

La hiperconectividad y los nuevos grupos. El papel de las bibliotecas ante la sociedad en red

SERGIO LÓPEZ RUELAS
Universidad de Guadalajara, México

LAS NUEVAS GENERACIONES Y EL USO DE LA INFORMACIÓN

La biblioteca del siglo XXI está recibiendo los efectos de un movimiento en el que las nuevas tecnologías interactúan con la cotidianidad de un espacio destinado a proporcionar información para promover la generación de conocimiento y recreación. En las bibliotecas de México y de todo el mundo, se presenta una comunidad de usuarios que ha creado una nueva modalidad para obtener resultados en sus búsquedas, ampliar sus conocimientos, así como mejorar sus métodos de aprendizaje; ésta es la denominada *sociedad red* (Castells, 2004: 41). Surgida en los años setenta del siglo XX –en paralelo y como consecuencia de las innovaciones tecnológicas, de las cuales, hasta nuestros días, varias generaciones son parte y otras más se están sumando–, la *sociedad red* se distingue por estar a la vanguardia y, a la vez, en competencia ante la creciente demanda y necesidad de gestionar y manipular la información.

Los bibliotecarios mexicanos nos mantenemos atentos a la invasión tecnológica que, desde hace algunos años, vivimos todos los días. Por un lado, organizamos y reorganizamos las colecciones en sus diversos formatos; por otro, hemos aprendido a estar a la vanguardia de acuerdo a las necesidades que la *sociedad red*, usuaria de las bibliotecas, demanda y da origen a nuevas plataformas informativas que están a disposición dentro y fuera de las bibliotecas.

Esta situación se ha presentado a lo largo de las últimas décadas, gracias a los avances tecnológicos y a las nuevas formas de aprendizaje que han estilizado las vanguardias educativas y que, en la actualidad, los propios alumnos han sido partícipes y promotores de estos cambios. Aunque al hablar de *sociedad red* no se puede dejar de lado al público en general, independientemente de si forma parte de la sociedad académica o estudiantil, los usuarios de las redes de información incrementan su número día con día.

El flujo de información que se emite a cada segundo es, sin duda, una verdadera carrera en el mundo cibernético. Lo anterior queda constatado con datos recientes del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2013:502/513), que afirma que el 26 % de los hogares del país tiene acceso a una conexión de Internet. De acuerdo con cifras del Censo de Población y Vivienda realizado en el 2010 también por el INEGI, la población en México es de 112.3 millones de habitantes; de éstos, se estima que 54.8 millones son hombres y 57.4 millones, mujeres.

Estos datos nos acercan a conocer que en nuestro país hay 78.4 millones de personas alfabetizadas y, en contraste, 5.5 millones de personas analfabetas (de 15 años y más). Eso nos permite argumentar que en México las oportunidades para utilizar las nuevas tecnologías van en ascenso, así como el alza en la tendencia de usuarios de Internet. El

mismo instituto informa que en 2012 los usuarios de la web en nuestro país eran sólo 12.8 millones, en contraste a lo que informa en 2013, en el que se registró un notable incremento en las cifras de internautas: 46 millones de usuarios.

Es alarmante la situación que se gesta desde el escenario de la población *hiperconectada* o *sociedad red*, que, como se ha referido, va en un aumento considerable; además, quienes se integran a ésta, lo hacen a edad muy temprana. Según el INEGI, los usuarios que más utilizan Internet se ubican entre 12 y 18 años de edad, es decir, 10.8 millones, seguidos de 9.6 millones entre 18 y 24 años (INEGI, 2013: 6/7).

El aprovechamiento del libre flujo de datos al que se tiene acceso ha posibilitado que las nuevas tecnologías de la información se mantengan al margen de la importancia de asumir valores éticos universales, tales como la libertad de acceso a la información, la igualdad de los usuarios ante los servicios, así como la dificultad de mantener un equilibrio entre los más y menos favorecidos ante las situaciones económicas, de servicios básicos y académicos, además del poco interés ante la promoción de la lectura, por mencionar algunos factores.

