

Nivel de apropiación del Internet por parte de los bibliotecólogos(as) en la resolución de consultas de los usuarios

Appropriation level of the Internet use by librarians in solving user inquiries

*Licda. Mauren Hidalgo Madrigal
Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información*

Universidad Nacional de Costa Rica
mauren.hidalgo@gmail.com

Resumen

Esta investigación pretendió analizar el manejo y uso cotidiano de Internet que realizan los bibliotecólogos, en busca de ofrecer orientación y solución a las consultas de sus usuarios, considerando todas las potencialidades, recursos y servicios que presenta la red de redes como apoyo a la labor bibliotecológica.

Pretende, además, dar a conocer el dominio y saberes que poseen los bibliotecólogos graduados de la Universidad Nacional, acerca de Internet; la utilización y aprovechamiento que hacen de todas sus aplicaciones; las estrategias de búsqueda que plantean en la recuperación de la información; así como el tipo de consultas que logran evacuar por medio de esta.

Se determinaron los perfiles profesionales de los profesionales graduados desde el año 2000 y hasta el año 2012 y de sus usuarios.

Asimismo, se pudo establecer las competencias personales sobre Internet, donde se determinó que poseen un alto nivel de conocimiento sobre el Internet y sus competencias de información y tecnológico-digitales. También que los profesionales responden una cantidad altamente considerable de consultas utilizando Internet, especialmente en búsquedas especializadas.

Palabras claves: Internet, Bibliotecas, Bibliotecología, Bibliotecólogos, Usuarios, Necesidades de usuarios Redes de información, Servicios bibliográficos, Usuarios de tecnología.

Abstract

This investigation pretended to analyze the management and daily use of Internet performed by librarians, seeking to provide guidance and solutions to queries of its

users, considering all the potential resources and services that has the network of networks, to support the work librarianship.

Aims to raise awareness, mastery and knowledge possessed by graduates of the National University librarians, on the Internet; the use and exploitation that make all applications; search strategies posed in information retrieval; and the type of queries that fail to evacuate through this.

The profiles of graduates from professional between 2000 and 2012 and of its members were determined.

Were able to establish personal competence on internet, where it was determined that possess a high level of knowledge on the Internet and competencies of information and technology-digital. Professionals also answer a highly significant number of queries using the Internet, especially in specialized searches.

Keywords: Internet, Libraries, Library, Librarians, Users, User Needs Information Networks, Bibliographic Services, technology users.

1. Introducción

En las bibliotecas, como en la mayoría de ámbitos laborales y profesionales, Internet ha ido modificando las actividades cotidianas, inyectando nuevas formas de proceder, tanto en la comunicación entre las personas, reduciendo las distancias y el tiempo de espera, así como en la demanda de respuestas a interrogantes simples y complejas. Además, ha facilitado y potenciado un sinnúmero de funciones sociales, culturales, políticas y económicas.

En el desarrollo de la labor bibliotecológica, Internet ofrece la oportunidad de acceso a una gran cantidad de información, de diferentes tipos y calidades. Esta se emplea en diversas áreas y circunstancias, pero principalmente en el área del servicio de referencia en la resolución de consultas de los usuarios.

Internet ha hecho posible que los servicios de consulta se extiendan, al poner en los catálogos en línea de las bibliotecas, versiones electrónicas de enciclopedias, diccionarios, publicaciones periódicas, entre otros; así como bases de datos a texto completo y referencial, completando y ampliando las colecciones físicas a disposición del bibliotecólogo y del usuario. Asimismo, el correo electrónico y la comunicación asincrónica permiten que los usuarios no necesiten desplazarse a las bibliotecas, sino que desde sus oficinas u hogares pueden ser atendidos por profesionales expertos en manejo de información.

Estas condiciones señalan una nueva forma de dar orientación y solucionar las consultas, por lo que los profesionales se convierten en expertos en el manejo de la red, conociendo a profundidad lo que hay en esta y seleccionando la información útil y pertinente de la que no lo es, para recopilarla y organizarla a fin de que el usuario final la acceda. En este sentido, Bopp (2000, p.21) considera que como en esta época:

"...hay más herramientas de consulta disponibles, habrá la necesidad de un profesional que conozca estas fuentes y que ayude al usuario a escoger entre muchas opciones. Este hecho conducirá a una participación cada vez mayor del bibliotecario en el proceso de investigación, pues la creciente variedad de recursos hace imposible, para la mayoría de los individuos, manejar todos los títulos que se necesiten usar. Los bibliotecarios de consulta asumirán el papel de guías y de instructores, ayudando al usuario a escoger entre las fuentes disponibles, ensañándole el uso de los recursos, y aconsejando al usuario".

Se sabe que Internet es una fuente de información accesible a muchas personas en el mundo, que aglomera una cantidad ilimitada de información y que presenta ventajas y desventajas para la búsqueda, recuperación y selección de información. Se requieren, además, ciertas destrezas y aptitudes, como la capacidad intelectual de razonamiento y pensamiento crítico, para la American Library Association (Garrido, 2007, p.64) estas son:

"...determinar el alcance de la información requerida acceder a ella con eficacia y eficiencia evaluar de forma crítica la información y sus fuentes incorporar la información de manera eficaz para acometer tareas específicas comprender la problemática económica, legal y social que rodea el uso de la información y acceder a ella y utilizarla de forma ética y legal."

Ante la responsabilidad asumida por las bibliotecas y el personal en bibliotecología, de permitir el uso igualitario en el manejo y búsqueda de información a toda persona, Internet constituye una fuente inagotable de información, un instrumento de trabajo y de investigación que representa un reto en la prestación de los servicios de información, que deben proporcionar la conexión entre los usuarios y los recursos de esta red de redes.

