

Investigación interdisciplinaria sobre los servicios en la biblioteca digital

GEORGINA ARACELI TORRES VARGAS
Universidad Nacional Autónoma de México

INTRODUCCIÓN

Este artículo intenta mostrar cómo la investigación sobre los servicios en la biblioteca digital (BD) no atañe sólo al campo de la bibliotecología y estudios de la información. Si bien el acercamiento de esa temática con el área bibliotecológica es de gran dimensión, no debe perderse de vista que entraña el estudio de aspectos tecnológicos, sociales y económicos —por citar algunos— que deben analizarse desde la óptica de otras disciplinas. Lo importante es que a partir de una visión general de la problemática que representan los servicios en la BD, se discuta con otros especialistas, de tal manera que se contribuya al análisis riguroso de cada uno de los puntos involucrados en esta temática.

En todo caso, lo importante no es unir trozos de estudios, sino que desde una óptica integral se discuta cómo serán estos nuevos servicios, las consecuencias que traerán consigo en diferentes ámbitos y la propuesta de soluciones. El trabajo con otros especialistas implica, así, la retroalimentación y resoluciones de mayor alcance.

LA BIBLIOTECA DIGITAL

Para empezar, cabe señalar que la BD se define como un fenómeno en el que:

- Diversidad de instituciones y áreas están involucradas.
- Se realizan diferentes esfuerzos en la investigación y en la ejecución de programas.
- Hay un desarrollo exponencial de aplicaciones para las bibliotecas.
- Existen diversos enfoques.

Si bien es cierto que existen numerosas definiciones acerca de lo que es o debe ser una biblioteca digital, se observan dos concepciones:

Como parte de la biblioteca convencional. En este caso, la BD permite un uso inmediato de los documentos, la consulta a distancia por parte de los usuarios de esa biblioteca y la consulta de un documento digitalizado por muchos usuarios a la vez. Vista así, la BD soluciona muchos de los problemas presentes en la biblioteca convencional, por lo que está diseñada para potencializar los servicios de dicha biblioteca.

Como un sistema autónomo. Muestra rasgos y problemáticas propias. No se desarrolla en el marco de la biblioteca convencional; su objetivo principal no es resolver los obstáculos de esta biblioteca, sino que demanda el análisis de las variables que la constituyen y que se relacionan, entre otras, con el desarrollo de colecciones, organización, análisis documental, recuperación y acceso de la información digital.

Los proyectos para el desarrollo de bibliotecas digitales muestran diferentes características, pues por lo general reflejan alguna de estas perspectivas. Sin embargo, desde un punto de vista teórico, el segundo enfoque posee bases más sólidas. Entre otras cosas, porque considera el estudio de los fenómenos que se asocian con el manejo de la información digital y atiende más fielmente la solución de tales problemas. Mientras que al considerar a la BD como parte de la convencio-

nal, se fuerzan el tratamiento y uso de la información digital bajo el contexto de los impresos.

También, a partir de estas dos concepciones, se desprenden diferentes tipos de estudios sobre los servicios en la BD.

EL ESTUDIO DE LOS SERVICIOS EN LA BD

Las características de los estudios de los servicios en la BD serían los siguientes:

- Se suele ver la BD como parte de la convencional, pues respecto del estudio de los servicios abundan los trabajos de tipo práctico.¹
- Se busca la solución a problemas inmediatos, en escenarios particulares. Pues por lo general se estudian aspectos como la consulta de texto completo de tesis en bibliotecas académicas específicas, cómo mejorar la consulta del catálogo en línea de tal o cual biblioteca, entre otras cuestiones.
- Predomina la atención de problemas técnicos en función de la preservación, almacenamiento y otros aspectos.

Aunado a lo anterior, existe muy poca producción acerca del análisis de los servicios en la BD, en relación con la publicación de artículos sobre otros aspectos referentes a la BD.