A pesar de que los límites de la privacidad se están redefiniendo por la tecnología móvil y portátil, y aunque en México esta situación todavía se lleve a cabo de forma presencial debido a la ineficacia de estos servicios, la masificación y diversidad de la información disponible en Internet y en las bibliotecas provoca que éstas tengan responsabilidad para proteger los datos que poseen de sus usuarios. Se estima que el universo digital se duplica cada dos años, las cifras de información aumentan considerablemente minuto a minuto y cada día los servicios son más digitales, pero en nuestro país aún son insuficientes y de poca utilidad. Contemplando este escenario, se presenta el reto de encarar el

papel de las bibliotecas y los bibliotecarios, así como asumir las consecuencias que conlleva esta tarea que ha modificado considerablemente el uso de la información en formatos tradicionales para dar cabida a la utilización en paralelo de documentos y herramientas digitales.

DEMOCRATIZACIÓN EN LA BIBLIOTECA. LA SOCIEDAD RED, UNA CONSECUENCIA

Es necesario hacer una pausa para reconocer el papel de la biblioteca como un espacio concebido para la consolidación democrática entre sus usuarios; un espacio en el que la biblioteca ayuda a construir la democracia y ésta redefine según los tiempos a la biblioteca. México es uno de los países con mayor infraestructura tecnológica en América Latina, donde, en la actualidad, la sociedad que consume información dentro de nuestras bibliotecas está conformada por lectores, usuarios, internautas y público en general que utilizan las nuevas tecnologías para beneficio propio, ya sea académico, profesional o simplemente recreativo.

Partiendo de este punto de clasificación de usuarios, se puede afirmar que la democratización de la información va en aumento, pues el acceso a Internet se ha facilitado en gran medida, ya que puede establecerse desde un teléfono móvil “inteligente” hasta un equipo de cómputo fijo.

Es claro que las nuevas tecnologías implican el acceso equitativo a la información en todo el mundo y no sólo en los países desarrollados; consecuencia de esto es que la tecnología permite la globalidad y, así, provoca la reducción en las barreras de acceso a discapacitados visuales, adultos mayores, etcétera, siempre y cuando se disponga de dos elementos esenciales: competencias informativas y que

la información sea gratuita. Recurriendo nuevamente a las estadísticas respecto del uso del Internet, la principal actividad que realizan los usuarios al acceder al ciberespacio (29.6 millones) es para obtener información; en segundo lugar, se hallan quienes lo utilizan para comunicarse (19.3 millones). Cabe mencionar que el uso de la web social (redes sociales) se ubica en la antepenúltima posición, con sólo 15.8 millones de usuarios (INEGI, 2013:502/13).

Las encuestas revelan, además, que cada día las personas tienen más confianza en Internet, y menos en otras instituciones importantes. Por su parte, las bibliotecas se han opuesto tradicionalmente a la censura, pero aún no sabemos cómo actuar con Internet; conceptos como *autoría* y *propiedad* se están rompiendo en el nuevo entorno de la información. A lo anterior, se añade que la información se gesta a cada segundo en todos lados y de diferentes maneras, y que la capacidad de que esto sea posible está en el ir y venir de cada individuo, en cada comunidad y cada país, de lo cual resulta que todos y cada uno se constituye como un productor de información en potencia y que gracias a las tecnologías se han logrado, también, campos de encuentros en los que ha sido posible la transmisión y la generación de conocimiento y saberes.

Las sociedades hiperconectadas presentan más oportunidades para la acción colectiva en las sociedades democráticas, pues cada día surgen nuevas voces, iniciativas, organismos no gubernamentales e institutos de gobierno abierto. Lo anterior puede resultar ambiguo, ya que posiblemente represente un beneficio para la sociedad, aunque también se corre el riesgo de tener un gobierno vigilante y sigiloso (disfrazado) respecto al acceso a datos del sector público y, a su vez, al acceso a datos personales de los ciudadanos de parte del sector público.