En el entorno costarricense gran cantidad de usuarios conversan por medio de redes sociales, chats, foros, etc., e intercambian programas, música y datos, se conectan a catálogos de bibliotecas, bases de datos y buscan información para propósitos educativos o recreativos. Ahora bien, dado la cantidad de información que contiene la red, él no saber buscar, conlleva a la pérdida de tiempo o a no encontrar lo necesario. Por eso cada vez es más común, en las bibliotecas la petición y resolución de consultas en línea, donde el servicio que se presta requiere la búsqueda de información a través de Internet.

Al igual que la sociedad actual, los servicios de consulta en las bibliotecas están atravesando por grandes transformaciones. Aunado a esto, el Internet amplía de manera exponencial las posibilidades para ofrecer estos servicios, razón por la cual los bibliotecólogos y bibliotecólogas deben estar capacitados en el uso de Internet, a fin de satisfacer una diversidad de consultas en un mundo virtualizado y más amplio de información, a ellos les compete conocerla y utilizarla correctamente, en beneficio de los usuarios.

La esencia del servicio de consulta se conserva, lo que varía son los nuevos métodos de trabajo y el desarrollo de nuevas estrategias para la recuperación de información. La búsqueda y localización de información en la red, empieza primero por determinar cuál

es la información que interesa, se debe tener claro lo que se investiga, es decir, analizar la consulta del usuario, cada una de las necesidades se relaciona con el tipo de fuente de información apropiada, dependiendo de estas, se selecciona ya sea un artículo científico, un directorio, un video, un sitio especializado, un buscador, etc., aquí reside la importancia y necesidad que el bibliotecólogo tenga un amplio conocimiento de todo lo que implica Internet.

Por esto es de gran importancia conocer si los profesionales en bibliotecología, en este caso los formados en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información de la Universidad Nacional de Costa Rica, manejan y aplican esta herramienta tecnológica en provecho de las necesidades y demandas de información de los ciudadanos de este país.

2. Objetivo

Conocer el nivel de dominio de Internet del personal en bibliotecología formado en la Universidad Nacional, para resolver consultas de los usuarios.

3. Metodología utilizada

Se aplicó el enfoque cualitativo y cuantitativo utilizando técnicas de investigación documental, entrevistas y observación.

En primer lugar, se realizó una búsqueda bibliográfica sobre la temática a investigar, para determinar las competencias informativas y tecnológicas requeridas por los bibliotecólogos, principalmente los conocimientos, habilidades y destrezas en el uso de Internet.

La población a estudiar estuvo conformada por 324 estudiantes graduados en el nivel de bachillerato y licenciatura entre los años 2000 y 2012, de la carrera de Bibliotecología, Documentación e Información de la Universidad Nacional. Se seleccionó una muestra estratificada de 98 estudiantes del nivel de bachillerato y 21 de nivel de licenciatura.

Además, se incluyó en el estudio la población de usuarios. Sin embargo, a esta población por ser tan amplia, se le realizó una pequeña encuesta, que tomó en consideración un usuario por cada tipo de unidad de información documental, en la que laboran los profesionales.

Los instrumentos para la recolección de información consistieron en dos cuestionarios, uno dirigido a los graduados bibliotecólogos y el otro dirigido a usuarios.

4. Análisis y resultados

A continuación se describen los resultados obtenidos durante la investigación.

4.1. Perfil sociodemográfico y educativo de los profesionales en bibliotecología

Con el propósito de realizar una descripción de un conjunto de aspectos sociales y relativos a la educación de los profesionales en bibliotecología, graduados de la carrera de Bibliotecología y Documentación, se les consultó aspectos sociodemográficos y educativos.

En lo respectivo al género de las personas graduadas es necesario indicar que el sexo predominante es el femenino y en un segundo lugar se encuentra la representación masculina. Las edades entre los 20 y 39 años contemplan un total de 74% de las personas, mientras que las personas mayores de 40 y 59 corresponden al 26% de la población.

La mayoría de profesionales se encuentran solteros (53%), un 29% se encuentran casadas, solo 10 personas viven en unión libre y 7 son divorciadas.

Si bien los lugares de residencia son muy variados, estos se concentran en su mayoría en zonas urbanas entre las provincias de Heredia y San José, Alajuela y Cartago.

Los graduados en su mayoría cuentan con el Bachillerato en Bibliotecología y Documentación. Solo 26 graduados consultados tienen, además, la Licenciatura en Bibliotecología y Documentación.

En el ámbito laboral la mayoría de personas se encuentra trabajando actualmente en el área de la bibliotecología y en su mayoría tienen de 1 a 15 años de trabajar. Los lugares más comunes donde trabajan los graduados corresponden a ministerios, sector privado, instituciones autónomas y empresas públicas. Asimismo, la mayoría de graduados (113) afirman contar con acceso a Internet en sus hogares y en el trabajo.

4.2. Perfil sociodemográfico y educativo de usuarios

En cuanto a la población de usuarios, por ser tan amplia, se pretendía realizar un sondeo en el que se escogiera a un usuario por cada unidad de información documental, en la que labora cada uno de los graduados. Sin embargo, al solicitarles la información, en la mayoría de los casos, no proporcionaron la información necesaria, dadas las características de las unidades de información estos datos muchas veces no se pueden brindar a terceros, en especial los graduados que trabajan en el sector educativo con menores de edad.

Al finalizar la encuesta a los profesionales se logró obtener un listado de 107 correos de usuarios, pero solo se obtuvo 32 respuestas. Esto aunado a que solo se tenía el dato

del correo y no había posibilidad de localizarlos por otros medios. A continuación se detallan los resultados de la encuesta para los usuarios.

La mayoría de los usuarios consultados corresponde a mujeres, solo 12 hombres respondieron a la consulta. Sus edades van mayoritariamente de los 18 y 50 años, en un porcentaje más pequeño 3 personas mayores de 60 años se identificaron como usuarios. Estos se encuentran en estado civil soltero y casado, solo 2 personas divorciadas y 1 en unión libre.