Así, al analizar los artículos publicados entre 2004 y 2005 sobre la BD indizados en la base de datos de la Library and Information Science Abstract (LISA), se observa que de cien artículos registrados, aparecen los siguientes temas:

1 Georgina Araceli Torres Vargas, *La biblioteca digital*, México: CUIB, UNAM, 2005.

Problemas y métodos de investigación en Bibliotecología e Información

TEMA	REGISTROS
Administración de BD	3
Concepto de BD	2
Búsqueda y recuperación de información	5
Derechos de autor	4
Desarrollo de colecciones	3
BD y educación	2
BD especializadas	4
Acceso en la BD	3
Modelo de BD	2
BD nacionales	2
BD públicas	4
Uso de la BD	4
Recursos de información	6
Casos prácticos	16
Metodología para la creación de bibliotecas digitales	2
BD en países en desarrollo	4
Práctica bibliotecaria en la BD	3
Selección de documentos digitales	2
Trabajo en colaboración mediante la BD	4
Tecnología	8
Preservación de documentos en la BD	4
Servicios (casos prácticos)	3
Satisfacción de necesidades	2
Evaluación de la BD	4
Servicio de referencia digital	4

Se observa que, además de la solución de problemas particulares en las bibliotecas (dentro del tema de casos prácticos), mediante la digitalización de documentos, la utilización de tecnologías de la información y la comunicación para la agilización de los servicios, el acceso a catálogos, etc., existe una tendencia cada vez más creciente en enfocar el estudio de servicios desde una visión tecnológica. Si bien es indudable la relación que hay entre el tema y la computación y las telecomunicaciones, no debe perderse de vista que la BD entraña fenómenos que no pueden analizarse desde la tecnología pura y utilitaria.

La investigación sobre la BD —en este caso de sus servicios— requiere de un trabajo interdisciplinario en el que se estudien los contenidos digitales, la organización, el uso de la información, la publicación digital, pero desde un contexto sociológico, económico, jurídico, por citar algunos enfoques.² Temas como la interacción humano-computadora, diseño de interface o recuperación de información, requieren de la interacción entre estas disciplinas y muchas otras.

Mediante el trabajo interdisciplinario, se avanza en el estudio de los servicios de la BD, sobre todo en la parte de

- El contexto social y los efectos en el uso de la información digital.
- Los procesos y variables que intervienen.
- Los modelos y metodologías utilizados para su análisis.

Por otra parte, en la producción indizada en LISA se observa la necesidad por dar atención al estudio de usuarios, en función del acceso, uso (qué contenidos se usan y para qué), usabilidad (facilidad para utilizar los recursos), herramientas tecnológicas susceptibles de utilizar, educación de usuarios, qué herramientas tecnológicas son susceptibles de utilizar en el diseño de servicios digitales. Se necesita saber qué información espera el usuario, para determinar los recursos con que habrá de contar la BD. Respecto de los efectos de los servicios, hace falta

2 Christine L. Borgman, *From Gutenberg to the Global Information Infrastructure: Access to Information in the Networked World*, Cambridge: MIT Press, 2000, 36.

conocer qué impacto tienen los servicios de la BD en las actividades; por ejemplo, en la educación, la comunicación y la investigación.³

También hace falta estudiar cómo se deberá organizar y representar la información digital. En el plano social, cuáles son las prácticas sociales que se asocian con el uso de la BD.

En las cuestiones económicas falta examinar qué papel desempeña en el préstamo de servicios; mientras que en el aspecto jurídico haría falta saber sus repercusiones en materia de derechos de autor.

En cuanto a los nuevos servicios, cómo se vincularán con la educación a distancia; qué papel desempeñará la biblioteca respecto de la producción de documentos digitales; cuál será su lugar dentro del esquema de colaboración en la investigación a través de redes.

Sobre todo, falta analizar el aspecto social en los servicios de la BD, y a partir de esto la clarificación de sus funciones, los actores que intervienen, sus repercusiones en la sociedad a partir de los servicios digitales y, sobre todo, la consideración de los diversos contextos en que se desarrollan estos servicios.

Se necesita analizar el nuevo escenario para las bibliotecas, su organización, acceso, preservación y uso de la información. También conviene indagar cómo crear nuevos y mejores servicios en las BD, para ello hemos de preguntarnos: ¿qué tipo de servicios deben adoptarse en un ambiente digital y qué características deberán tener dichos servicios?

