



Actitud 2.0

Usos de la web social
en las bibliotecas universitarias
uruguayas

Compartir



Lic. Sandra García-Rivadulla
<http://alfinuruguay.blogspot.com>



Esta obra está bajo una licencia Reconocimiento-No comercial-Sin obras derivadas 3.0 Unported de Creative Commons. Para ver una copia de esta licencia, visite <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/>

Iconos social media de la portada: <http://jwloh.deviantart.com/art/Aquaticus-Social-91014249>

Contenido

1. Introducción | 1

2. ¿Qué es la web 2.0? | 3

3. Biblioteca 2.0: ¿por qué utilizar estas tecnologías? | 5

3.1 Alfabetización informacional y biblioteca 2.0 | 9

3.2 ¿Cómo responden las bibliotecas académicas uruguayas a los desafíos de la web 2.0? | 12

4. La web 2.0 en las bibliotecas universitarias del mundo | 12

5. Metodología | 17

6. Resultados: ¿cuál es la situación de las bibliotecas universitarias uruguayas? | 17

6.1 ¿Utilizan las bibliotecas universitarias tecnologías de la web 2.0?

6.2 Usos por áreas

6.3 Usos por sección de la biblioteca

6.4 ¿Qué servicios se brindan a través de estas herramientas?

6.5 ¿Hace cuánto tiempo utilizan la web 2.0?

6.6 ¿Por qué razones utilizan estas tecnologías?

6.7 ¿Cuáles son las razones de las bibliotecas que no utilizan?

6.8 ¿Con cuánto personal cuentan las bibliotecas y qué nivel de capacitación posee?

6.9 ¿Cuál es la reacción de los usuarios ante estos servicios?

6.10 ¿Consideran importante que las bibliotecas uruguayas incorporen estas herramientas?

6.11 ¿Consideran que el uso de estas herramientas beneficia a las bibliotecas?

7. Reflexiones finales | 30

Anexos | 33

1. Introducción

La web 2.0 revolucionó la forma de comunicarnos.

Hoy las noticias llegan antes por canales de la web social, que por medios más formales de comunicación. Podemos

comunicarnos en tiempo real vía chat, mientras vemos un video en

Youtube o una presentación en Slideshare. Nos conectamos a nuestro perfil de Facebook y navegamos en Internet, guardando los enlaces a las páginas interesantes en Delicious o agregando un nuevo blog a nuestro lector de RSS. Encontramos información interesante sobre un tema y con ella actualizamos una entrada en Wikipedia, o participamos en un foro... (ver Anexo A)

Más de 1.5 millones de "piezas de contenido" (enlaces, noticias, posts de blogs, notas, fotos, etc.) se comparten en facebook... en un día¹

De eso se trata la web 2.0: comunicarse, interactuar, participar, **ser creadores** y no solo receptores pasivos de información. El uso y el sentido de pertenencia en la web 2.0, generan en las personas un nuevo concepto de comunidad y de red. Los sitios sociales le dan poder a las personas, les dan voz y voto.

La forma de relacionarnos con los demás está influenciada por la web 2.0. Esto implica también nuevas formas de aprender y nuevas formas de asimilar la información. Los nacidos en esta era digital, llamados nativos digitales, buscan acceder a la información de forma fácil y rápida, y en múltiples formatos.

Una comunidad en línea, por ejemplo, donde la autoridad está descentralizada y el contenido es aportado por pares, se convierte en una herramienta de aprendizaje y en muchos casos puede ayudar a tomar decisiones más informadas, transformando las experiencias individuales en conocimiento usable.² En esos ambientes, están más abiertos a aprender de sus pares que de una figura de autoridad.

La mayoría de los jóvenes no están acostumbrados a acudir a las **bibliotecas** como primera opción cuando necesitan información. Piensan que todo está accesible en Internet y que todos los recursos que necesitan están a su alcance con tan solo hacer una búsqueda en Google. En muchos casos no cuentan con las habilidades para hacer uso de los catálogos de bibliotecas o bibliotecas digitales, o no están al

¹ Erik Qualman, "Statistics Show Social Media Is Bigger Than You Think," *Socialnomics – Social Media Blog*, 11 de Agosto de 2009, <http://socialnomics.net/2009/08/11/statistics-show-social-media-is-bigger-than-you-think>

² "Social networking sites can empower consumers to make informed decisions and improve quality of life," *The Medical News*, Octubre 14, 2009, <http://www.news-medical.net/news/20091014/Social-networking-sites-can-empower-consumers-to-make-informed-decisions-and-improve-quality-of-life.aspx?page=2>

tanto siquiera de su existencia. No sólo necesitan las competencias necesarias para encontrar información relevante y de calidad en la gran masa de información que es Internet, sino que también es necesario que **aprendan** a usar esa información de forma efectiva y a generar nuevo conocimiento, o a tomar decisiones a partir de ella.

Los procesos que conlleva el uso de la web 2.0, desarrollan un nuevo conjunto de habilidades o competencias que serán clave en todos los aspectos de la vida de la persona; comunicación, colaboración, creatividad, liderazgo, inteligencia colectiva, habilidades tecnológicas, alfabetización informacional y más....

Sin embargo, esta familiaridad de los jóvenes con las tecnologías de la información y las comunicaciones no significa que posean las **habilidades** necesarias para localizar, evaluar y usar la información de manera ética y legal. Los bibliotecólogos tenemos aún mucho camino por recorrer en lo que respecta a la formación de personas alfabetizadas en información.

Un estudio de la empresa Tendencias Digitales que involucró a casi 30.000 latinoamericanos en 17 países de la región (incluido Uruguay) reveló que son 172 millones los usuarios de Internet en Latinoamérica (en junio 2009).³

Los principales **usos** que estos le dan a la web son: enviar y recibir e-mails (89%), buscar información (88%), chatear (71%) y visitar redes sociales (45%). El estudio identificó a su vez, varios grupos de usuarios: la mayoría socializadora (46%): son usuarios que socializan a través de medios sociales, intercambiando contenido; los entusiastas (22%): usuarios intensivos de medios sociales que consumen gran cantidad de contenido y lo comparten con sus amigos y los creadores (20%): usuarios intensivos que generan contenido en texto, imágenes y video.

Facebook, uno de los sitios de redes sociales más usado en el mundo, también tiene sus adeptos en Uruguay. Desde mayo de 2009 a octubre del mismo año, los usuarios crecieron un 86%, pasando de 309.220 a 576.160. Esto es más asombroso si lo comparamos con la cantidad de usuarios en octubre de 2008, ya que nos revela un crecimiento del 640% en sólo un año. Si lo comparamos con los 1.300.000 usuarios de Internet que existen en Uruguay, nos da que un 44% de la población tiene su perfil en Facebook. Esta es sin duda una de las redes sociales más usadas en Uruguay, siendo el segundo sitio en visitas, luego de Google.⁴

Twitter y **LinkedIn** son otras aplicaciones de la web social cuyo uso va en aumento en Uruguay, aunque todavía sin cifras significativas. Si bien podemos concluir que los uruguayos tienen presencia en Internet y utilizan aplicaciones de la web 2.0, herramientas, servicios y redes sociales, esto se da mayoritariamente a nivel

³ Tendencias Digitales, "Usos de Internet en Latinoamérica 2009," http://www.slideshare.net/Tendencias_Digitales/latinoamerica-20

⁴ Jorge Oyhenard, "Redes Sociales en Uruguay," <http://www.jorgeoyhenard.com/redes-sociales-en-uruguay/1200/>

personal, los demás actores sociales, como bibliotecas, empresas, gobierno, permanecen prácticamente ausentes.⁵

En las páginas que siguen, trataremos de discutir qué es la web 2.0 y qué impacto tiene en las bibliotecas académicas uruguayas.

2. ¿Qué es la web 2.0?

El término web 2.0 surge en el año 2004, cuando un empleado de O'Reilly Media, preparándose para una conferencia, lo mencionó en una lluvia de ideas con la compañía MediaLive International. En ese momento, se utilizó para referirse a las características claves que diferenciaron a las empresas que habían superado la crisis con éxito, de las que no lo habían hecho⁶.

Era notorio que la web estaba cambiando, y que las compañías que habían superado la crisis lo habían logrado gracias a ciertas innovaciones en sus sitios web. Al año siguiente, en el 2005, Tim O'Reilly trató de describir el concepto:

La web 2.0 es la red "como **plataforma**, abarcando todos los aparatos conectados; las aplicaciones de la web 2.0 son aquellas que sacan las ventajas más intrínsecas de esa plataforma: brindando software como un servicio que se actualiza permanentemente y se mejora cuanto más lo usa la gente, consumiendo y combinando información de múltiples fuentes, permitiendo que los usuarios usen esa información y la combinen a su antojo, creando un efecto de red a través de una arquitectura de la participación, para brindar experiencias de uso más ricas".⁷

El término comenzó a usarse para designar una nueva forma de utilizar la web, una forma más enfocada al **usuario**. Existen muchas definiciones, unas se centran en el usuario, otras en las tecnologías, en la suma de la inteligencia colectiva, en la arquitectura de participación, en el aprendizaje colaborativo, en lo social, pero sin duda mucha gente coincide en que la web 2.0 es una actitud más que una tecnología.

Muchas veces, los términos **web 2.0** y **web social** se usan indistintamente para describir los mismos conceptos, aunque para algunos autores no son exactamente lo mismo. Rogers, por ejemplo, afirma que el término web 2.0 "se refiere a las aplicaciones actuales disponibles en Internet, mientras que el término medios

⁵ Ibid.

⁶ Tim O'Reilly, "What Is Web 2.0: Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software," *O'Reilly Radar*, 30 de Setiembre, 2005, <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>.

⁷ Tim O'Reilly, "Web 2.0: Compact Definition?," *O'Reilly Radar*, 1 de Octubre 2005, <http://radar.oreilly.com/archives/2005/10/web-20-compact-definition.html>.

sociales se refiere más ampliamente a conceptos sobre como se usan estas aplicaciones y la formación de comunidades en línea”.⁸

Sin embargo, en este trabajo se usarán web 2.0 y web social como sinónimos, ya que no es la intención entrar en el debate terminológico en esta ocasión. Cuando se habla aquí de estas tecnologías, es en relación a nuevas formas de hacer y actuar impulsadas por la web 2.0, que es en realidad el producto de la **evolución** de la web anterior (denominada 1.0). Evolución que acompaña el cambio en la forma en que las personas se comunican e interactúan.

Entre las principales características de la web 2.0 podemos mencionar:

- Las aplicaciones corren sobre el explorador, no en el escritorio local
- Éstas son flexibles y adaptables a las necesidades del usuario
- Cualquiera puede usarlas, sin necesidad de ser un experto
- Cuantas más personas usan una aplicación, se vuelve mejor
- Los usuarios son creadores de contenido, no solo consumidores
- La comunicación es abierta, más transparente, multicanal y bidireccional
- Inteligencia colectiva: los usuarios aportan valor agregado al servicio
- Capital social: las conexiones entre los individuos generan nuevo sentido de colaboración y trabajo en red
- Aprendizaje informal: un espacio donde poder desarrollar competencias, aprender en colaboración con otros y ser guías de su propio aprendizaje. Le brinda al usuario la posibilidad de experimentar y aprender mediante ensayo y error

Las herramientas de la web 2.0 se están convirtiendo cada vez más en las plataformas clave para crear y compartir conocimiento en todo el mundo. A medida que pasa el tiempo la cantidad de usuarios va en aumento, como ya ha sucedido con otras tecnologías en el pasado. Si tenemos en cuenta que la radio tardó 38 años en llegar a 50 millones de usuarios, la televisión lo hizo en 13, Internet en 4, mientras que Facebook logró llegar a 100 millones de personas en solamente 9 meses⁹, es difícil imaginar a **dónde llegará** la web social en los próximos años. Pero la web 2.0 también trae consigo desafíos para las instituciones, como la necesidad de innovación constante y cambio organizacional.