Los usuarios residen en su mayoría entre las provincias de San José, Heredia y Alajuela. Solo dos personas afirman vivir en Cartago y Limón y el tipo de zona de su residencia es zona urbana.

El grado universitario mínimo presentado por los usuarios consultados es el de bachillerato y casi un 60% de ellos se encuentran laborando en instituciones autónomas y semiautónomas, poder judicial, ministerios, sector público y sector privado, así como otros lugares no especificados.

Todos los usuarios afirman contar con Internet en sus trabajos y en sus viviendas y poseen un nivel de conocimiento entre alto y moderado. Los usuarios que tienen un nivel alto indican que esto ocurre porque en el campo donde laboran el Internet es una herramienta de gran uso y que la utilización de esta es de gran relevancia en su área de conocimiento.

Al respecto más del 75% afirma que es necesario contar con una mayor capacitación en el uso del Internet, esto por la constante actualización de esta herramienta, como parte del desarrollo académico, el mejoramiento de los criterios de búsqueda y la maximización del aprovechamiento de los recursos que brinda el Internet. Las personas que abogan no necesitar mayor capacitación, indican que el conocimiento con el que cuentan es el necesario para satisfacer sus necesidades de información, además, opinan que la capacitación debe estar enfocada en las nuevas aplicaciones que se presentan en el Internet y no en el uso de este.

En cuanto a la participación en cursos, poco más de la mitad afirma haber recibido cursos virtuales o bimodales y solo un 25% indican haber recibido algún curso en el uso de la Internet. Ante este último, la mayoría de cursos recibidos es reciente y la mayoría de usuarios ha participado en cursos de manera gratuita.

4.3. Nivel de conocimiento que tienen de Internet los bibliotecólogos

A continuación se describen los conocimientos sobre Internet que tienen los profesionales en bibliotecología graduadas de la Universidad Nacional. Las competencias se van a tratar en forma fragmentada, por una parte, el primer cuadro describe las personales, el segundo cuadro las profesionales, en este último se incluyen en conjunto las que refieren a un aprendizaje tanto teórico conceptual, como de habilidades y destrezas. Además, se presenta la comparación con los resultados del diagnóstico.

Cuadro 1
Competencias personales
(Actitudes y valores: ser - saber estar – convivir)

Competencias personales	Aspectos a analizar	Resultados del diagnóstico
Principios-valores éticos	Considera las políticas y la legislación de la información (ej. respeto y responsabilidad sobre los derechos de autor y propiedad intelectual).	Los graduados denotan un nivel alto de consideración hacia las políticas y la legislación de la información.
	Vela por los intereses de todas las personas.	Se respeta altamente la privacidad de las consultas de los usuarios y de su información.
Actitudes	Toma de conciencia de la importancia de la formación de usuarios en habilidades informacionales y tecnológicas.	Los graduados consideran de suma importancia la formación propia y de los usuarios en habilidades informacionales y tecnológicas.
	Cuida el anonimato y privacidad de los usuarios.	Se respeta altamente la privacidad de los datos de las personas usuarias.
	Afronta los retos y cambios tecnológicos positivamente, incorporándolos al ejercicio (práctica) profesional.	Se considera de gran importancia la actualización y la participación de actividades de formación.
	Aprendizaje continuo durante toda su vida (papel proactivo), se forma constantemente en lo informativo y tecnológico.	Se denota que la formación continua es de gran importancia para los profesionales, esto por la cantidad de cursos que han cursado y las temáticas.

Fuente: Hidalgo, M. 2014.

Cuadro 2
Competencias de información y competencias tecnológico-digitales
(Teoría conceptualización: saber - saber aprender / Habilidades y destrezas: saber hacer)

Competencias de información y competencias tecnológicas	Aspectos a analizar	Resultados del diagnóstico
Busca e identifica recursos de información	Distingue la finalidad y las diferencias de los recursos disponibles en variedad de tipos (revistas, monografías, etc.) y formatos (documentos electrónicos, impresos, audiovisuales, etc.), además conoce las características y valor entre las fuentes primarias y secundarias, que su uso e importancia varía según los	Distingue en especial ciertos tipos de recursos, sin embargo, utiliza con mayor frecuencia bases de datos en línea, libros a texto completo, artículos de revistas y revistas completas. Dejando muchas veces de lado otros recursos valiosos.

