

USUARIOS DE LA INFORMACIÓN ESCRITA

J. Alberto Arellano

Se pretende hacer notar la importancia de la información en nuestros días y la relación que existe entre el proceso de transferencia de información y los usuarios de ésta. No se trata de reseñar o criticar lo que hasta ahora se ha realizado en México en relación a los usuarios de la información. Simplemente se trata de establecer un marco general de referencia con base en el cual se pueda construir hacia el futuro.

Se trata de plantear algunas ideas de lo que el bibliotecario y la enseñanza bibliotecológica deben ser, en relación con los usuarios, y se establezca de manera general las líneas que a mi juicio deberán seguirse en los próximos años para romper el círculo vicioso de la falta, o no uso de la información.

La información. Siguiendo una de las tantas definiciones que existen sobre la información, considero a ésta como la estructura (u orden) de cualquier texto, que es capaz de cambiar la imagen a un receptor.

Sin embargo, al referirnos a la información es importante señalar que no sólo se trata de un producto humano, ya sea colectivo o individual, de carácter general o especializado. Se trata de un recurso que tiene una influencia formidable en el desarrollo de la sociedad.

El proceso de desarrollo involucra, además de los factores económicos, técnicos, físicos y humanos, al factor información en sí mismo.

Si se coloca el recurso información en perspectiva y se compara con otros dos recursos indispensables, como son la energía y los alimentos, se puede ver que para la producción y planeación de éstos

se requiere conocer su disponibilidad y su localización. Este proceso requiere información, pero no sólo para conocer su distribución y producción, sino para lograr su incremento y conservación.

La información, a diferencia de los recursos energéticos y alimentarios, no se desintegra con su uso. Al contrario, el uso aumenta su valor y no existen leyes naturales que limiten su crecimiento y su acumulación. De hecho, existe más información —buena y mala— que la que actualmente se utiliza.

Uno de los problemas inherentes a la información es que nadie conoce con exactitud su valor. Muchas veces éste depende de quién tiene la información y quién no la tiene o de cuánto cuesta tener o generar información, cuando ésta se requiere.

Por todo lo anterior, puede decirse que la información es un recurso vital, no sólo en la sociedad moderna, y su importancia ha quedado manifiesta a través de la historia, y ésta será todavía mayor en el futuro.

La información que no se utiliza no tiene valor. Para que la información se utilice se requiere, en primera instancia conocerla y “controlarla”, y luego hacer posible su utilización.

Las bibliotecas o centros de información juegan un papel fundamental, al poner al alcance de los usuarios la información que requieren una vez que ésta ha sido procesada y sistematizada para posibilitar y facilitar su uso.

Se ha dicho que la biblioteca es un sistema de información, no porque contenga información, sino porque contribuye a informar a los usuarios.

Los usuarios. Si se acepta la idea de que el motivo de existir de una biblioteca es el usuario, que hace uso de la información que ésta contiene, entonces puede decirse que todo lo que se hace o debe hacerse en una biblioteca, como medio en la transferencia de información, debe estar orientado hacia el usuario.

Aquí cabe preguntarse qué es el usuario. Siguiendo una de las definiciones, se puede decir que el usuario es el receptor que ha percibido una anomalía en su conocimiento del mundo, y está tratando de encontrar mensajes que le ayuden a corregir esa anomalía. Obviamente, no sólo reconoce la anomalía sino que desea corregirla. De acuerdo con lo anterior existen pocos no-usuarios de la información.

Un aspecto presente y sumamente importante en los usuarios y

no-usuarios de la información es el factor de necesidad. A pesar de que es difícil definir lo que es la necesidad de información, se puede relacionar a la existencia de un problema que requiere solución.

Existen factores que afectan las necesidades de información, entre ellos se distinguen aquellos relacionados con las fuentes de información, la razón para utilizar la información, los antecedentes, motivación, orientación profesional y otras características personales del usuario, los sistemas social, político y económico que afectan al usuario y, por último, las consecuencias del uso de la información.

Es claro que existe una gran variedad de usuarios con características particulares o de grupo que no siempre son fáciles de definir.

Uso de la información. La problemática del uso de la información en los países en desarrollo tiene múltiples facetas. Sin embargo, tratando de resumir, me referiré a tres aspectos que considero fundamentales: el reconocimiento, la disponibilidad y el acceso.