⁸ Curtis Rogers, "Social media, libraries and web 2.0. How American libraries are using new tools for public relations and to attract new users," (presentado en la German Library Association Annual Conference: Deutscher Bibliothekartag, Erfurt, 2009), <http://www.slideshare.net/crr29061/social-media-libraries-and-web-20-how-american-libraries-are-using-new-tools-for-public-relations-and-to-attract-new-users>.

⁹ Jorge Oyhenard, "Revolución de las Redes Sociales en Video," *Jorge Oyhenard*, October 28, 2009, <http://www.jorgeoyhenard.com/revolucion-de-las-redes-sociales-en-video/2058/>.

Usando la web 2.0 no solo estamos conectando personas con información, estamos ayudando a **conectar personas con personas**.¹⁰ La web social no son sólo tecnologías, es una forma de actuar, una actitud 2.0. Las oportunidades para las bibliotecas están ahí sólo hay que aprovecharlas.

“Son los principios de compartir, reutilizar, mejora continua, consideración del usuario como fuente de información, confianza, aprovechamiento de la inteligencia colectiva, etc. Los que han impulsado el establecimiento de la actitud 2.0, haciendo que la tecnología pase a un segundo plano.”¹¹

Algunos piensan que web 2.0 es simplemente un nuevo nombre para conceptos viejos. Que las bibliotecas ya hace tiempo se basan en paradigmas centrados en el usuario, que estas ideas no son una novedad. Otros opinan que realmente este cambio representa una revolución en la forma de encarar los servicios y las actividades de la biblioteca.

Lo que es indudable es que la web social se ha permeado en casi todos los ámbitos de la vida y las bibliotecas no deben estar ajenas a este cambio. Su misión es ser flexibles y adaptarse para satisfacer las necesidades de usuarios que exigen y merecen nuevos servicios.

3. Biblioteca 2.0: ¿por qué utilizar estas tecnologías?

Muchas bibliotecas alrededor del mundo están incorporando herramientas de la web 2.0, en los **servicios** que ofrecen y como herramientas de trabajo, la mayoría de los casos de manera no sistematizada y aún de forma experimental. Todavía existen dudas a la hora de poner en práctica un plan de este tipo: ¿Necesitan mis usuarios este tipo de aplicaciones?, ¿Cómo lo llevo a la práctica?, ¿Está capacitado el personal para llevar adelante una iniciativa de este tipo?, ¿Está de acuerdo con las políticas de la institución?, ¿Cómo evaluó su efectividad?, son sólo algunas de las **preguntas** que se plantean al respecto.

Cada biblioteca buscará sus propias respuestas, pero lo que sí tienen en común es su búsqueda constante de nuevas formas de acercarse a los usuarios. No debemos olvidar que son un **espacio** (real y/o virtual) rico para aprender, colaborar y compartir. El espacio físico no debe restringir las posibilidades, sino que deben

¹⁰ Larry Prusak, “You Can Never Have Too Much Knowledge,” *Information Outlook* 13, no. 8 (Diciembre 2009), <http://www.sla.org/io/2009/12/777.cfm>.

¹¹ Dídac Margaix Arnal, “Conceptos de web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales,” *El Profesional de la Información* 16, no. 2 (2007): 95-106, <http://eprints.rclis.org/9785/>.

explorar también espacios virtuales, buscando llegar a donde se encuentran sus usuarios, o potenciales usuarios, en la web.

Los **jóvenes** usan cada vez más las tecnologías de la web 2.0 en su vida diaria y en el trabajo, por lo tanto esperan que los servicios que necesitan, como por ejemplo la biblioteca universitaria, utilicen estas tecnologías también. Las páginas web estáticas eran útiles para presentar información sobre horarios y servicios, pero ahora los usuarios esperan más de su presencia en línea. Las bibliotecas deben estar preparadas para responder a las necesidades de una sociedad que evoluciona constantemente y crear nuevos servicios adoptando las ventajas que le brinda la web social. En lugar de restringirlos con horarios y teniendo que transportarse hasta un lugar físico determinado para conseguir información, la biblioteca 2.0 facilita que los usuarios accedan desde el lugar que prefieran y en el momento que lo necesitan, respondiendo a sus necesidades en **tiempo real**.

Otro punto importante es el papel **socializador** e integrador de las bibliotecas permitiendo que quien quiera pueda participar, explorar, crear y compartir contenido en línea. Como explica claramente Nieves González: "las bibliotecas siempre han trabajado por la inclusión digital y la reducción de la brecha digital, pero es ahora cuando nuestra responsabilidad es mayor ya que contamos con las herramientas necesarias para poner en marcha proyectos de e-inclusión a los que añadir grandes dosis de innovación y creatividad, algo que nunca le ha faltado a los bibliotecarios".¹²

Ciertos factores tienen **relevancia** para los usuarios a la hora de elegir un servicio de la biblioteca frente a otras opciones que ofrece el mercado. Cheong¹³, destaca cuatro factores que influyen con cuánta intensidad y frecuencia será usada una biblioteca. Estos son: conveniencia, atención, conciencia y percepción.

Conveniencia: es el valor intrínseco y el uso que se le puede dar a un servicio. A la hora de competir con otros servicios, el usuario elegirá el que le presente menos obstáculos, por ejemplo, el que le implique menos tiempo y esfuerzo.

Atención: los servicios de las bibliotecas como dijimos anteriormente compiten con otras opciones en el mercado, sólo cuando estos servicios son notados, tienen una oportunidad de ser utilizados. Los servicios deben destacarse de alguna manera para sobresalir ante la cantidad de ofertas disponibles.

Conciencia: antes de atraer la atención de los futuros usuarios, debemos generar en ellos una conciencia de que existen dichos servicios.

¹² Nieves González, "Qué puede hacer la biblioteca 2.0 por la inclusión digital," *Educación y Biblioteca* 21, no. 172 (2009): 107-113, http://eprints.rclis.org/17604/1/Biblioteca2_e_inclusion_digital.pdf.

¹³ Choy Fatt Cheong, "From Library Stacks to Library-in-a-Pocket: Will users be around?," in (presentado en *Academic Librarian 2 : Singing in the Rain, ALSR 2010, Conference towards Future Possibilities*, Hong Kong: Pao Yue-kong Library, The Hong Kong Polytechnic University, 2010), 12, http://repository.lib.polyu.edu.hk/jspui/bitstream/10397/1755/1/Theme1_Cho.pdf.

Percepción: cómo perciben las personas a las bibliotecas y a los bibliotecólogos es sumamente importante. Si el usuario no siente que hay un valor agregado al usar sus recursos, difícilmente lo haga. En algunas ocasiones la biblioteca es vista como un simple depósito de libros, lo cual limita las oportunidades de atraer nuevos usuarios.

En resumen, las bibliotecas deben lograr que los usuarios las necesiten y vean sus servicios como relevantes y competitivos frente a otras opciones. En este aspecto las bibliotecas universitarias tienen una **ventaja** excelente para aplicar conceptos de la web social en sus servicios. Esta ventaja es el hecho de que sus usuarios están en el rango etario que los estudios encuentran como mayores usuarios de la web 2.0. Los usuarios universitarios están en una edad en que es fácil hacerlos participar de nuevos servicios 2.0 creados por la biblioteca, creando una relación multilateral en la que todas las partes resultan ganadoras: “las bibliotecas dependen de sus usuarios para tener éxito. Nuestro objetivo como bibliotecólogos es lograr que los usuarios piensen que su **éxito** en el aprendizaje y en el desarrollo de su conocimiento depende de las bibliotecas también.”¹⁴

El término **Biblioteca 2.0** (Library 2.0) fue utilizado por primera vez por Michael Casey en Setiembre de 2005 en su blog LibraryCrunch¹⁵, término que se popularizó en los meses posteriores.

Casey opinaba que “la biblioteca 2.0 es **una filosofía** de servicios basada en tres cosas; el deseo de cambiar y probar cosas nuevas; el deseo de reevaluar constantemente nuestras ofertas de servicios; y finalmente, la disposición de mirar afuera de nuestro propio mundo para buscar soluciones sean estas tecnológicas o no.”¹⁶

Algunos la definen como la evolución natural de la biblioteca para satisfacer las **necesidades** causadas directa e indirectamente por el surgimiento de la web 2.0.¹⁷ Como en el caso de la web 2.0, también están los teóricos que consideran el término como una confrontación que implica que los servicios previos de las bibliotecas serían obsoletos o necesitarían ser reemplazados.¹⁸

En este trabajo vemos la biblioteca 2.0 sin subestimar lo que éstas han estado haciendo hasta ahora, sino como una infusión de **energía** que revitaliza la relación

¹⁴ Ibid.

¹⁵ Michael Casey, “Librarians Without Borders,” *LibraryCrunch*, Setiembre 26, 2005, http://www.librarycrunch.com/2005/09/librarians_without_borders.html.

¹⁶ Michael Stephens, “Update: Defining Library 2.0: Is it More than Technology?,” *Tame the Web: Libraries and Technology*, 2 de Enero de 2006, http://tametheweb.com/2006/01/defining_library_20_ii_is_it_m.html.

¹⁷ Michael Stephens, “The Academic Library 2.0 Model: An ALA TS Blog Interview with Michael C. Habib,” *ALA TechSource*, Enero 30, 2007, <http://www.alatechsource.org/blog/2007/01/the-academic-library-20-model-an-ala-ts-blog-interview-with-michael-c-habib.html>.

¹⁸ Michael C. Habib, “Toward Academic Library 2.0: Development and Application of a Library 2.0 Methodology.” (Tesis de Master, North Carolina: School of Information and Library Science, University of North Carolina at Chapel Hill, 2006), <http://etd.ils.unc.edu/dspace/handle/1901/356>.

con los usuarios. Una declaración de que la biblioteca no es estática, sino un organismo viviente que cambia y evoluciona junto con la sociedad a la que sirve.

Según Catuxa Seoane, una de las principales expertas españolas sobre biblioteca 2.0, ésta es una "biblioteca en la que un usuario recibe el mismo trato y los mismos servicios entrando por la puerta de la biblioteca que accediendo a ella a través de su página web. El concepto de biblioteca 2.0 es el nombre dado a las bibliotecas y centros de información que supieron **adaptarse** a los usuarios reales del siglo XXI: nativos digitales e inmigrantes digitales que están ansiosos por aprender, actualizando y rediseñando sus servicios contando con la colaboración de los usuarios y aprovechándose de la "sabiduría de las multitudes". Son bibliotecas 24/7, abiertas 24 horas, 7 días a la semana. Bibliotecas que entienden que sus usuarios son cualquier ciudadano que accede a la web de la biblioteca (entendiendo por web de la biblioteca cualquier virtualización total de ésta, y no sólo un mero directorio de servicios y teléfonos)."¹⁹

Seoane también opina que en España las bibliotecas académicas tardaron más en convencerse de las aplicaciones de la web 2.0 y cree que esta tendencia tal vez se deba a los problemas **burocráticos**.