Competencias de información y competencias tecnológicas	Aspectos a analizar	Resultados del diagnóstico
	destinatarios y disciplinas.	
	Localiza información en diversos entornos (nacionales e internacionales, educativos, gubernamentales, comerciales, etc.) y medios (físicos o virtuales).	Esta es una práctica seguida prácticamente por todos los graduados.
	Conoce las funciones de los distintos sistemas TIC, sabe cuáles utilizar, cómo utilizarlos y cómo afecta a la calidad de la información el uso de diferentes sistemas.	Solo se limitan al uso de una herramienta de búsqueda esto de manera general. Existe poco uso de otros sistemas TIC.
	En el contexto tecnológico es creativo y hábil a la hora de formular las consultas bibliotecarias, tanto en los sistemas locales, colecciones electrónicas de la propia biblioteca y catálogos públicos en línea (OPAC), así como en Internet.	Se cumple a cabalidad en la mayoría de los casos. Se toman en cuenta sistemas propios y de otras bibliotecas para la recuperación de la información.
	Identifica fuentes fidedignas, inequívocas en Internet antes y durante la investigación.	Se cumple a cabalidad en la mayoría de los casos.
	En Internet sabe buscar para recuperar lo necesario y no perder el norte; plantea diversas estrategias de búsqueda, tales como: palabras clave, operadores booleanos, direcciones específicas de sitios Web, navega, "surfing", etc., según sea el requerimiento del usuario.	Recurre a la mayoría de las estrategias de búsqueda, para la adecuada recuperación de la información y poderle facilitar al usuario el material necesario.
	Recurre a colegas y al trabajo colectivo. Utiliza Internet y el correo electrónico para identificar y comunicarse con expertos ampliando las posibilidades de búsqueda de información, y contactos.	Se cumple a cabalidad en la mayoría de los casos. La herramienta de comunicación por excelencia es el correo electrónico, el teléfono móvil y las redes sociales.
	Conoce criterios de calidad para valorar la información en diversos contextos y medios, sean impresos o digitales, comerciales y/u open source, etc.	Conoce la mayoría de criterios para determinar la calidad de la documentación y de la información.
Analiza e interpreta la información	No se limita a los juicios de valor propios de las revistas, sino que revisa tabloneros de anuncios de prepublicaciones y documentos accesibles en Internet.	En cuanto a este aspecto no se cumple en su totalidad. En la mayoría de los casos solo se afirma hacer una revisión de la información ya publicada.
	Capacidad de seleccionar únicamente la información relevante y desechar la que produce ruido. Apropiación crítica y selectiva de la información.	Se cumple a cabalidad en la mayoría de los casos. Se revisa y valida previamente la información que encuentra el profesional.
	Utiliza el refinamiento en las búsquedas para reducir o ampliar conceptos.	Si lo utiliza en la mayoría de los casos.
	Filtra la información recuperada, lo que implica en primera instancia, examinar	Filtra y evalúa los resultados de las búsquedas, para lograr encontrar la

Competencias de información y competencias tecnológicas	Aspectos a analizar	Resultados del diagnóstico
	<p>los resultados de las búsquedas, seleccionar y descartar, para luego repetir la búsqueda pero de otra manera. Debe realizarse siempre una evaluación de los resultados.</p>	<p>información más acertada para el usuario.</p>
	<p>Habilidades de lectura del hipertexto. Selecciona los enlaces a seguir, se devuelve sobre los resultados anteriores y se percata cuando debe terminar.</p>	<p>Se requiere reforzar este aspecto pues aunque se evalúan los resultados, el proceso de navegación en sí requiere de estrategias adicionales.</p>
<p>Sintetiza y comunica la información</p>	<p>Posibilita la divulgación de información que se produce en diversos contextos y medios, sean impresos o digitales, comerciales y/u open source, etc.</p>	<p>El nivel de este conocimiento es el deseado. Se trata de hacer llegar al usuario toda la información posible, en todos los formatos que se encuentren.</p>
	<p>Adapta la información y la presenta a sus usuarios, dependiendo de sus necesidades y potencialidades.</p>	<p>Si adapta la información y la presenta de acuerdo a las necesidades.</p>
	<p>Elabora y accesa listas FAQ Frequently Asked Questions, respuestas a las preguntas más frecuentes que hacen eficiente el trabajo, estas listas de respuestas a preguntas más frecuentes se originan en un grupo USENET o en las listas de correo. Se deben leer siempre antes de mandar una pregunta (o una respuesta) a un grupo. Las FAQs son un buen método para empezar a indagar sobre un tema.</p>	<p>El uso de FAQ no es el deseado, hay muy pocas personas que afirmen el uso de estas herramientas.</p>
	<p>Registra y almacena la información. Salva registros y los imprime. Transfiere información entre sistemas, como referencias de un sistema de búsqueda a una base de datos.</p>	<p>Si lo utiliza en la mayoría de los casos. Esta es una práctica recomendada con el fin de agilizar los futuros procesos de búsqueda.</p>
	<p>Utiliza los medios virtuales para la difusión. Conoce los protocolos de transferencia de ficheros, codificación y descodificación de mensajes anexos y conexiones para el envío de listas de correo, tabloneros de anuncios con republicaciones, etc. El uso del Web requiere que el texto se traduzca a lenguaje hipertexto.</p>	<p>Se requiere reforzar este aspecto pues no es tan utilizado. En su mayoría solo se utiliza el correo electrónico, redes sociales y telefonía móvil.</p>
<p>Evalúa el producto realizado final</p>	<p>Evalúa la gestión documental con todos sus componentes.</p>	<p>Si lo utiliza en la mayoría de los casos.</p>
	<p>Utiliza la comunicación sincrónica (chats, foros) y asincrónica (correo electrónico)</p>	<p>Se requiere reforzar este aspecto, pues no es tan utilizado. En su mayoría solo</p>

Competencias de información y competencias tecnológicas	Aspectos a analizar	Resultados del diagnóstico
	para obtener una retroalimentación de una comunidad abierta.	se utiliza el correo electrónico, redes sociales y telefonía móvil.
	Posibilita la creación de colecciones vivas, con documentación electrónica.	Se requiere reforzar este aspecto pues no es tan utilizado. Esta es una práctica que aún está en surgimiento entre los profesionales de la información.
Domina las tecnologías de la información y la comunicación	Diseña, especifica y gestiona un sistema de información documental.	Se requiere reforzar este aspecto pues no existe registro de la participación activa de los profesionales en estos procesos.
	Desarrolla y produce productos y servicios ligados a las nuevas tecnologías.	Se requiere reforzar este aspecto pues no existe registro de la participación activa de los profesionales en estos procesos.
	Evalúa los sistemas automatizados de gestión documental, determina cuando es necesario automatizar.	El nivel de este conocimiento es el deseado, esta es una práctica más arraigada dentro de las competencias de los graduados.