Esta sistemática ha producido una sociedad más exigente, segura y sobre todo capacitada para hacer valer sus derechos personales, lo que está dando lugar a conminar una mayor transparencia y al cumplimiento de los servicios centrados para los ciudadanos. En América Latina se puede observar un lento avance al respecto, ya que tanto México como otros países del continente presentan deficiencias, y en algunos casos, inexistencia en la provisión de adecuados servicios de salud, educación, empleo, tecnología, entre otros. Esa situación se presenta de manera distinta en los países desarrollados, y esto origina la existencia de una brecha digital que cada vez se acentúa más y se hace inasequible para las sociedades marginadas.

No obstante las condiciones adversas citadas, la oferta que existe en el mercado tecnológico en nuestro país permite a los consumidores mantenerse a la vanguardia, mediante la adquisición de dispositivos móviles que facilitan el acceso a la información de su interés a través de Internet, promoviendo su incorporación a un mundo hiperconectado. El acceso a la información es un recurso estratégico para las naciones que puede garantizar el progreso educativo, cultural, científico, técnico y económico de un país, así como el desarrollo personal, profesional y social de su población. Gracias a ello, los ciudadanos pueden autoformarse, como en el caso de los cursos en línea (que servirán a más personas en un futuro cercano, en comparación con el número de estudiantes que actualmente asiste a las universidades), con el propósito de mejorar condiciones de vida y entorno.

Debemos reconocer que lo anterior es una realidad latente e incuestionable, y que la aplicación y el uso de las tecnologías en las bibliotecas deben ser utilizadas como una herramienta útil y favorable que dé cabida a los diferentes grupos culturales, étnicos y sociales, y éstos, a su vez, están

provocado la construcción de sistemas sociales más democráticos, plurales, tolerantes y flexibles, originando una sociedad red de individuos multiculturales.

LOS RETOS DE LAS BIBLIOTECAS ANTE LAS NUEVAS DEMANDAS DE INFORMACIÓN

Es incuestionable que los avances tecnológicos benefician a las personas; y también es incuestionable que agudizan la brecha digital entre los ciudadanos, dando como resultado una frontera social con divisiones muy marcadas entre dos grupos: los hiperconectados y los hiperdesconectados. De los primeros se puede decir que corren con las ventajas de tener las competencias en el uso de la información y que, además, pueden y saben usar las herramientas de la tecnología; asimismo, pertenecen o tienen acceso a redes sociales con un fin específico a través del cual satisfacen sus necesidades informativas. En contraste, se puede definir como grupo de hiperdesconectados a aquellos individuos que no requieren hacer uso de las tecnologías, ya sea por convicción, motivación o limitación formativa, y prefieren consultar información de manera tradicional, pero que siguen siendo parte esencial y de gran importancia para las bibliotecas.

Con este panorama se asume que las bibliotecas deberán atender a dos tipos de usuarios: por un lado a los *infoalfabetizados*, que están aprendiendo más y son expertos en encontrar respuestas a preguntas complejas (en parte debido a que pueden buscar de manera efectiva y acceder a la inteligencia colectiva a través de Internet); y por otro, a los que carecen de habilidades de alfabetización informativa, los cuales no retienen la información, sino que dedican la mayor parte de su tiempo al intercambio de mensajes cor-

tos en redes sociales, desviando su atención del compromiso profundo con la gente y el conocimiento.

En la era de sociedades hiperconectadas, las bibliotecas tienen responsabilidades que asumir ante las necesidades sociales, en donde la información, el conocimiento y los medios digitales deben ser considerados bienes comunes. Las bibliotecas deben colaborar en los procesos de creación del conocimiento, así como garantizar el acceso a la información en un marco público basado en la libertad y la equidad, apostando por el acceso abierto y teniendo en consideración las voces de las sociedades hiperconectadas. Para ello, se busca saber qué les importa a las comunidades y qué acciones se están siguiendo; por otro lado, hay que tener en cuenta el modo y la forma de las transformaciones que se están produciendo en el ámbito informativo, considerando las consecuencias que se han obtenido en los procesos y búsquedas de la información.

De igual manera, la dotación de infraestructura tecnológica que se tiene alcance en las bibliotecas debe de ir acompañada de programas de formación en alfabetización de la información, para promover la construcción de una cultura digital y de usuarios no sólo hiperconectados sino hiperinformados. Resultado de lo anterior es que los nuevos usuarios serán los nativos digitales, los hiperconectados, pero no se debe de olvidar a los otros usuarios, los tradicionales, los de siempre y los que aún están aprendiendo.