La biblioteca 2.0 no es solamente sobre tecnología, es acerca de reevaluar los servicios para comprobar si realmente están satisfaciendo las necesidades de nuestros usuarios. También es acerca de hacer estos servicios más **participativos**, se trata de confiar en el usuario y que el usuario confíe en la biblioteca. Permitirles a los usuarios comentar, escribir reseñas, opinar, clasificar la información, le da valor agregado a los servicios.

Como se observa en el gráfico creado por Dídac Margaix²⁰, las herramientas son una parte de la propuesta, pero también están incluidos las **actitudes** y el **contenido social**.



<http://dospuntocero.dmaweb.info>
Dídac Margaix



"El corazón de la biblioteca 2.0 es el cambio centrado en el usuario. Es un modelo para los servicios bibliotecarios que promueve el cambio constante y con sentido, invitando la participación del usuario en la creación de los servicios virtuales y

¹⁹ "Entrevista a Catuxa Seoane: "a biblioteca 2.0 non é cuestión de poder, senón de querer",
blogdaBiblio: Blog de novas da Biblioteca da Universidade de Vigo, February 4, 2009,
http://www.blogdabiblio.es/ver_post.aspx?id_post=72.

²⁰ Dídac Margaix Arnal, "Gráfico Biblioteca 2.0," *DosPuntoCero*, de Abril de 14, 2007,
<http://dospuntocero.dmaweb.info/2007/04/14/grafico-biblioteca-20/>.

físicos que ellos quieren, apoyados por la evaluación consistente. También intenta llegar a nuevos usuarios y servir mejor a los actuales a través de mejoradas ofertas creadas pensando en ellos.”²¹

Los **principios** en los que se cimienta la biblioteca 2.0 más destacados en la literatura en general son: la biblioteca está en todos lados, invita a la participación y genera comunidad.

Algunos de los **beneficios** de la adopción de la web 2.0:

- La web 2.0 facilita el acceso a los usuarios reales y potenciales
- Permite llegar a una audiencia más amplia
- Conecta expertos, investigadores, docentes y estudiantes, abriendo canales alternativos de comunicación e interacción y facilitando el intercambio de conocimiento y experiencia
- Contribuye a la equidad y la inclusión
- Fomenta la evaluación continua
- Promueve el desarrollo profesional
- Es divertida!

Las bibliotecas deben ser embajadoras del acceso a la información y la alfabetización informacional, dos cuestiones clave para ejercer una ciudadanía activa y **aprender a lo largo de toda la vida**.

3.1 Alfabetización informacional y biblioteca 2.0

Las razones expuestas anteriormente no significan que una biblioteca deba empezar a utilizar cualquiera de estas herramientas sólo porque sí. No todas las herramientas de la web 2.0 le serán útiles. Es necesario **planificar** previamente qué es lo que se quiere lograr y a qué usuarios se busca alcanzar, antes de implementar un servicio de estas características. Algunas de las tecnologías serán pasajeras, pero otras llegaron para quedarse, ocupando un rol cada vez más activo e importante en la educación formal e informal y teniendo un efecto más profundo en la manera en que los estudiantes son partícipes de su propio aprendizaje.²²

²¹ K. Dhanush Raja, “Knowledge of Library 2.0 Technology,” *Revista Documentación* 2, no. 13 (October 2009): 80-85, <http://www.scribd.com/doc/19396408/RD13>.

²² Jill Armstrong and Tom Franklin, *A review of current and developing international practice in the use of social networking (Web 2.0) in higher education*, Setiembre 2008, <http://dspace.ou.nl/dspace/bitstream/1820/1930/1/the%20use%20of%20social%20networking%20in%20HE.pdf#page=113>.

La tecnología por sí sola no es la respuesta. Los niños que hoy poseen las laptops XO entregadas en el marco del **Plan Ceibal**²³ serán los usuarios del mañana de las bibliotecas universitarias. Probablemente hayan aprendido a usar sus laptops y los programas que ellas contienen, pero ¿Sabrán encontrar la información que necesitan en su vida diaria? ¿Serán capaces de distinguir la información confiable de la que no lo es? ¿Tendrán la habilidad para generar nuevo conocimiento a partir de ella? Un estudio previo a la incorporación del Plan Ceibal, concluyó que los niños culminan la enseñanza primaria sin poseer estas habilidades.²⁴ ¿Serían los resultados **diferentes** si se realizara la misma investigación hoy?

Cómo lograr que las tecnologías ayuden a las personas a alcanzar su máximo potencial, ese es el gran **desafío**. Resultados de investigaciones a gran escala a nivel mundial demuestran que en aquellos lugares donde se implementaron nuevas tecnologías en la educación priorizando las herramientas y no los contenidos no se lograron diferencias significativas en el impacto que estas causaron en el aprendizaje.²⁵ Esto demuestra, una vez más, que “la importancia de la brecha digital en la educación va más allá del acceso a la tecnología. Una segunda forma de brecha digital ha sido identificada: la que existe entre aquellos que tienen las competencias y habilidades adecuadas para beneficiarse con el uso de una computadora, aquellos que no. Estas **competencias** y habilidades están íntimamente relacionadas con el capital económico, cultural y social del estudiante.”²⁶

Estamos en una era donde el punto de inicio del aprendizaje son las **conexiones**, no el contenido, y el conocimiento se encuentra en la comunidad, no sólo en los individuos; donde formarse depende de la construcción constante de redes y la capacidad de aprender es más importante que el conocimiento adquirido.²⁷ Por estas razones la alfabetización informacional es más importante que nunca.

Según la definición del Chartered Institute of Library and Information Professionals (CILIP), “alfabetización informacional es saber cuándo y por qué necesitas

²³ Plan Ceibal: Portal Institucional del Plan Ceibal – OLPC Uruguay, <http://ceibal.org.uy>

²⁴ Marcela Abeiro et al., “Alfabetización en información: ¿qué habilidades tienen los niños uruguayos?” (Tesis de Grado, Montevideo: Escuela Universitarias de Bibliotecología y Ciencias Afines. Universidad de la República, 2007), <http://eprints.rclis.org/10469/>.

²⁵ Cristóbal Cobo Romani, “¿Y si las nuevas tecnologías no fueran la respuesta?,” in *El Proyecto Facebook y la posuniversidad. Sistemas operativos sociales y entornos abiertos de aprendizaje* (Madrid: Ariel; Fundación Telefónica, 2010), 131-145, http://www.fundacion.telefonica.com/debateyconocimiento/eventos/eventos/2010/mayo/pdf/EVEN_DYC_ARG_El%20proyecto%20Facebook%20y%20la%20posuniversidad_07_05_10.pdf

²⁶ OECD, *Is Technology Use Related to Educational Performance? Evidence from PISA* (París: OECD, CERl, Setiembre 2009), <http://www.nml-conference.be/wp-content/uploads/2009/09/Technology-Use-and-Educational-Performance.pdf>.

²⁷ M. Antonia Huertas, “Learning 2.0: Concepts and Experiences,” (presentado en el eUniverSA Learning: Congreso Internacional de Tecnología, Formación y Comunicación, Universitat de Salamanca. Salamanca, Setiembre 12-15 de 2007), 5, <http://hdl.handle.net/10363/561>.

información, dónde encontrarla, y cómo evaluarla, utilizarla y comunicarla de manera ética.²⁸

El objetivo final de la **alfabetización informacional** es el aprendizaje a lo largo de toda la vida. Lograr individuos que posean las competencias y habilidades para poder sacar el mayor provecho de las oportunidades que se les presenten, brindándoles las herramientas para que sean capaces de superarse y superar también los obstáculos que encuentren. El “énfasis no está puesto en las TIC sino en una visión crítica y a la vez integradora que trasciende con creces en uso de un dispositivo o software en particular. Aquí el elemento central está en la habilidad para combinar y generar nuevos conocimientos. Por lo tanto las tecnologías digitales no son más que una interfaz que permite acceder a información y explotarla para generar valor agregado.”²⁹

Las bibliotecas deben ser **facilitadoras** del aprendizaje y preguntarse si los usuarios hoy están aprendiendo lo que les servirá en el futuro. Si tienen las competencias para trabajar en los mercados que vendrán, y también para ejercer su ciudadanía y defender sus derechos. Antes de asumir que la educación es únicamente acerca de preparar personas para ocupar puestos de trabajo y tener una carrera, pensarla como un proceso de guiar la participación de la persona en la vida pública en su sentido más amplio: una vida pública que incluye la parte social, recreativa y cívica.³⁰

Es por esto que el trabajo en **equipo** junto a docentes y otros profesionales, permitirá desarrollar servicios en la web 2.0 que además de ser útiles a los usuarios, también ayuden a capacitarlos en las competencias que necesitan.

Como escribe Rheingold “es necesario avanzar hacia una alfabetización para el siglo XXI que atienda aspectos como destreza para saber donde prestar atención, habilidad para participar, capacidad para colaborar, tener competencia para insertarse en redes de trabajo y saber consumir contenidos con espíritu crítico y selectivo”.³¹

La apropiación de la web 2.0 por parte de las bibliotecas puede ayudarlas en esta misión de construir ciudadanos alfabetizados, lo cuál no sólo es su deber, sino un **derecho** fundamental de cualquier ser humano.

²⁸ Angela Abell, “Alfabetización en Información: la Definición de CILIP (UK),” *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, no. 77 (Diciembre 2004): 79-84, <http://www.aab.es/pdfs/baab77/77a4.pdf>

²⁹ Cobo Romani, “¿Y si las nuevas tecnologías no fueran la respuesta?”

³⁰ The John D. and Catherine T. MacArthur Foundation Reports on Digital Media and Learning, *Living and Learning with New Media: Summary of Findings from the Digital Youth Project* (Chicago, Noviembre 2008), <http://digitalyouth.ischool.berkeley.edu/files/report/digitalyouth-WhitePaper.pdf>

³¹ Cobo Romani, “¿Y si las nuevas tecnologías no fueran la respuesta?”

3.2 ¿Cómo responden las bibliotecas académicas uruguayas a los desafíos de la web 2.0?

Luego de todo este preámbulo, surge la duda: ¿Cómo han respondido hasta ahora las bibliotecas uruguayas ante los desafíos de la web 2.0? ¿Han adoptado estas herramientas en su práctica diaria o aún estarán reticentes al cambio? Este estudio pretende buscar respuestas a algunas cuestiones como:

- ¿utilizan las bibliotecas universitarias uruguayas las herramientas de la web 2.0?
- ¿cuáles son las aplicaciones más y menos usadas?
- ¿qué secciones dentro de las bibliotecas hacen uso de ellas?
- ¿con qué fines?
- ¿qué tan capacitado está el personal?
- ¿cuáles son los principales obstáculos a la hora de implementar estos servicios? y
- ¿qué planes tienen las bibliotecas en el futuro?

Antes de analizar la realidad uruguaya veamos cuál es situación de las web 2.0 en las bibliotecas universitarias a nivel mundial.

4. La web 2.0 en las bibliotecas universitarias del mundo

Estudios de casos de otros países muestran que la web 2.0 está en una etapa inicial a nivel mundial. Si bien hay países donde las bibliotecas universitarias están más avanzadas en su implementación, aún falta camino por recorrer.