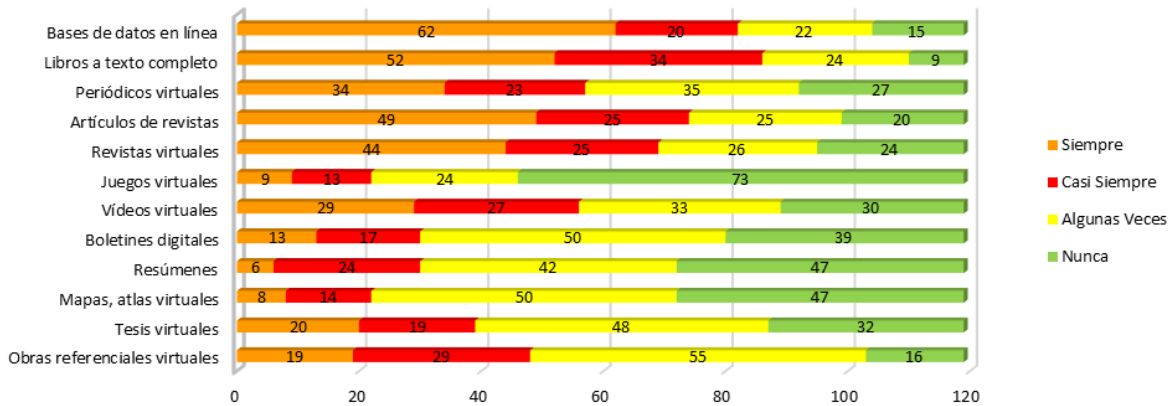
Fuente: Hidalgo, M., 2014.

4.4. Experiencias de búsqueda y uso de recursos en Internet de los profesionales en bibliotecología

Con la finalidad de identificar las estrategias de búsqueda y recursos que utilizan los bibliotecólogos, se presenta los principales tipos de documentos que utilizan para la resolución de las consultas, los buscadores utilizados, así como las estrategias de búsqueda. Además, se enlistan diversas experiencias compartidas por ellos y la manera en que las resolvieron.

Como se denota en el siguiente gráfico, las bases de datos y los libros a texto completo son los recursos más comúnmente utilizados por los profesionales encuestados para la resolución de consultas. Por otra parte, los resúmenes junto con mapas y atlas virtuales son los menos utilizados.

Gráfico 1.
Documentos en Internet que se utilizan para resolver consultas de los usuarios



Fuente: Hidalgo, M.

En la web es posible encontrar un sin número de buscadores o metabuscadores los cuales en su mayoría son utilizados para la localización de información, por lo que se consultó a los graduados cuál era el que utilizaban con mayor regularidad, 109 personas indicaron utilizar Google y Google Scholar.

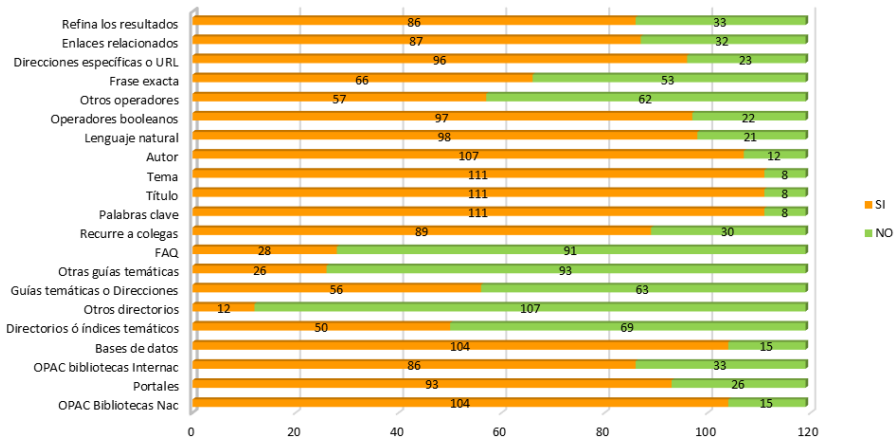
Gráfico 2.
Buscadores y metabuscadores utilizados usualmente para localizar información



Fuente: Hidalgo, M., 2014

Se hizo la consulta a los profesionales graduados respecto a cuál era la estrategia de búsqueda utilizada para localizar con más facilidad la información, y cómo es posible observar en el gráfico 3, la utilización de palabras claves, el título y el tema del documento es la manera predominante dentro de las formas de buscar información. Las estrategias menos utilizadas son otras guías temáticas y otros directorios.

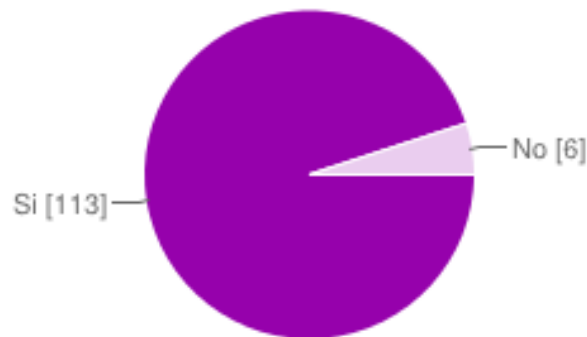
Gráfico 3.
Opciones y/o estrategias de búsqueda que se emplean en Internet para buscarles información a los usuarios.



Fuente: Hidalgo, M., 2014.

Otra de las funciones que cumple un bibliotecólogo es la evaluación de la información que se localiza al realizar la búsqueda, la mayoría de personas encuestadas, 113, afirmaron que realizaban esta acción.

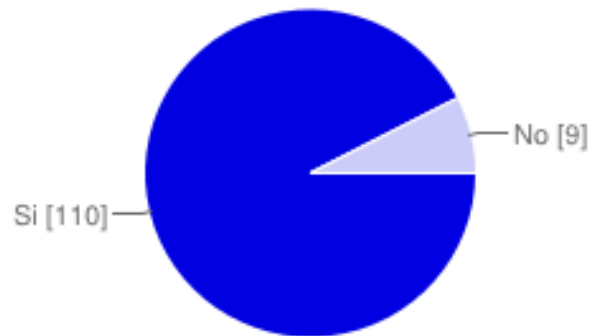
Gráfico 4.
Evalúa los resultados de la búsqueda
(selecciona y descarta información)



Fuente: Hidalgo, M., 2014.