Para lograr todo esto, se requiere de un trabajo interdisciplinario a partir del cual se diseñen modelos, pues es necesario partir de modelos teóricos generales para entender el fenómeno de la globalización de la información,⁴ que permita plantear escenarios confiables en terrenos particulares, como los servicios en la biblioteca académica,⁵ tan

3 Meter Brophy, Shelagh Fisher y Jenny Craven, eds., *Libraries without Walls: The Distributed Delivery of Library and Information Services*, Londres: Facet, 2003, 11.

4 Tomás Saorín Pérez, *Los portales bibliotecarios*, Madrid: Arco/Libros, 2004, 125.

5 Gobinda G. Chowdhury, *Introduction to Digital Libraries*, Londres: Facet, 2003, 236.

apremiante en estos momentos en que se habla de colaboración en redes para el trabajo de investigación, así como de educación a distancia.

Estos temas entrañan interesantes aspectos antropológicos, muy poco estudiados, salvo excepciones como la de Rettig⁶ o la de Seadle.⁷ Hasta ahora, trabajos como éstos se enfocan más en el estudio del servicio de referencia, aspecto que más se ha atendido hasta el momento.⁸

EL PORQUÉ DE LA COLABORACIÓN EN LA INVESTIGACIÓN SOBRE SERVICIOS EN LA BD

La investigación sobre los servicios en la BD implica el análisis de varios temas que, integrados en un todo, daría paso a propuestas sólidas y viables para su creación. Esto refleja la necesidad de trabajo en colaboración con especialistas de diversas áreas, que permitan analizar desde una vertiente tecnológica, editorial, sociológica, antropológica, económica, jurídica y otras, el uso de información digital a través de los servicios de la BD. Además, se requiere de la conformación de equipos de trabajo en la ciencia bibliotecológica y estudios de la información.

Entre los aspectos de mayor atención desde un trabajo interdisciplinario destacan los siguientes:

Ofrecimiento de información

- Herramientas de búsqueda.
- Fuentes de consulta.
- Referencia:

6 James Rettig, "Technology, Cluelessness Anthropology and Memex: The Future of The Academia Reference Service", *Reference Services Review* 31, núm. 1 (2003): 17-21.

7 Michael Seadle, "Project Ethnography: An Anthropological Approach", *Library Trends* 49, núm. 2 (2000): 370-385.

8 Gobinda G. Chowdhury, "Digital Libraries and Reference Services: Present and Future", *Journal of Documentation* 58, núm. 3 (2002): 258-263.

Problemas y métodos de investigación en Bibliotecología e Información

- Preguntas en línea.
- Referencia colaborativa.

Diseminación

- Entrega de documentos
 - Documentos en la biblioteca.
 - Documentos de otras bibliotecas digitales.
- Reservaciones electrónicas.
- Préstamo interbibliotecario.

Organización

- En función de que se requieran propuestas para la representación multidimensional en el medio digital.

Colección

- Se necesita analizar qué se hará: si digitalizar o crear contenidos digitales y qué implicarían estas acciones.

Acceso

- Local y distribuido a través de redes.
- Acceso directo en la biblioteca.
- Acceso remoto.
- Parcialmente abierto a todos.
- Parcialmente restringido a una comunidad o mediante suscripción (aspectos económicos).
- Restricciones legales.

CONCLUSIONES

Cuando se habla de la investigación sobre servicios en la BD, la pregunta que surge es ¿cómo y quiénes deberán llevarlas a cabo? ¿Por bibliotecólogos, computólogos, firmas comerciales, grupos de usuarios u otros especialistas?

La respuesta que se da cuando se incursiona en esta investigación y se observan los aspectos que intervienen en este estudio es que se

requiere la cooperación de varios grupos. La investigación sobre los servicios en la BD permite grandes oportunidades para innovar, explorar las bondades del medio digital y analizar la problemática desde diferentes puntos de vista (social, económico, tecnológico, jurídico, bibliotecológico y otros). También debe llevarse a cabo de manera cooperativa, a partir de estudios de diferentes disciplinas, lo que ofrece una gran oportunidad para que las instituciones participen de diferente manera. Las BD no reemplazarán a las convencionales, pero representan un escenario distinto, necesario de analizar con ayuda de especialistas en diferentes áreas. El estudio de los servicios en la BD no será adecuado si se observa sólo desde la óptica bibliotecológica.