Un estudio de 152 bibliotecas universitarias en el **Reino Unido** realizado en Febrero de 2007, demostró que la tecnología RSS es la más usada entre ellas, contando con un total de 28 (18%) que la utilizan. En el segundo lugar están los blogs con 11% (17 bibliotecas), seguidos por los podcasts (7 bibliotecas, 4,6%). Entre las tecnologías menos usadas se encuentran las wikis (sólo una biblioteca), las

herramientas para compartir fotos (una biblioteca) y los marcadores sociales (2 bibliotecas). Las folksonomías no se utilizan en ninguna de las bibliotecas relevadas.³²

En **Australia** y **Nueva Zelanda**, un estudio relevó 47 bibliotecas universitarias, hallando que 32 (68%) de ellas utilizan alguna herramienta 2.0 (26 en Australia y 6 en Nueva Zelanda).

Entre todas las bibliotecas que usan, sólo 4 tecnologías se utilizan con un objetivo específico y con características definidas. Estas son: RSS (63,8%), blogs (36,2%), podcasts (21,3%) y mensajería instantánea (10,6%). Las principales razones de uso son: difundir nuevas adquisiciones, difundir servicios, noticias y eventos, formar en habilidades de uso de la biblioteca y en el servicio de referencia.³³

Un estudio reciente, realizado con sitios web de 230 bibliotecas académicas de **Estados Unidos**, posicionó a las tecnologías RSS (73%) y los blogs (65%) como las herramientas más usadas. Le siguen los podcasts con 27%, los marcadores sociales (22%), las wikis (20%), Twitter (15%), las folksonomías (13%) y por último el etiquetado social (12%).³⁴

Más específico geográficamente, un relevamiento que se centró en 82 bibliotecas académicas del estado de **Nueva York** y **Long Island** (Estados Unidos) descubrió que el 34,41% de éstas, implementan alguna herramienta de la web 2.0. En este estudio, la mensajería instantánea fue la aplicación más usada, con casi un 35%. Le siguen los blogs con un 20% de uso, RSS con 14%, marcadores sociales y wikis, un 6%, las redes sociales quedan relegadas con tan sólo un 4% de uso y finalmente los podcasts con un 2%. La autora destaca que son más las discusiones conceptuales al respecto, que la implementación real de las herramientas 2.0.³⁵

Un trabajo que investigó la aplicación de la web 2.0 en bibliotecas universitarias de **Portugal** en el 2008, descubrió que de 71 bibliotecas universitarias públicas investigadas, el 59,1% utilizan por lo menos una herramienta. En el caso de las privadas, de 59 bibliotecas investigadas, el 23,7% utilizan tecnologías 2.0. La tecnología más utilizada es RSS, con 14 ejemplos de utilización (10,7%), 5 bibliotecas utilizan blogs (3,8%), 3 utilizan mensajería instantánea (2,3%), 1 utiliza redes sociales (0,7%), una utiliza marcadores sociales (0,7%) y ninguna utiliza wikis. Esto demuestra, según la autora, que las bibliotecas universitarias portuguesas

³² Pride Shoniwa and Hazel Hall, "Library 2.0 and UK academic libraries: drivers and impacts," *New Review of Information Networking* 13, no. 2 (2009): 69-79, <http://www.informaworld.com/smpp/content~db=all~content=a793005417~frm=titlelink?words=shoniwa>.

³³ Nguyen Cuong Linh, "A survey of the application of Web 2.0 in Australasian university libraries," *Library Hi Tech* 26, no. 4 (2008): 630-653, www.emeraldinsight.com.

³⁴ Yong-Mi Kim and June Abbas, "Adoption of Library 2.0 Functionalities by Academic Libraries and Users: A Knowledge Management Perspective," *The Journal of Academic Librarianship* 36, no. 3 (Mayo 2010): 8, <http://www.sciencedirect.com>

³⁵ Chen Xu, "The Academic Library Meets Web 2.0: Applications and Implications" (presentado en ACRL/NY Annual Symposium, Nueva York, 2007), <http://www.libnet.sh.cn/upload/htmleditor/File/071128123943.pdf>.

están aún lejos de alcanzar el ideal propuesto por el nuevo paradigma de la biblioteca 2.0.³⁶

En **Polonia**, una investigación no da cifras de uso, pero afirma que la mayoría de las páginas web de las bibliotecas universitarias son estáticas y sólo ofrecen comunicación indirecta con los usuarios, por ejemplo email.³⁷

Al otro lado del mundo, en **China**, los resultados de estudiar 38 bibliotecas de las principales universidades del país muestran que el 81% utiliza una o más herramientas 2.0 en sus sitios web. El estudio también determinó que la mayoría de estas aplicaciones estaban todavía en fase de desarrollo. Las herramientas más usadas son los catálogos 2.0 (71%) y RSS (55%). Entre otras usadas en menor frecuencia se mencionan: blogs (13%), mensajería instantánea (11%), redes sociales (11%) y wikis (5%).³⁸

En el 2009 se analizaron los blogs publicados por bibliotecas académicas en **Sudáfrica**. El estudio encontró 28 blogs existentes, estando sólo 12 de ellos activos al momento del relevamiento. El número de entradas es variado, pero en promedio poseen 398, mientras que la mayor cantidad de comentarios alcanzada por un blog es 5 y la mayoría no tiene ninguno. La autora nota que de las 23 instituciones terciarias existentes en ese país, sólo 6 producen blogs. De este estudio se desprende que las bibliotecas universitarias en Sudáfrica crean blogs principalmente para comunicarse con sus usuarios y en segundo lugar, con sus colegas. Dado que el blog más antiguo data del 2005, se puede afirmar que es un fenómeno relativamente nuevo. Esto explica también la apariencia "experimental" que poseen varios de los blogs encontrados.³⁹

Los datos de un estudio realizado en 100 bibliotecas académicas a nivel **mundial**, también demuestran poco uso de las tecnologías de la web 2.0. Sólo 57 de estas bibliotecas fueron analizadas en el estudio, seleccionadas en base a los criterios de: poseer un sitio web y estar dicho sitio en inglés. Sólo 37 bibliotecas utilizan RSS, el mismo número utiliza mensajería instantánea, 15 utilizan blogs y 3 usan podcasts. El recurso menos usado en este caso fueron las wikis, únicamente una biblioteca hace uso de ellas.⁴⁰

³⁶ Helena Sofia Felisberto Coelho, "A Web 2.0 nas bibliotecas universitárias portuguesas: um estudo da implementação do paradigma da biblioteca 2.0" (Tese de mestrado, Lisboa: Universidade de Lisboa, Faculdade de Letras, 2009)

³⁷ Zaneta Szerksznis, "Academic libraries web-sites in Poland and their users," in (presentado en INFORUM 2005: 11th Conference on Professional Information Resources, Praga, 2005), 4, http://www.inforum.cz/pdf/2005/Szerksznis_Zaneta.pdf.

³⁸ Zhiping Han and Yan Quan Liu, "Web 2.0 applications in top Chinese university libraries," *Library Hi Tech* 28, no. 1 (2010): 41-62, <http://www.emeraldinsight.com/>.

³⁹ Janine Dunlop, "Blogging by South African Academic Librarians: a Preliminary Survey," *Innovation: journal of appropriate librarianship and information work in Southern Africa*, 39 (2009): 34-42, <http://eprints.rclis.org/18501/>.

⁴⁰ N.S. Harinarayana and N. Vasantha Raju, "Web 2.0 features in university library web sites," *The Electronic Library* 28, no. 1 (2010): 69-88, <http://www.emeraldinsight.com>.

Un artículo que analiza 277 bibliotecas universitarias del Reino Unido (82 bibliotecas), Estados Unidos (151), Canadá (37) y Australia (7), afirma que el 76,17% de ellas utilizan al menos una herramienta de la web 2.0. El estudio se realizó en el 2009 y las tecnologías usadas fueron: mensajería instantánea (53,08%), blogs (43,60%), RSS (39,34%), redes sociales (14,23%) y podcast (11%). La principal finalidad del RSS era la de difundir novedades y noticias, los blogs se usaban principalmente para publicar información general y consejos para investigar, y la mensajería instantánea para el servicio de referencia y para difundir información sobre los servicios de la biblioteca.⁴¹

Un análisis sobre las aplicaciones web 2.0 en 60 bibliotecas universitarias de Norteamérica, Europa y Asia, revela que 36 (60%) de ellas utilizan blogs, 10 usan wikis (16,6%), 35 hacen uso de tecnologías RSS (58,3%), 30 utilizan mensajería instantánea (50%), 13 utilizan redes sociales (21,6%) y 13 usan etiquetado social (21,6%).⁴²

En el caso de Brasil, un estudio realizado en el 2009 con 54 bibliotecas universitarias, preguntaba entre otras cosas, sobre el uso de RSS. Se encontró que sólo el 26% (14 bibliotecas) utiliza estos servicios de alerta.⁴³

Otro estudio también en Brasil pero en el 2008, con 50 bibliotecas de universidades federadas halló que sólo 1 utiliza herramientas 2.0, en este caso el chat. El estudio se centraba en otras cuestiones y la única variable relacionada a la web 2.0 era esta herramienta. Por lo tanto no podemos inferir que no utilizan otras aplicaciones 2.0, aparte del chat.⁴⁴

Un tercer estudio realizado en Brasil con 18 bibliotecas universitarias federadas en el 2008, recabó información visitando los sitios web de las mismas. El estudio no encontró que ninguna aplicación web 2.0 sea usada por alguna de las bibliotecas. Los autores destacan que existe una gran distancia entre los modelos conceptuales de la web 2.0 y los sitios web de las bibliotecas en la práctica.⁴⁵

En conclusión, podemos observar que, según estos estudios la tecnología 2.0 más usada a escala mundial es RSS. Los blogs son la herramienta que aparece

⁴¹ Manorama Tripathi, "Use of Web2.0 tools by academic libraries," en (presentado en 30th IATUL Conference, Just for you: Quality through innovation, Bélgica, 2009), 13,

http://www.iatul.org/doclibrary/public/Conf_Proceedings/2009/Tripathi-text.pdf.

⁴² Alton Chua and Dion Goh, "A study of Web 2.0 applications in library websites," *Library & Information Science Research* Article in Press (2010): 9, <http://www.sciencedirect.com/>.

⁴³ Celina Leite Miranda and Vera Finardi Rodrigues, "Bibliotecas universitárias do Brasil: análise de suas tendências digitais," en (presentado en IV Encontro Ibérico EDIBCIC 2009, Lisboa, 2009), <http://eventos-iuc.com/ocs/index.php/edibcic2009/EDIBCIC/paper/view/136>.

⁴⁴ Márcia Della Flora Cortes and Marilisa Leite Lopes, "As bibliotecas universitárias federais brasileiras e a acessibilidade das informações em seus websites," *Revista ACB* 13, no. 1 (2008): 117-129, <http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/552>.

⁴⁵ David Vernon Vieira, Eliane Batista de Carvalho, and Fabiana Aparecida Lazzarin, "Uma proposta de modelo baseado na Web 2.0 para as Bibliotecas das Universidades Federais," 2008, <http://www.bax.com.br/teaching/courses/bibliotecasdigitais/referencias/PROPOSTA.pdf>.

ocupando el segundo lugar en la mayoría de las bibliotecas académicas investigadas.

El uso de las redes sociales como Facebook no parece estar muy difundido aún entre las bibliotecas, contrario a lo que se podría suponer dada la popularidad de las mismas entre los jóvenes. Las wikis son otra de las aplicaciones que no son aprovechadas para proveer servicios y acercarse a los usuarios, según los resultados de estas investigaciones.