Filtrado de la información (repite la búsqueda, pero de otra manera). Además de seleccionar y descartar la información, se les consultó si realizaban la búsqueda por una segunda vez, pero utilizando otra estrategia, a lo que la mayoría afirmó utilizar otra estrategia.

Gráfico 5.
Realiza un filtrado de la información
(Repite la búsqueda pero de otra manera)



Fuente: Hidalgo, M., 2014.

Experiencias

A continuación se enlistan diversas experiencias compartidas por los graduados con consultas y la manera en la que la resolvieron.

Cuadro 3
Experiencias de búsqueda y uso de recursos en Internet de los bibliotecólogos

Consulta	Método de resolución
Acceso a bases de datos en línea	Búsqueda en Internet
Bibliografías	Información académica e institucional en línea
Buscar información sobre Bibliotecas para Colegios	Búsqueda en base de datos
Búsqueda de documentos físicos que no se encuentran en la unidad de información	Búsquedas en OPAC de otras unidades y se remite al usuario o bien si están disponibles en PDF o en HTML
Búsqueda de imágenes	Búsqueda en Internet
Búsqueda de vídeos	Revisión del Canal de Youtube
Búsqueda en base de datos	Instrucción presencial
Búsqueda sobre la información de un libro para el proceso de adquisición	Instrucción presencial
Búsquedas de información especializadas	Búsqueda en Internet con Operadores boléanos y Documentación especializada
Búsquedas especializadas de información de temáticas ajenas a la biblioteca	Búsqueda en Internet y remisión a la unidad de información correspondiente
Búsquedas específicas de información	Consulta de portales especializados o repositorios de información específicos
Consulta por correo sobre documentación en la unidad de información	Búsqueda en bases de datos
Consultas bibliográficas en formato PDF	Búsqueda en Internet
Envío de referencias bibliográficas	Búsqueda en base de datos
Inducción al usuario en la consulta de bases de datos	Instrucción presencial

Información específica	Búsqueda en base de datos
La búsqueda de un ISBN y editorial de libros	Búsqueda en base de datos
Legislación	Portal de SINALEVI
Localización de artículos de revistas	Búsqueda en EBSCOHost y en GOOGLE ACADÉMICO
Realizar recursos para trabajar en talleres con los Chicos y las chicas en la Biblioteca	Búsqueda en Internet
Solicitan acceso a la biblioteca virtual	Instrucción presencial
Solicitud de documentación en PDF	Envío por correo electrónico
Uso de hemeroteca	Búsqueda en publicaciones periódicas en línea
Videos	Búsqueda de la información en la Web y bases de datos electrónicas y se la envié por correo electrónico y la fonoteca virtual en el portal del SINABI

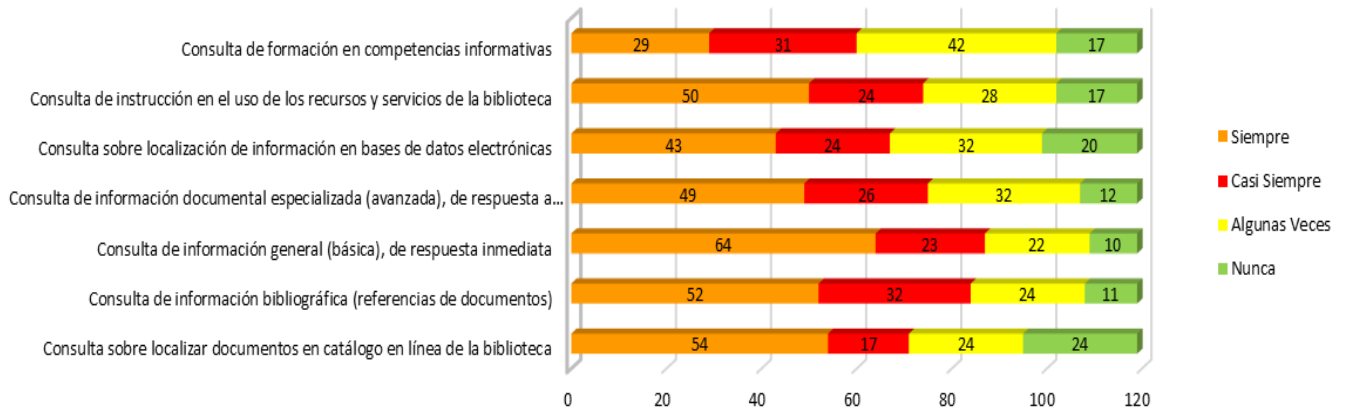
Fuente: Hidalgo, M., 2014

Como se puede observar en la lista anterior, las experiencias son variadas al igual que la manera de resolverlas. Se destacan las búsquedas de la información en la Web y bases de datos electrónicas y el OPAC local. Además, los profesionales se preocupan por guiar y orientar al usuario al lugar más adecuado para recuperar la información, si esta no se encuentra disponible en la unidad de información. Así como el uso de diferentes fuentes y medios para acceder a la información.

4.5. Tipología y cantidad de consultas que el personal en bibliotecología resuelve usando Internet

En su mayoría los profesionales afirman que la consulta de información general (básica) de respuesta inmediata, es la consulta con mayor frecuencia, seguido de localizar documentos en el catálogo en línea de la biblioteca (54 personas), por el contrario los egresados indican que las consultas que resuelven con menor frecuencia son: consulta de formación en competencias informativas y localización de información en bases de datos electrónicas.