En la nueva era de la información, ante el auge tecnológico, se presentan vertientes tanto positivas como negativas. Entre los aspectos positivos están la tarea de potenciar a las personas, brindándoles apoyo y orientación en el uso de las nuevas tecnologías, así como las ventajas de utilizarlas y sobre todo de tener conciencia de los beneficios que pueden adquirir los individuos en el ámbito personal y social, ya

que se puede tener acceso a un incalculable cúmulo de información en el entorno digital, en el cual habrá que aprender a navegar para no quedar atrapado en él.

Respecto a la parte negativa, podemos señalar los peligros cibernéticos a los que están expuestos diversos sitios que brindan servicios de información, comerciales y bancarios, así como los conformados por comunidades o grupos con un fin específico (redes sociales, blogs, etcétera) que ponen en riesgo la información personal de muchos de los usuarios; algunos de éstos, con pocas habilidades en el uso de las tecnologías que los hacen vulnerables en ese entorno.

Grandes esfuerzos se han realizado por parte de las instituciones para que la información, por medio de las tecnologías y el Internet, esté cada vez al alcance de más personas. En nuestro país se ha creado el Sistema Nacional e-México, (Margáin, 2005: 32), un proyecto diseñado por el gobierno con el propósito de facilitar a los usuarios el acceso a la información y de ampliar la cobertura de servicios básicos para el aprendizaje (servicios de primera necesidad, servicios culturales, entre otros), valiéndose de un conjunto de estrategias para conducir y propiciar la transición de México hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

A pesar de ser éste un proyecto que forma parte de las políticas públicas de México, se ha puesto al descubierto el nivel en el que se encuentra nuestro país ante las nuevas tecnologías, las vanguardias educativas y, sobre todo, los niveles de lectura. Como bibliotecólogos, ante la invasión cibernética, ése es uno de nuestros focos de alerta que, a la vez, representa un campo de oportunidad para colaborar con programas que coadyuven a formar usuarios infoalfabetizados.

Dicho programa pone a nuestra disposición una lista de retos. El primero es el “acceso universal”, esto es, generar un entrono de igualdad de oportunidades para lograr el ac-

ceso a la información; cierto es que este tema lo vivimos a diario en nuestras bibliotecas, y hemos visto cómo ha evolucionado y crecido la sociedad hiperconectada ante sus propias necesidades. Los otros dos retos son la “participación digital” y el “apropiamiento”, es decir, qué tan activa es la *sociedad red* naciente y, sobre todo, qué tanta seguridad provee el ciberespacio ante la informativa personal expuesta por los internautas.

Otros de los estudios que se han realizado respecto al uso de las Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC) se señala en el Programa Sectorial de Educación 2013-2018, de la Secretaría de Educación Pública, México (SEP, 2013: 29). En él, se expresa que las TIC se han implementado en la Educación Media Superior y Superior, pero con resultados negativos, debido al uso insuficiente de las mismas; se afirma también que estas tecnologías no sólo coadyuvarán a incrementar y multiplicar los modelos de atención educativa, sino que desarrollarán las capacidades propias de la sociedad del conocimiento, especialmente las relacionadas con el procesamiento y la asimilación efectiva de la información; para lograrlo, se agrega, es fundamental disponer de plataformas tecnológicas, trabajar con los docentes, revisar la normatividad, investigar el uso de las tecnologías y evaluar resultados.

Derivado de lo anterior, se proponen estrategias para fortalecer la educación media superior y superior que impactan en las bibliotecas universitarias:

1. Impulsar la educación abierta y a distancia con plataformas tecnológicas, servicios y apoyos a estudiantes y docentes.
2. Capacitar a docentes e investigadores en el uso de las TIC en la educación.