En el siguiente cuadro se observa una **comparación** de los datos obtenidos en los estudios mencionados anteriormente:

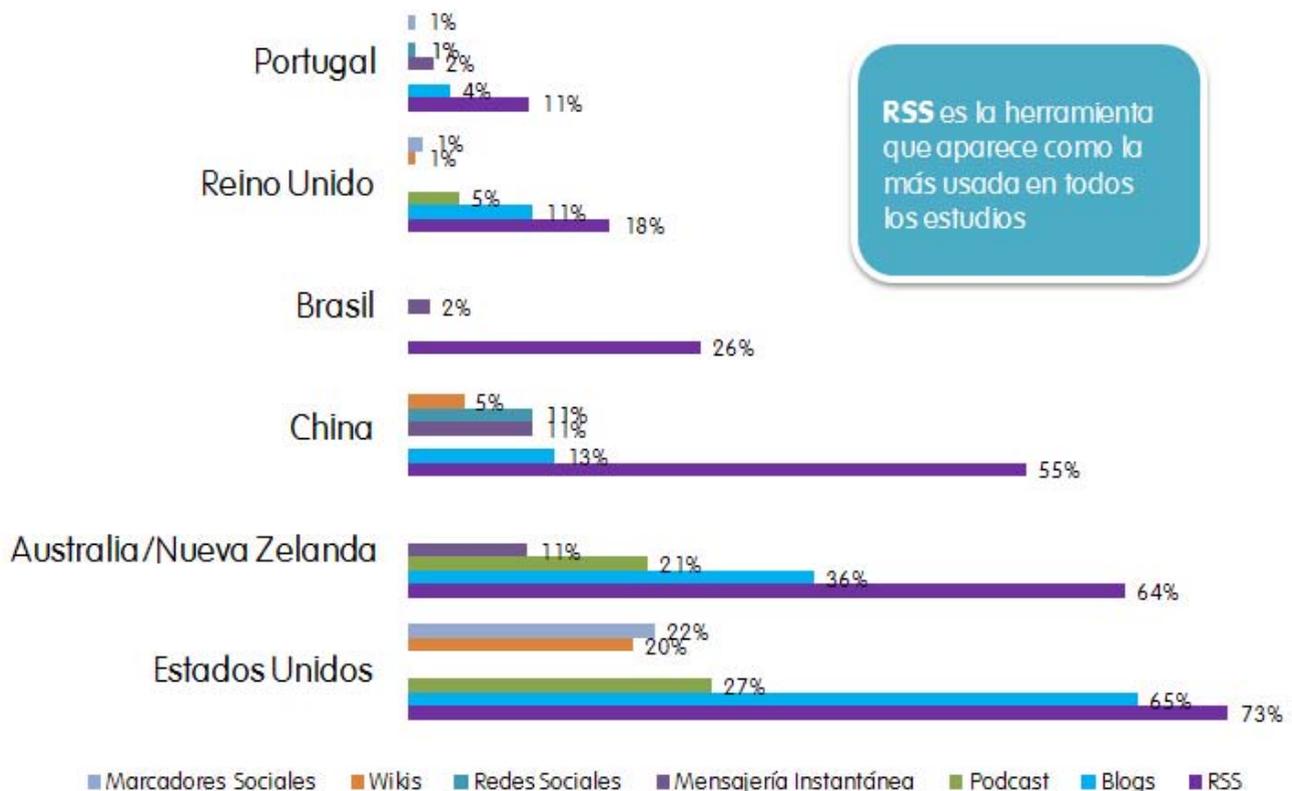


Gráfico 1: Comparación de uso de la web 2.0 en bibliotecas universitarias del mundo

5. Metodología

Durante los últimos meses del 2009, se realizó una encuesta en la que se invitó a participar a las bibliotecas de las facultades de la Universidad de la República (UdelaR) y bibliotecas de universidades privadas.

Éstas suman un total de **25 bibliotecas**, siendo 18 de la Universidad de la República en Montevideo y 3 en el interior y 4 de universidades privadas. Ninguna de las bibliotecas del interior respondió, por lo que el estudio se basa solamente en la capital del país: Montevideo.

La participación en la encuesta era completamente voluntaria. La herramienta de recolección de datos consistió en un formulario en línea realizado con la herramienta Zoomerang.⁴⁶ El cuestionario constó de 14 preguntas, algunas abiertas y otras de múltiple opción.

Luego de la creación de la encuesta, se envió un mail a cada director/responsable de biblioteca, explicando el cometido de la investigación e invitando a participar. Las bibliotecas que así lo desearon, completaron el formulario en línea. Como destacan otras investigaciones, la participación voluntaria influye en las bibliotecas que se decidieron a contestar la encuesta, ya que podrían haber sido aquellas más inclinadas al uso de la web 2.0.

De las 22 bibliotecas montevideanas recibimos **15 respuestas**: 12 de la Universidad de la República y 3 de universidades privadas. Es decir un 68% de la población total (ver anexo B). A continuación se analizan las respuestas obtenidas.

6. Resultados: ¿cuál es la situación de las bibliotecas universitarias uruguayas?

6.1 ¿Utilizan las bibliotecas universitarias tecnologías de la web 2.0?

De las 12 bibliotecas de la Universidad de la República que respondieron, hay **7 que utilizan** alguna herramienta de la web social, y 5 que no lo hacen. En lo que respecta a las 3 bibliotecas de universidades privadas, **una utiliza**, mientras que 2

⁴⁶ "Zoomerang," <http://www.zoomerang.com>

no lo hacen. En las gráficas que se presentan a continuación los valores representan el número de bibliotecas, ya que al ser tan grande la diferencia entre la cantidad de bibliotecas de la UdelaR (12) y las bibliotecas privadas (3) se resolvió no presentarlo en forma de porcentajes.



Gráfico 2 – Bibliotecas que utilizan herramientas 2.0

Las herramientas más utilizadas en el ámbito **público** son: blogs, herramientas de autoría colaborativa (por ejemplo wikis) y herramientas para compartir imágenes (cada una de ellas utilizada por 3 bibliotecas). Le siguen el chat y las plataformas para cursos en línea (2 bibliotecas respectivamente). Por último tenemos los marcadores sociales, las herramientas para compartir videos, los foros y Facebook (1 biblioteca respectivamente).

No se utilizan en estas bibliotecas, RSS, comunidades virtuales, Twitter o realidad virtual.

En las bibliotecas del ámbito **privado**, encontramos que sólo hay una que utiliza, y hace uso de una sola herramienta: el blog. Las demás no han adoptado aún ninguna de estas utilidades.

En lo que respecta a un posible uso futuro; son los **foros** la herramienta elegida como la que más están pensando en usar las bibliotecas de la UdelaR (3), mientras que las privadas, tienen en mente usar todas las herramientas, excepto las de autoría colaborativa y los blogs.

Si unimos los resultados de todas las bibliotecas, **la herramienta más usada** sigue siendo el blog (4), seguido de las herramientas de autoría colaborativa (3), compartir imágenes (3), plataformas para cursos en línea (2) y chat (2).

Existen 4 bibliotecas de la Udelar y 2 privadas, que manifiestan no utilizar ninguna de estas tecnologías, y tampoco tienen intención de hacerlo en el futuro. En el gráfico 3 se muestran estos resultados:

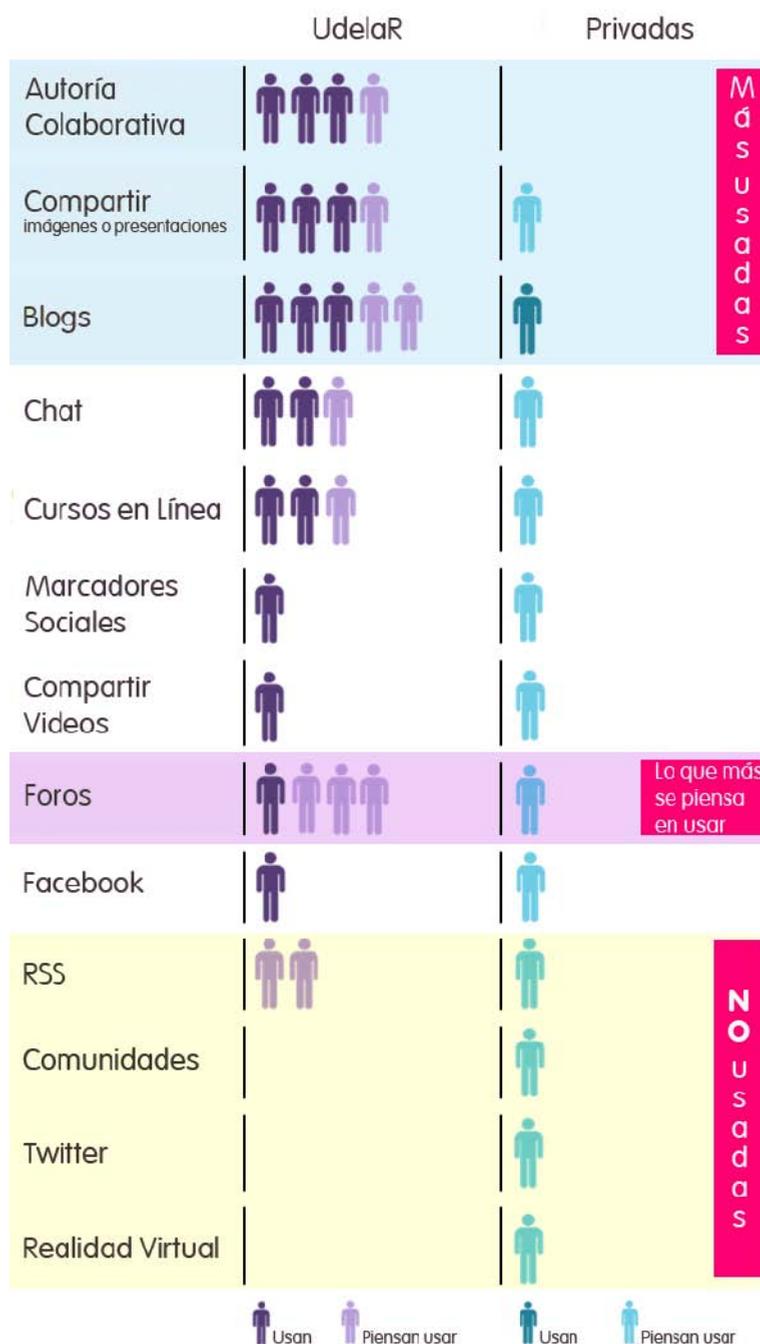


Gráfico 3 – Herramientas que utilizan o están pensando en usar

6.2 Usos por áreas

Agrupando las bibliotecas que contestaron la encuesta de acuerdo a su área, se observa que el único sector en el que todas las bibliotecas utilizan estas aplicaciones, es el área de **Ciencias Agrarias**. Las otras 2 áreas donde más bibliotecas hacen uso de ellas, es en Ciencias Sociales y Humanas (2 bibliotecas), al igual que en Ciencias y Tecnologías. Mientras que, por la muestra relevada, no encontramos bibliotecas en el área de Ciencias de la Salud. En el gráfico 4, a continuación, se muestran todas las bibliotecas por áreas, inclusive aquellas que no contestaron el cuestionario (identificadas como N/C).



Gráfico 4 – Uso por áreas

6.3 Usos por sección de la biblioteca

La sección donde más se utilizan las tecnologías de las web 2.0, en ambos tipos de bibliotecas, es en el **Servicio de Información y Consulta** o **Referencia**. Son 6 las bibliotecas públicas y una la privada que afirman utilizarlas en este contexto. El segundo lugar lo ocupa el préstamo, y empatadas en el tercer lugar se encuentran la Dirección y la sección de Adquisiciones. Los procesos técnicos se ubican en el último lugar, con solamente 2 bibliotecas.