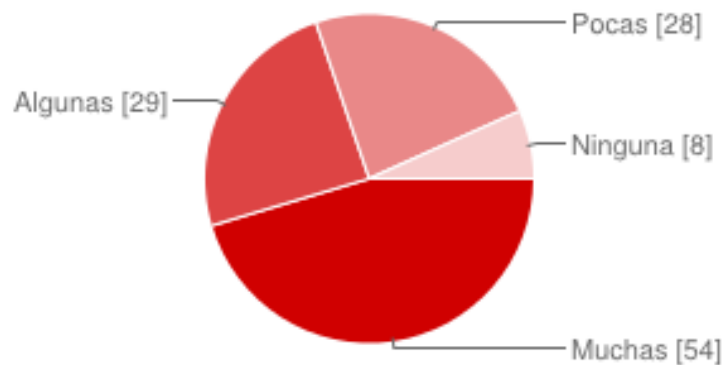
Gráfico 6. Tipos de consulta de usuarios que se resuelven utilizando Internet.



Fuente: Hidalgo, M., 2014.

En cuanto a la cantidad de consultas semanales que se responden utilizando Internet, se evidencia el alto grado de uso: 54 personas indicaron que utilizan mucho el Internet, 29 la utilizan algunas veces, 28 pocas veces y 8 afirman no utilizar esta herramienta.

Gráfico 7.
Cantidad de consultas semanales que se responden utilizando internet



Fuente: Hidalgo, M., 2014.

5. Propuestas de acción

De acuerdo con el análisis de los resultados de la investigación se presenta a continuación una lista de propuestas de acción a seguir por parte de la Escuela de

Bibliotecología, Documentación e Información de la Universidad Nacional, en la formación de los profesionales en cuanto a la apropiación del Internet para la resolución de las consultas de los usuarios:

- Reforzar el nivel de conocimiento entre los diferentes tipos de recursos de información en Internet y su finalidad. La mayoría de graduados distinguen en mayor medida ciertos tipos de recursos (bases de datos en línea, libros a texto completo, artículos de revistas y revistas completas) que cuentan con su homólogo físico. Sin embargo, utiliza con menor frecuencia, y dejando muchas veces de lado, otros recursos valiosos, como por ejemplo: mapas o atlas virtuales, resúmenes, vídeos virtuales, juegos virtuales, obras de referencia en línea, entre otras.
- Incluir en los programas de la escuela y como recomendación a los profesores el uso de diferentes sistemas de búsqueda en línea, pues los graduados se limitan al uso de una única herramienta de búsqueda (Google) y existe poco uso de otros sistemas, como por ejemplo: Altavista, Lycos, Ask.com, Metacrawler, Copernic, entre otros.
- Establecer más juicios de calidad para publicaciones fuera del sistema de evaluación propio de las revistas. En el momento de buscar información en publicaciones periódicas, los graduados solo se limitan a la revisión y filtrado que hacen las revistas (artículos publicados) y se deja de lado la importancia de la revisión de tableros de anuncios de prepublicaciones y documentos técnicos accesibles en Internet que por alguna u otra razón no se han publicado, pero que pueden ser de gran valía. Estos se pueden revisar en las páginas de las editoriales y en la información que ponen a disposición los institutos de investigación científica o técnica.
- Promover prácticas de enseñanza que refuercen las habilidades de lectura del hipertexto para que cuando los profesionales realicen búsquedas en Internet puedan seleccionar los enlaces a seguir, sean capaces de volver sobre los resultados anteriores para realizar una nueva lectura, se den cuenta cuando debe terminar y no se pierdan durante la búsqueda de información en los sitios web. Dicho de otra manera, que puedan realizar una navegabilidad adecuada en los sitios para la búsqueda óptima de información.
- Incluir en los cursos el uso de FAQ (Frequently Asked Questions) respuestas a las preguntas más frecuentes que hagan efectivo el trabajo. Estas listas de respuestas a preguntas más frecuentes se originan en un grupo USENET o en las listas de correo. Se deben leer siempre antes de mandar una pregunta (o una respuesta) a un grupo. Respecto a esto en su gran mayoría los graduados no elaboran ni accedan estas listas. Las FAQs son un buen método para empezar a indagar sobre un tema, por lo que es de gran importancia su inclusión en los métodos para recuperar información en Internet.
- Reforzar el uso los protocolos de transferencia de ficheros como Dropbox, SugarSync o Google Drive; codificación y decodificación de mensajes anexos y

conexiones para el envío de listas de correo, como por ejemplo el control de correspondencia de Word o servicios especializados para el envío de correos masivos, tableros de anuncios con prepublicaciones de las casas editoriales, etc., pues los graduados utilizan mayormente solo el correo electrónico, redes sociales y telefonía móvil para la difusión de la información.

- Utilizar otras de las herramientas de comunicación como las herramientas sincrónicas (chats, foros, grupos, listas de distribución) para obtener una retroalimentación de una comunidad abierta o cerrada de usuarios.
- Reforzar la aplicación y creación de colecciones vivas (bibliotecas virtuales o digitales), con documentación electrónica, pues se le da prioridad a los materiales impresos, tanto a la hora de la selección de materiales como al responder consultas de información.
- Dar mayor énfasis a la participación en el diseño, especificadores y gestiones de los sistemas de información documental y al desarrollo de productos y servicios ligados a las nuevas tecnologías. No solo se debe instruir a los estudiantes sobre el software a utilizar para implementar sistemas, desarrollos web, productos y servicios de información, sino resaltar la importancia del rol del profesional de la información en el desarrollo de estos con el fin de que sea un participante activo en los procesos de información en su lugar de trabajo.
- Reforzar la cooperación entre colegas, bajo la premisa de que el usuario es lo más importante y hacerle llegar la información es uno de los objetivos prioritarios. El profesional debe, si es el caso, remitir al usuario a la información, aunque esta no se encuentre en su unidad de información, de otros centros o unidades y fomentar el trabajo colaborativo y en red, en diferentes cursos de la carrera.
- Incluir y promocionar los temas de desarrollo de productos y servicios para ayudar a los profesionales a diversificar la información. El reconocimiento general sobre los productos y servicios que se ofrecen en Internet es medianamente aceptable, se utilizan los más comunes y se dejan de lado los de uso menos popular, pero de gran valía (FAQ, referencia virtual, sección de páginas web recomendadas, fomento de lectura en línea, entre otros).
- Recalcar la importancia de que el profesional participe de los procesos de manejo, uso y diseminación de la información por medio de Internet y de que existan reglamentos o conjunto de normas que regulen un uso ético de Internet. Así como la creación o diseño de las páginas web institucionales.