Con respecto al reconocimiento, el problema consiste en que no existe disposición para el uso de información y la motivación para utilizarla es poca. Quienes toman decisiones tienden a recurrir a su experiencia en vez de buscar información, por lo que no existe una conciencia real acerca del valor de la información.

Uno de los factores que inciden en este problema es que los sistemas educativos, desde la educación primaria hasta la universidad, no apoyan el comportamiento de búsqueda de información. Es bien conocido el hecho de que el alumno satisface sus necesidades de información con libros de texto, gratuitos en la educación primaria y obligados por el propio sistema en los diferentes niveles educativos posteriores.

En cuanto a la disponibilidad, este es un problema crítico en países como el nuestro y se manifiesta en la falta de la información necesaria en el momento preciso y en el lenguaje, forma y cantidad requeridos.

Finalmente, en el acceso, tal vez más que en cualquier otro aspecto de la información, se muestra claramente el problema al que nos enfrentamos al no contar con información que sea accesible, intelectual y físicamente, a los usuarios.

Usuarios de la información y bibliotecarios. Los usuarios no son algo abstracto y nos enfrentamos a ellos día con día. Sin embargo, no los conocemos. En la actualidad, sujetos como están los servicios biblio-

tecarios al crecimiento de la información, con las dificultades financieras y la escasez de recursos humanos ya tradicionales, es necesario pensar en qué dirección va la profesión bibliotecaria.

Se ha mencionado que la sociedad en general está en la era de la información, que los nuevos medios y sistemas electrónicos de comunicación son algo común y que están disponibles para todos.

Con esta perspectiva, se ha iniciado un movimiento de cambio generalizado en las escuelas de bibliotecología en todo el mundo con el propósito de ajustarse a los nuevos requerimientos.

Esto indica que, por diversas razones, la enseñanza y la investigación actualmente no satisfacen las necesidades de hoy día. De acuerdo con lo expuesto anteriormente, los usuarios representan la parte más importante en el proceso de transferencia de la información. Se ha visto también que existe una amplia gama de tipos de usuarios y que en el estudio de éstos, convergen las ciencias del comportamiento, la teoría de la información y la educación, entre otras. En suma, su estudio no es fácil y es, a la vez, indispensable si se considera que el propósito del estudio de los usuarios es el de contribuir en el diseño y mejoramiento de los sistemas de información.

Pensando de manera particular en México, no cabe duda que los bibliotecarios actuales requerimos un mayor conocimiento en las áreas de la computación y los procesos automatizados, que aunque tal vez la importancia de estos conocimientos sea menor que en otros países, es algo que no se puede soslayar. Sin embargo, para mí es más importante todavía el conocimiento interdisciplinario y que el bibliotecario participe en todos los niveles educativos como un agente de cambio efectivo, para lograr cambiar actitudes que a su vez rompan los círculos viciosos existentes.

Es necesario que el estudio de los usuarios sea sistemático para identificar sus características, entender su comportamiento y predecir el uso de la información.

Creo que es clara la necesidad de la integración real de la docencia, la investigación y la práctica profesional para lograr un proceso que se retroalimente a sí mismo. Esto implica necesariamente una visión más amplia de lo que significa estar en medio de un proceso general de transferencia de información. Considero que si el bibliotecario logra integrarse a los diferentes niveles educativos y mantenga una visión más amplia de los fines a alcanzar para el desarrollo de la sociedad, podremos ver usuarios diferentes en el futuro.

Conclusiones

Con base en lo antes dicho pueden plantearse las conclusiones que a continuación enumeramos:

1. La información es un recurso vital para el desarrollo de la sociedad.
2. La función de la biblioteca como medio en la transferencia de la información es fundamental.
3. Los usuarios son el inicio y el fin de los servicios de información.
4. Existe una gran variedad de usuarios de la información y se desconocen sus características y su comportamiento.
5. No existe una conciencia real acerca del valor de la información en México.
6. Existen problemas serios en cuanto a disponibilidad y acceso a la información.
7. Las necesidades actuales en materia de transferencia de información no se satisfacen con la enseñanza e investigación bibliotecológicas que se realizan.
8. Es necesaria la integración de la docencia, la investigación y la práctica para retroalimentar los servicios de información.
9. Se requiere de un cambio de actitudes en los bibliotecarios para integrarse en el proceso de desarrollo como verdaderos agentes de cambio.