Gráfico 5 – Uso por secciones dentro de la biblioteca

6.4 ¿Qué servicios se brindan a través de estas herramientas?

A continuación se analizan los productos y servicios brindados a través de la web 2.0.

Como se detalló antes, estamos hablando de 7 bibliotecas de UdelaR y sólo 1 perteneciente a una universidad privada.

La función más utilizada es la de **comunicarse con los usuarios**, seguida por la difusión de noticias y novedades, en el caso de la UdelaR. Mientras que en el caso de la biblioteca privada, se utiliza por igual para las funciones anteriores y también para: marketing de la biblioteca, recolectar opiniones de los usuarios, investigación/creación de conocimiento original, educación (tutoriales, etc.), permitir la participación del usuario, formar una comunidad, y trabajar de forma colaborativa.

La **educación a distancia** a través de tutoriales o cursos en línea, es la función que menos se usa en ambos tipos de biblioteca.

En el siguiente gráfico se muestra en detalle cuántas bibliotecas y de qué tipo seleccionaron cada opción:

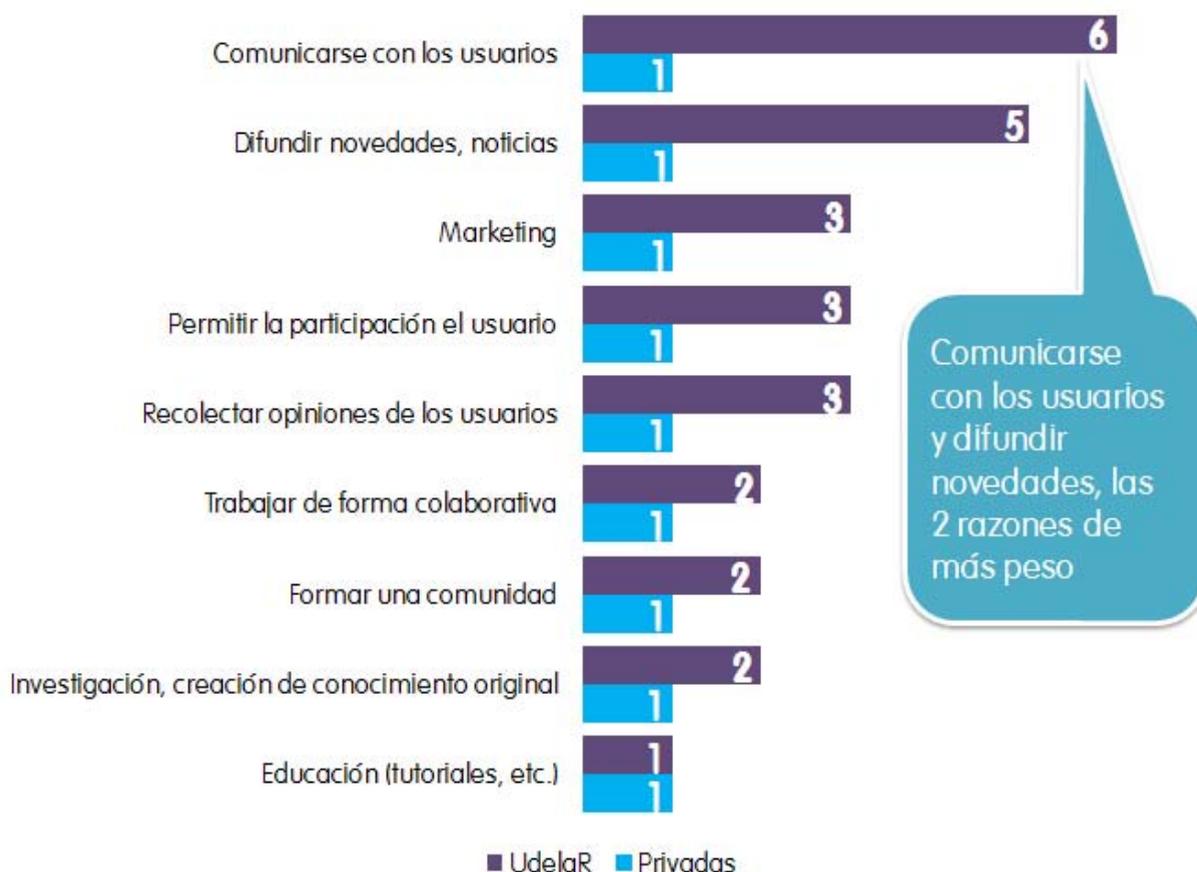


Gráfico 6 – Servicios que brindan

6.5 ¿Hace cuánto tiempo utilizan la web 2.0?

El uso de estas herramientas es relativamente nuevo en las bibliotecas uruguayas. Si bien hay 3 bibliotecas de la UdelaR que manifiestan usarlas hace más de 2 años, las demás hace menos tiempo que las implementan.

Esto es comprensible, ya que las herramientas en sí, son nuevas y a nivel mundial también están empezando a utilizarse hace poco tiempo, sin mencionar que día a día surgen nuevas y mejores opciones. No nos sorprendería que, en el futuro, estas herramientas tengan un crecimiento exponencial en las bibliotecas uruguayas, sobre todo, teniendo en cuenta que los usuarios ya las están utilizando.

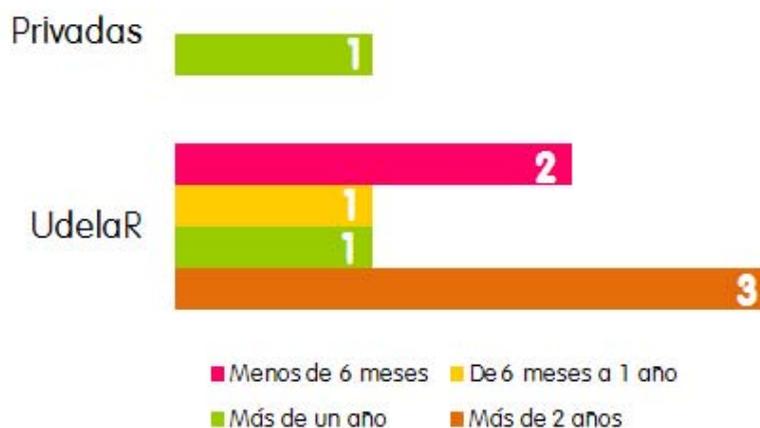


Gráfico 7 – ¿Cuánto tiempo hace que utilizan?

6.6 ¿Por qué razones utilizan estas tecnologías?

Al cuestionarse sobre las razones para usar estas herramientas, las bibliotecas de la UdelaR fundamentan, en primer lugar, que éstas mejoran la comunicación con los usuarios. Aumentar la visibilidad de la biblioteca y hacerla más amigable a los usuarios, son las razones que le siguen en importancia.

Las bibliotecas privadas argumentan que son usadas por todas las razones expuesta en el gráfico 8, excepto para ahorrar tiempo y porque se lo hayan solicitado sus usuarios.

Las razones menos elegidas en ambos tipos de bibliotecas fueron; el haber implementado estos servicios a pedido de los usuarios y que estos permitan brindar servicios las 24 horas, los 365 días del año.

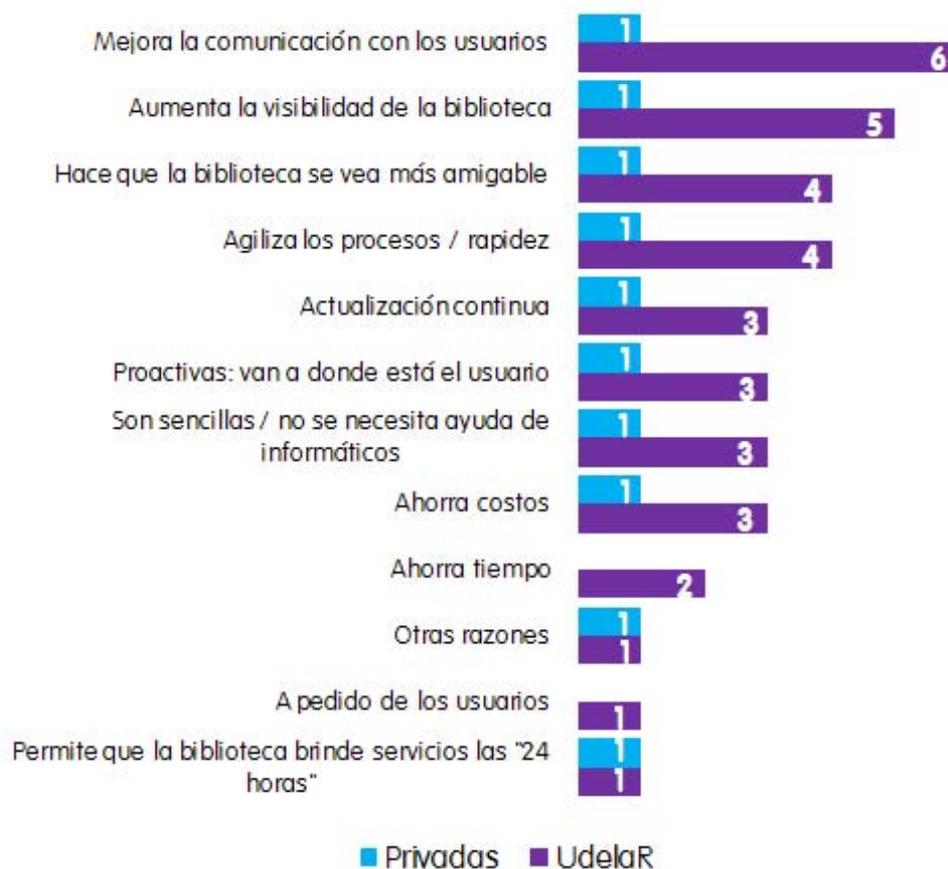


Gráfico 8 – Razones de uso

6.7 ¿Cuáles son las razones de las bibliotecas que no utilizan?

Es importante tener en cuenta que a veces existen barreras para implementar servicios 2.0 en las bibliotecas universitarias, más allá de la voluntad que éstas puedan tener a favor. Se encuentran dentro de una institución mayor, que tiene políticas establecidas, las cuales a veces son difíciles de cambiar. La burocracia hace que estos cambios sean complicados y lentos. La falta de personal o de tiempo influyen en gran medida también.

Sin embargo, la razón que la mayor cantidad de bibliotecas de la UdelaR menciona como factor para no utilizar estas tecnologías, es la falta de capacitación del personal. En segundo lugar están empatadas las políticas, la falta de personal y la falta de tiempo. Dos bibliotecas manifestaron estar en proceso de evaluación de estas tecnologías. En el caso de las bibliotecas privadas las políticas son la mayor

causa que impide su uso. Le siguen en segundo lugar la falta de personal y la falta de tiempo.

En el siguiente gráfico se muestra a cuántas bibliotecas influye cada uno de estos factores.



Gráfico 9 – Razones por las que NO utilizan

6.8 ¿Con cuánto personal cuentan las bibliotecas y qué nivel de capacitación posee?

Como se muestra en el gráfico previo, dos de los factores que pueden incidir en la decisión de adoptar o no herramientas de la web social en la biblioteca, son la cantidad de personal disponible y el grado de capacitación del mismo. A continuación se trató de averiguar en qué situación están las bibliotecas en cuanto a estos factores.