6. Conclusiones

- El perfil de las personas graduadas es variado: el sexo predominante es el femenino, las edades de los graduados oscilan en su mayoría entre los 20 y los 39 años y residen principalmente en las provincias de San José, Alajuela, Heredia y Cartago.
- Solo 26 graduados consultados poseen una Licenciados en Bibliotecología y Documentación.
- La mayoría de personas se encuentra trabajando actualmente en el ámbito de la bibliotecología, tiene de 1 a 15 años de experiencia y labora en ministerios, el sector privado, instituciones autónomas y empresas públicas.
- El perfil de los usuarios de las bibliotecas es variado, en su mayoría respondieron más mujeres que hombres, cuyas edades oscilaban entre los 18 y 50 años, personas solteras y casadas. Al igual que los bibliotecólogos, los usuarios residen en su mayoría en el Valle Central del país.
- Los usuarios tienen niveles educativos diversos, sin embargo, predominan los bachilleres universitarios. Además, la mayoría de usuarios laboran actualmente en instituciones autónomas y semiautónomas, el poder judicial, los ministerios, el sector público y privado, así como otros tipos no especificados por el usuario. Todos afirman contar con Internet en sus trabajos y en sus viviendas.
- En cuanto a las competencias personales sobre Internet las personas graduadas poseen un alto nivel de conocimiento sobre las políticas y la legislación de la información, velan por los intereses de los usuarios, por cuidar sus datos privados y son conscientes de la importancia de su formación. Además, se preocupan por afrontar los retos y cambios tecnológicos positivamente, mediante el aprendizaje continuo.
- En lo respectivo a las competencias de información y tecnológico-digitales, la mayoría de los aspectos analizados son la búsqueda e identificación de recursos de información, el análisis e interpretación de la información, la sintonización y comunicación de la información, la evaluación del producto realizado final y el dominio de las tecnologías de la información y la comunicación, presentan un alto nivel de conocimiento.
- Las estrategias de búsqueda y recursos de Internet que utilizan los bibliotecólogos formados en la Universidad Nacional para resolver las consultas de los usuarios son diversas, pero dentro de las más destacadas se encuentran las búsquedas en bases de datos y en metabuscadores.
- Se puede afirmar que los graduados en bibliotecología responden a una cantidad altamente considerable de consultas utilizando Internet. La mayoría de estas consultas son de información general (básica) de respuesta inmediata, así como localizar documentos en el catálogo en línea de la biblioteca y consultas especializadas.

- Este tipo de investigaciones permiten a la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información realizar sondeos sobre los conocimientos adquiridos por sus graduados y como los están poniendo en la práctica cotidiana en las diferentes unidades de información donde laboran.
- Le permite a la Escuela la oportunidad de realizar análisis sobre los conocimientos que se deben reforzar o incluir como parte de los contenidos de los cursos.
- Este tipo de sondeos son importantes como insumos para el mejoramiento continuo de la carrera con miras a procesos de calidad. No solo para el uso de Internet, sino para la evaluación de cualquier otro conocimiento adquirido durante la formación académica.
- Los graduados se muestran anuentes a la participación de cursos de formación en el uso de la Internet, por lo cual existe factibilidad de plantear un programa permanente de formación continua en la Escuela de Bibliotecología Documentación e Información de la Universidad Nacional.

Referencias bibliográficas

Bopp, R. E. y Smith, L. C. (2000). *Introducción general al servicio de consulta: libro de texto para el estudiante de bibliotecología y manual para el bibliotecario de consulta*. México, D.F.: UNAM.

Díaz J., J. y Magrané, M. (2011). "Usos y recursos de información en el nuevo ambiente digital: de la teoría a la práctica". En *Universidad de la Marina Mercante* (Argentina). Taller para Explorar los nuevos Recursos de información en el entorno virtual. p. 1-14.

Estrada C., A. y Rodríguez M., N. (2001). "Evaluación de herramientas de búsqueda de información en Internet". En: *Biblios*, abr.-jun., año. 2, no. 8., p. 1-20.

Fernández V., M., Zayas M., R., Dávila C., O. y Moya G., O. (2007). "Competencias profesionales de los bibliotecarios de ciencias de la salud en el siglo XXI". En: *Acimed*, vol. 16, no. 5.

Garrido C., I. (2007). *Estudio sobre el uso y la calidad de la información documental de Internet según los estudiantes usuarios de la Universidad Nacional*. Heredia, C.R.: Irina Garrido C.

Sánchez T., N. y Alfonso S., I. R. (2007). “Las competencias informacionales en las ciencias biomédicas: una aproximación a partir de la literatura publicada”. En: *Acimed*, vol. 15, no. 2.

Uribe T., A. (2007). “Los bibliotecólogos y bibliotecarios, agentes líderes en la formación de estudiantes y comunidades para el acceso a información de calidad utilizando Internet”. En *Biblios*, jul.–dic., no. 29, p. 1-17.