3. Promover la enseñanza de nuevos recursos tecnológicos para la sociedad del conocimiento.
4. Utilizar las Tecnología de la Información y la Comunicación en la formación docente de cualquier modalidad.
5. Ampliar y mejorar la infraestructura y el equipamiento.
6. Establecer estándares mínimos para la infraestructura, equipamiento y conectividad en las bibliotecas.
7. Contar con los equipos de cómputo, el equipamiento en talleres y laboratorios, y el acceso a Internet requerido.
8. Impulsar nuevas formas y espacios de atención educativa para personas con discapacidad y aptitudes sobresalientes.
9. Intensificar programas para la educación de adultos y disminuir el rezago educativo.
10. Potenciar el uso de las tecnologías para favorecer el acceso a la educación y la adquisición de competencias digitales.

El papel de las bibliotecas y los bibliotecarios va más allá del ámbito académico, recreativo y cultural; va a la par de la vanguardia que la nueva generación de la que formamos parte y vive todos los días inmersa en los medios digitales como su hábitat natural. Para el nativo digital, lo cotidiano es comunicarse por medio de mensajes de texto, redes sociales y videollamadas, y utilizar aplicaciones para equipos inteligentes, navegar en Internet o consultar bases de datos a través de la red.

Por ello las bibliotecas deben disponer, en la medida de sus posibilidades, de infraestructura tecnológica, de servicios y de programas de formación y capacitación orientados

a estos nuevos usuarios. En lo que respecta a los bibliotecarios, éstos tienen el compromiso de adquirir conocimientos, habilidades y destrezas para interactuar con dichos usuarios, es decir, tienen que aprender su lenguaje y hábitos de consumo de la información. Asimismo, se debe promover la incorporación de los usuarios tradicionales al nuevo panorama de la información digital, sin descuidar a quienes están renuentes a su integración y prefieren continuar utilizando los recursos y servicios que habitualmente la biblioteca les ha ofrecido.

Nunca antes las personas habían tenido la oportunidad de interactuar 24 horas al día de los 365 días del año con otras personas, sin importar la ubicación geográfica. Por ello, la comunicación es la mejor manera de acercar al ser humano con otros individuos, ya que precisamente la comunicación es el corazón que mueve al cuerpo humano.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AMIPCI (2013), Hábitos de los usuarios de Internet en México, México, Asociación Mexicana de Internet [en línea], <http://www.amipci.org.mx/?P=editomultimediafile&Multimedia=348&Type=1>
- IFLA (2013), *¿Surcando las olas o atrapados en la marea? Navegando el entorno en evolución de la información*, Países Bajos [en línea], http://trends.ifla.org/files/trends/assets/surcando_las_olas_o_atrapados_en_la_marea.pdf
- INEGI (2013), Censos de Población y Vivienda 2010, México [en línea], <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mexicocifras/default.aspx>

- INEGI (2013), Encuesta sobre disponibilidad y uso de las tecnologías de la información (MODUTIH), México [en línea], <http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/boletines/boletín/comunicados/especiales/2013/noviembre/comunica46.pdf>
- INEGI (2013), Estadísticas a propósito del día mundial de internet, México [en línea], <http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/Contenidos/estadisticas/2013/internet0.pdf>
- Instituto de Tecnologías Educativas (2010), Habilidades y competencias del siglo XXI para los aprendices del nuevo milenio en los países de la OCDE, España [en línea], http://recursos-tic.educacion.es/blogs/europa/media/blogs/europa/informes/Habilidades_y_competencias_siglo21_OCDE.pdf
- Islas, O., Benassini, C. y Margáin Compeán, J. C. (2005), *El Sistema Nacional e-México en Internet, columna vertebral de la sociedad de la información*, México, Miguel Ángel Porrúa.
- Reig, D. y Vílchez, L. F. (2013), *Los jóvenes en la era de la hiperconectividad: tendencias, claves y miradas*, Madrid, Fundación Telefónica y Fundación Encuentro [en línea], http://www.fundacion.telefonica.com/es/arte_cultura/publicaciones/detalle/182
- SEP (2013), Programa Sectorial de Educación 2013-2018, México [en línea], http://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/4479/4/images/PROGRAMA_SECTORIAL_DE_EDUCACION_2013_2018_WEB.pdf
- UNESCO (2008), Estándares de competencias en TIC para docentes, París [en línea], <http://www.eduteka.org/pdfdir/UNESCOEstandaresDocentes.pdf>