La mayoría de las universitarias públicas cuenta con **más de 10 personas** trabajando, entre todos sus turnos. La mayoría de las privadas manifiestan tener entre **2 y 5 personas**.

¿Cuál es la relación entre personal y uso de la web 2.0? En el caso de la UdelaR, se aprecia una relación entre estos aspectos, ya que utilizan más, las bibliotecas con más personal. No ocurre así en el caso de las privadas, quienes utilizan a pesar de tener menos personal.



Gráfico 10 – Relación entre cantidad de personal y uso

En cuanto a la capacitación, la mayoría de las bibliotecas de la UdelaR (5) considera que su personal **no está capacitado**, o manifiesta que está “poco o medianamente capacitado” (2), las 4 restantes lo definen como “capacitado”. La mayoría de las bibliotecas de universidades privadas considera que su personal está capacitado (2). Sólo 1 biblioteca de la UdelaR y una de institución privada describen a su personal como “muy capacitado”



Gráfico 11 – Capacitación del personal

En cuánto a la relación entre capacitación del personal y uso, en el caso de la UdelaR, la mayoría de las bibliotecas con personal no capacitado, no hacen uso de

la web 2.0, mientras que en las bibliotecas privadas, ninguna manifestó que su personal no estuviera capacitado, pero igualmente 2 de 3 no utilizan estas herramientas.

El gráfico 12 nos muestra las bibliotecas que definieron a su personal como **capacitado**. En el caso de 2 bibliotecas privadas y una de la UdelaR, a pesar de definir a su personal como capacitado, no utilizan en la biblioteca ninguna de las tecnologías relevadas.

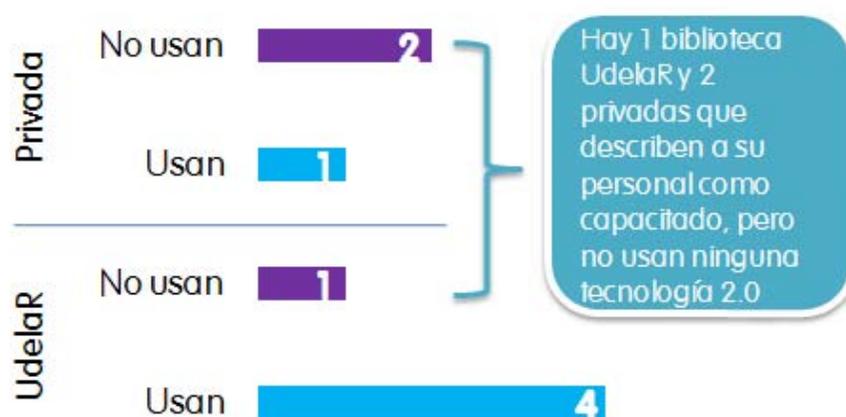


Gráfico 12 – Uso en bibliotecas con personal **capacitado**

El siguiente gráfico muestra el uso de las bibliotecas que definieron a su personal como **no capacitado** para usar tecnologías de la web 2.0. Ninguna biblioteca privada dijo tener personal no capacitado en esta área, por lo que el cuadro analiza las respuestas de la UdelaR.

En el caso de la Universidad de la República, hay 3 bibliotecas que utilizan alguna tecnología 2.0 a pesar de definir a su personal como no capacitado en esta área.



Gráfico 13 – Uso en bibliotecas con personal **no capacitado**

6.9 ¿Cuál es la reacción de los usuarios ante estos servicios?

El siguiente gráfico muestra el uso que hacen los usuarios de los servicios ofrecidos. La gran mayoría de las bibliotecas afirma que los usuarios para los que estos servicios están pensados los utilizan poco. Solamente 2 bibliotecas de la UdelaR pueden congratularse de que sus usuarios utilizan mucho estos servicios.

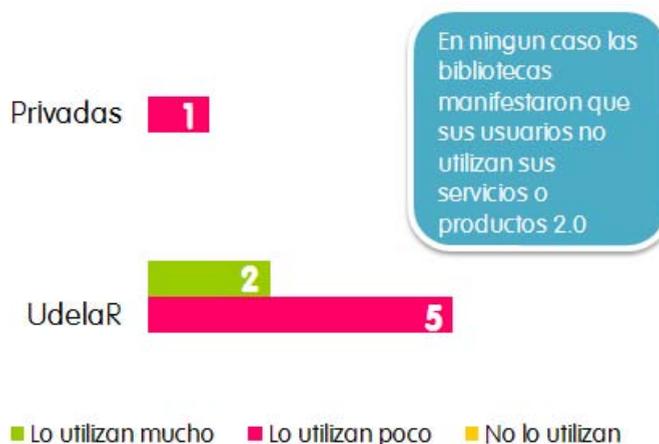


Gráfico 14 – Uso por parte de los usuarios

6.10 ¿Consideran importante que las bibliotecas uruguayas incorporen estas herramientas?

El gráfico 15 revela que, a pesar de que 5 bibliotecas de la UdelaR y 2 privadas no utilizan ninguna de estas tecnologías, a todas las bibliotecas les parece importante que las bibliotecas incorporen estas herramientas.



Gráfico 15 – Importancia de la web 2.0 en las bibliotecas

Luego de este análisis se puede comparar la situación de Uruguay con respecto al mundo, utilizando nuevamente el gráfico 1.

Si agregamos los resultados obtenidos en esta investigación se vería de la siguiente forma:

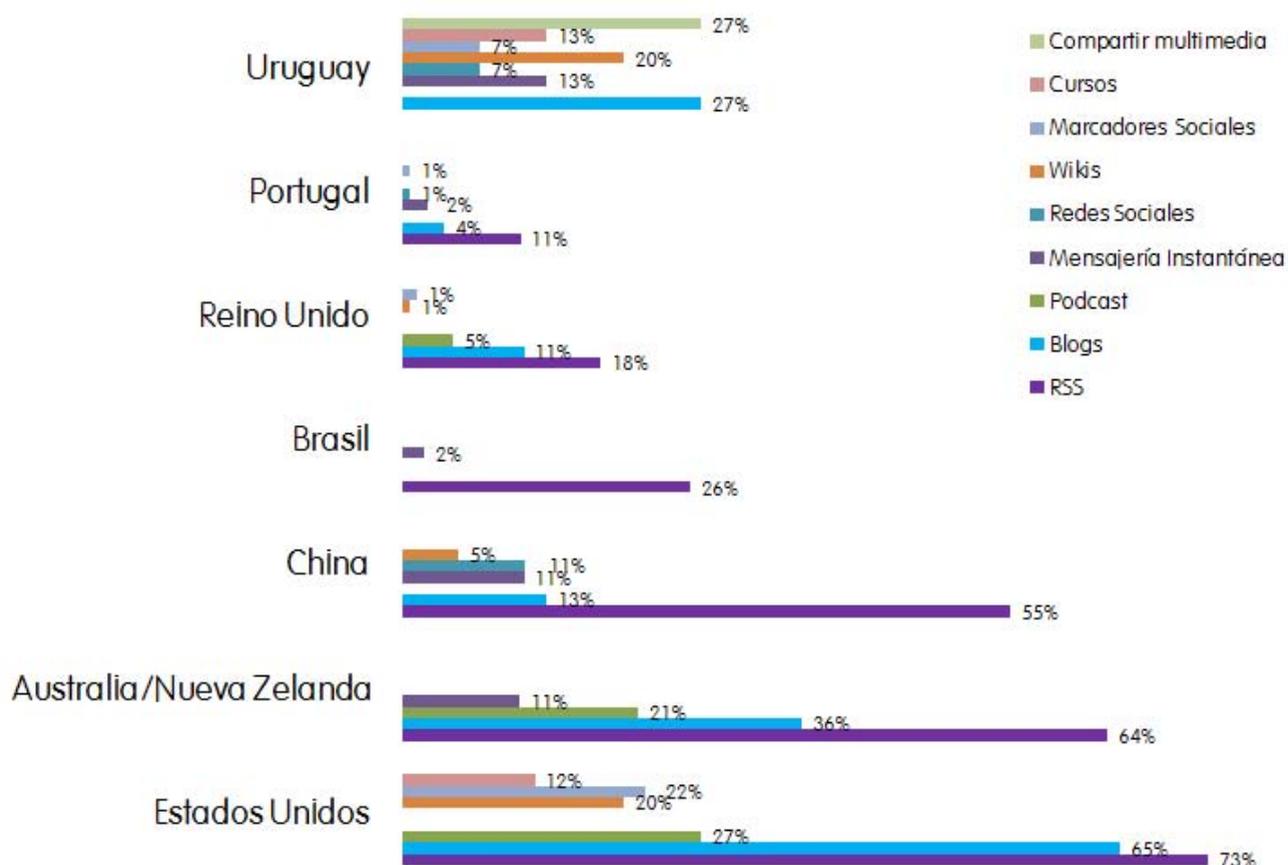


Gráfico 16 – Comparación de Uruguay con el mundo

A diferencia de la tendencia global donde el RSS es la herramienta más usada en las bibliotecas universitarias, en Uruguay predomina el uso del log, las wikis y los sitios para compartir contenidos multimedia en línea.

6.11 ¿Consideran que el uso de estas herramientas beneficia a las bibliotecas?

Cuestionadas sobre su opinión acerca de si el uso de estas herramientas las beneficia, todas las bibliotecas de la UdelaR y privadas **respondieron afirmativamente**. La razón principal por la que las consideran importantes es porque creen que mejora la comunicación con los usuarios:

- “Creemos que sí, ya que se ingresa a través de dicha herramienta a una comunicación más fluida y ágil” (UdelaR)
- “Dinamiza la comunicación usuario-biblioteca. Aumenta la calidad de los servicios que se prestan” (UdelaR)
- “Mejorar la comunicación con los usuarios dando mayor visibilidad al servicio” (UdelaR)
- “Sí, para facilitar la comunicación y aprovechar mejor los recursos que ofrece la web” (UdelaR)
- “Seguramente le dará otra posibilidad de comunicación con su comunidad de usuarios y por lo tanto podrá brindar más y mejores servicios” (UdelaR)
- “Absolutamente, sobre todo al permitir el intercambio con el usuario, su participación es vital para la calidad y la eficacia del servicio, es el mejor modo de cubrir sus necesidades que es el objetivo final de esos servicios” (privada)
- “Permite desarrollar los servicios, y poner al alcance de los usuarios la información disponible en el acervo, o acercarlos a donde pueden encontrar la información” (UdelaR)

Otra de las razones que se destacan en los comentarios recibidos es la mejora de los servicios:

- “Todas las herramientas de comunicación son muy importantes. Agilizan, prestigian y desarrollan todos los servicios de la biblioteca” (UdelaR)
- “Por la visibilidad del servicio, la rapidez, la difusión” (UdelaR)

La función de la web 2.0 como herramienta de **marketing** o promoción fue mencionado por dos bibliotecas: “Porque hace que las bibliotecas salgan hacia fuera” (UdelaR) y “Colaboran para la difusión de los servicios de la biblioteca y agilitan los procedimientos” (privada).

La **formación de usuarios** a través de estas tecnologías y los beneficios que pueden aportar a las formas de trabajar internas del personal fueron mencionados por una biblioteca: “Creo que sería muy beneficioso la aplicación de estas herramientas en la formación de usuarios, ej. videos YouTube y quizás pudieran utilizarse en el trabajo interno del personal, ej. ambientes colaborativos.” (UdelaR).

Sólo una biblioteca se mantuvo escéptica, reconociendo que pueden llegar a ser importantes aunque actualmente tiene **otras prioridades**: “Supongo que sí, no tengo experiencia directa en el uso de las mismas. No estamos en condiciones de encarar servicios de este tipo” (privada).

7. Reflexiones finales

La web 2.0 aún está en su infancia en las bibliotecas universitarias uruguayas, tanto en la Universidad de la República, como en universidades privadas, aunque

sí es utilizada por otros servicios dentro de las universidades: “la mayoría de las herramientas web 2.0 mencionadas anteriormente se utilizan en las distintas facultades pero no en biblioteca” (privada).

Si bien un **46% de las bibliotecas relevadas aún no utilizan la web 2.0**, todas afirman que es importante adoptar estas tecnologías, sobre todo en lo que respecta a mejorar la comunicación con el usuario: “es un asunto que me preocupa, debería ser un punto en común en el Sistema Único de Bibliotecas Universitarias” (UdelaR). A pesar de esto, **6 de las 7 bibliotecas que no utilizan, no tienen aún planes de implementarlas** en el futuro. Las razones principales para no usarlas son la falta de capacitación del personal y las políticas que impiden el acceso a sitios de la web 2.0, como por ejemplo Facebook.

A pesar de que la falta de capacitación del personal es definida como una de las **barreras** a la hora de utilizar estas herramientas, existen 3 bibliotecas que definen a su personal como capacitado y aún así no las utilizan. Así como también hay 3 bibliotecas que dicen que su personal no estaría capacitado para ofrecer estos servicios, pero igualmente lo hacen. Tal vez influya en este tema el temor al cambio y a probar cosas nuevas que suele primar en las personas que han estado haciendo su trabajo de la misma forma por un largo tiempo, en este caso se trataría de barreras personales, más que de brechas en la capacitación.

La incorporación de **nuevas generaciones de profesionales** de la información, es vista como un elemento revitalizante y se espera que éstas aporten nuevos conocimientos y habilidades a los demás miembros del personal: “parte del personal que se incorporó hace poco tiempo posee capacitación en estas nuevas herramientas. Se espera pueda multiplicarse la experiencia y conocimientos en el resto del personal” (UdelaR).

En cuanto a la **cantidad de personal**, encontramos sí una correlación, siendo las bibliotecas con más personal las que más utilizan la web 2.0, aunque no siempre se trata de una cuestión de cantidad, sino de distribución de tareas. Según Rogers, a veces las bibliotecas piensan que no cuentan con la cantidad adecuada de personal para llevar adelante una iniciativa nueva. En estos casos, se debería reevaluar las actividades que el personal lleva adelante para efectivamente dejar de realizar tareas que no se necesitan y comenzar con tareas nuevas e innovadoras.⁴⁷

Las herramientas que este estudio reveló como **más utilizadas** fueron blogs, herramientas de autoría colaborativa como wikis, y herramientas para compartir imágenes y presentaciones como Flickr o Slideshare. Los foros son las herramientas que más están pensando en implementar en un futuro y RSS, comunidades virtuales, Twitter y realidad virtual no son utilizadas por ninguna biblioteca. En total, entre todas las bibliotecas se utilizan 9 aplicaciones 2.0.

⁴⁷ Rogers, “Social media, libraries and web 2.0. How American libraries are using new tools for public relations and to attract new users.”

El tiempo que hace que las utilizan, es muy variado, únicamente 3 bibliotecas tienen implementados servicios en la web social hace más de 2 años.

Las bibliotecas que utilizan herramientas de la web 2.0, definen el comunicarse con los usuarios y difundir noticias y novedades como las principales razones para hacerlo. Las secciones de información y consulta o referencia y el préstamo son las que hacen más uso de estas tecnologías. Esto demuestra que las secciones que tienen un contacto más cercano con los usuarios son las primeras en utilizar y beneficiarse con estas tecnologías.

Algunas de las bibliotecas tienen barreras que van más allá de su servicio, por ejemplo políticas institucionales que impiden el acceso a este tipo de sitios web, aunque la mayoría admite que el cambio de estas políticas es un tema que se está discutiendo.

No se han encontrado **políticas** o lineamientos generales que indiquen como implementar estas tecnologías en las unidades de información, cada biblioteca, se basa en sus propias necesidades y características, y en las de sus usuarios para desarrollar los servicios que le parecen convenientes.

En general, los resultados demuestran una **actitud favorable** hacia el uso de la web 2.0 en las bibliotecas universitarias, sobre todo en el ámbito teórico. Con este estudio no se pretende presentar a la web 2.0 como una herramienta perfecta, pero sí como un camino posible, por el que ya están transitando muchas bibliotecas en el mundo.

La utilidad o no de estas herramientas en cada servicio, dependerá de cómo las utilicen y de la **planificación** que haya detrás. Antes de decidir si son necesarias, es importante investigar cómo las usan otras bibliotecas, o inclusive otras organizaciones fuera del ámbito de las bibliotecas, conocer historias de éxito y analizar las razones que hay atrás de ese éxito. Una vez decididas a implementarlas, establecer metas a mediano y corto plazo y etapas de evaluación es tan importante como elegir las herramientas correctas.

Una ventaja del ámbito académico, es la posibilidad de **trabajar en colaboración** con el personal académico, estudiantes, egresados e investigadores para asegurarnos que los servicios estén pensados para sus necesidades. Las bibliotecas deben aprender a utilizar estas tecnologías para seguir siendo relevantes a los nuevos perfiles de usuarios. En lugar de resistir estas herramientas, si aprendemos a usarlas críticamente, lograremos usuarios que las utilicen críticamente también.

ANEXO A

Herramientas mencionadas en esta investigación:

Marcadores sociales

Los marcadores sociales son una forma de guardar y organizar enlaces en Internet. Los enlaces quedan guardados en la web, por lo tanto se puede acceder a ellos desde cualquier equipo. Así, cada usuario puede crear su propio listado de enlaces (que puede ser privado o público), organizarlos y clasificarlos mediante etiquetas creadas por él mismo o por otros usuarios. Ejemplos de sitios que ofrecen este servicio son

Delicious www.delicious.com

StumbleUpon www.stumblepon.com

Diigo www.diigo.com

Autoría colaborativa

Las herramientas de autoría colaborativa, permiten que muchos usuarios creen y editen el contenido de un sitio web. Un ejemplo de esto son las wikis. Wiki es un término proveniente del Hawaiano “wiki wiki”, que significa “rápido”. Un usuario puede entrar y modificar el contenido y sus cambios aparecerán disponibles inmediatamente en la web. Muchas de las wikis guardan un historial donde se ven los usuarios que editaron cada página y las diferentes versiones de la misma. La wiki más conocida en la actualidad es la Wikipedia, una enciclopedia mundial colaborativa, que hoy tiene más de 3.248.906 artículos en su versión en inglés.

Wikipedia www.wikipedia.org

PBWorks www.pbworks.com

Compartir imágenes, presentaciones o videos

Los sitios para compartir imágenes o presentaciones, como por ejemplo Flickr o Slideshare, permiten al usuario subir este tipo de contenido y ponerlo a disposición de los demás. Algunas utilidades como Picasa, para manejar imágenes, nos permiten organizar, editar, crear y compartir las mismas en la web. También existen sitios para compartir videos, como por ejemplo Youtube.

No sólo permiten compartir los recursos, también generan interacción y comunicación entre los usuarios, que pueden comentar, enviar mensajes, etc.

Flickr www.flickr.com

Picasa www.picasaweb.google.com

Slideshare www.slideshare.net

Youtube www.youtube.com

Blogs

Los blogs o bitácoras son una de las herramientas más usadas de la web social a nivel mundial.

Se trata de sitios web personales (aunque también pueden usarse en grupo o a nivel institucional), donde el autor escribe periódicamente sobre temas de su interés. Las entradas o nuevos artículos que se publican, quedan ordenados cronológicamente, mostrando en primer lugar la entrada más reciente. Los blogs

brindan la posibilidad de agregar “etiquetas” temáticas para agrupar los distintos temas tratados. Además de texto, es posible agregar objetos multimedia como imágenes, videos, presentaciones, enlaces a otros recursos, etc. Otra de sus ventajas es la posibilidad de que los lectores dejen sus comentarios, dando lugar así al debate y el intercambio de ideas. Blogger y Wordpress son 2 de las herramientas de creación de blogs más usadas.

Blogger www.blogger.com

Wordpress www.wordpress.com

RSS

Es la sigla de Real Simple Syndication (Sindicación Realmente Simple), también conocida como sindicación o suscripción, es un formato de datos que se utiliza para difundir contenidos. Esto le permite al usuario suscribirse a determinado sitio web de su interés y recibir en su lector de RSS preferido todos los contenidos del sitio. De esta manera, en un solo lugar tiene acceso a las últimas novedades de sus sitios favoritos.

Chat (o mensajería instantánea)

Es un servicio que permite la comunicación entre 2 o más usuarios en tiempo real. Usualmente es mediante una comunicación textual, pero existen también herramientas que incorporan audio y video. Ejemplos:

Google Talk www.gmail.com

Skype www.skype.com

Foros

Un foro es un lugar virtual donde un grupo de personas debaten e intercambian información, opiniones, preguntas, respuestas, archivos, etc. sobre diversos temas. Los foros tienen un administrador y moderadores que regulan la interacción entre los usuarios y vigilan que se respeten las reglas establecidas. Ejemplo:

Foro Iwetel para profesionales de bibliotecas y documentación

www.rediris.es/list/info/iwetel.html

Facebook

Es un ejemplo de red social. Permite al usuario crearse un perfil (una página con sus datos y fotografía) y, a partir de ahí, comenzar a interactuar con otros usuarios. Su finalidad es crear una red de contactos y compartir fotos, noticias, juegos, etc.

Facebook www.facebook.com

Comunidades virtuales

Son entornos web que agrupan personas con intereses o propósitos similares (personales o profesionales), y les permite interactuar y compartir documentos, recursos, etc.

Twitter

Es actualmente la herramienta de “microblogging” más usada. Permite que el usuario comparta información de su interés con el resto del mundo, pero con una cantidad de caracteres limitada. En el caso de Twitter son solamente 140. Sólo es posible publicar texto, aunque se pueden agregar enlaces a todo tipo de

contenido. Twitter permite crear redes de usuarios con los mismos intereses y así estar al tanto de lo que está haciendo otra persona o las tendencias en un grupo. Twitter www.twitter.com

Plataformas para cursos en línea

Son aplicaciones web que los educadores pueden usar para crear cursos a distancia. Los ejemplos más conocidos son Moodle o Dokeos.

Moodle www.moodle.org

Dokeos www.dokeos.com

Realidad virtual

Son ambientes, o mundos virtuales, donde los usuarios son representados por medio de avatares (representaciones virtuales de sí mismos), que pueden moverse e interactuar con otros avatares en tiempo real. Por ejemplo:

Second Life www.secondlife.com

ANEXO B

Listado de bibliotecas que respondieron el cuestionario (en orden alfabético)

Bibliotecas de la Universidad de la República

Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines
Facultad de Agronomía
Facultad de Arquitectura
Facultad de Ciencias
Facultad de Ciencias Económicas
Facultad de Derecho
Facultad de Enfermería
Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación
Facultad de Ingeniería
Facultad de Química
Facultad de Veterinaria
Instituto Escuela Nacional de Bellas Artes

Bibliotecas de Universidades Privadas

Universidad de la Empresa
Universidad de Montevideo
Universidad ORT Uruguay