

El comportamiento informativo de los usuarios basado en las TIC de las bibliotecas del Tecnológico de Monterrey

JUAN C. ALBA LEONEL

Posgrado en Bibliotecología
Universidad Nacional Autónoma de México

Introducción

Genéricamente podemos entender por TIC el conjunto de tecnologías que sirven para la adquisición, producción, almacenamiento, procesado, comunicación y recuperación de información en forma digital. Esto incluye todos los sistemas informáticos y no solamente las computadoras, ya que éstas son sólo un medio más, el más versátil, pero no el único; también se incluyen redes de telecomunicaciones, telemática, los teléfonos celulares, la televisión, la radio, los periódicos digitales, faxes, dispositivos portátiles, etcétera. Todas estas herramientas electrónicas de primera mano son de carácter determinante en la vida de todo profesional.

El impacto de las TIC sobre las apreciaciones de los usuarios de las bibliotecas no afecta solamente al conjunto de habilidades y destrezas que éstos ya

poseían para buscar y localizar su información, sino a la capacidad para desarrollar habilidades y un pensamiento creativo y analítico para discriminar y seleccionar la información de su utilidad.

En otras palabras, hay tecnologías de información que sirven para comunicarnos pero, para el propósito de esta investigación, tan solo nos interesan las que utilizamos para compartir recursos como son:

- a) La Internet a través del servicio de *World Wide Web* (WWW).
- b) La Biblioteca Digital del Sistema Bibliotecario del Tecnológico de Monterrey.

Comportamiento informativo

Es importante estudiar y evaluar las TIC en las bibliotecas, pero esas investigaciones no se deben limitar a estudiar y evaluar únicamente las aplicaciones de estas tecnologías. Además es de sumo interés conocer los efectos que los servicios de información, basados en tecnología, producen en nuestros usuarios.

Es tan sencillo quedarse absorto en el servicio basado en tecnología y olvidarse de todo lo referente al usuario, ¿piensa el usuario que es una buena idea? Ningún servicio es bueno si no tiene usuarios, de aquí la trascendencia de los estudios del comportamiento informativo; la retroalimenta-

ción por parte de los usuarios es de un valor incalculable que facilita a los bibliotecarios la toma de decisiones sobre el papel adecuado y el impacto de la tecnología sobre una población estudiantil cada vez más diversa.

De estos planteamientos reales surgen varios interrogantes respecto a los usuarios: ¿En qué época los bibliotecarios han cumplido mejor con su misión informativa? ¿Ahora que los usuarios están sobre-informados con tantos recursos y fuentes de información o antes, cuando los usuarios manifestaban que les hacía falta información porque los acervos de las bibliotecas no estaban actualizados?

Planteamiento del problema

Es fundamental que se estudie el comportamiento informativo de los usuarios de las Bibliotecas en el nuevo contexto basado en las TIC. Se deben considerar aquellos factores que de alguna manera lleguen a influir en que el usuario tenga éxito o fracaso en la búsqueda de su información. De este modo, frente a la pregunta, ¿cuál es el patrón de búsqueda que siguen los alumnos del Tecnológico de Monterrey para la localización de la información al usar recursos basados en las TIC y tener éxito en su localización y satisfacción de su necesidad en su campo de estudio?, surgen otras cuestiones que hay que indagar:

- ¿El usuario de las bibliotecas del Tecnológico de Monterrey sabe cómo localizar los sitios Web que le proporcionen información relevante y fiable sobre su campo de estudio?
- ¿Cuáles son las exigencias organizativas y los obstáculos que se les presentan antes de lograr tener éxito en la localización de su información?
- ¿Cuál es el comportamiento informativo de los alumnos del Tecnológico de Monterrey al buscar información en algún recurso basado en TIC? (Internet, Biblioteca digital)
- ¿Cuáles son las fuentes principales de información que utilizan los alumnos del Tecnológico de Monterrey al usar las TIC?

Objetivos

- Analizar el comportamiento informativo de los alumnos del Tecnológico de Monterrey en el contexto de un proceso de uso de TIC.
- Desarrollar el planteamiento de un modelo tutorial asistido por bibliotecarios profesionales para los alumnos durante la elaboración de sus proyectos escolares en diversas áreas de estudio.
- Determinar el comportamiento informativo que siguen los usuarios de las bibliotecas del Tecnológico de Monterrey para la satisfacción de sus necesidades de información al utilizar recursos basados en TIC.

- Identificar las diferentes manifestaciones de búsqueda de información que presentan los alumnos del Tecnológico de Monterrey RZC al utilizar TIC en la localización de su información.

Hipótesis

Las hipótesis de investigación buscan probar el impacto que tienen las TIC (la Internet y Biblioteca Digital) entre sí, y las causas y efecto que éstas pudieran tener en el comportamiento informativo de los usuarios de las Bibliotecas:

- Las TIC determinan el comportamiento informativo de los alumnos del Tecnológico de Monterrey de la RZC al hacer sus búsquedas de información.
- Los alumnos piensan que las Tecnologías de Información traen enormes beneficios para la satisfacción de sus necesidades de información durante su trayectoria escolar.
- Los alumnos del Tecnológico de Monterrey de la RZC prefieren utilizar más los buscadores Web que la Biblioteca Digital por el formato de búsqueda sencillo que presentan.
- La manifestación de éxito que presentan los alumnos del Tecnológico de Monterrey RZC al realizar sus búsquedas de información, es menor en los que utilizan buscadores Web en comparación con los que prefieren usar la Biblioteca digital.

Marco teórico

En otros países se han realizado estudios sobre el comportamiento informativo en diversos grupos o sectores de la sociedad, como lo muestran las búsquedas realizadas en LISA, Emerald, pero pocos son referidos al comportamiento informativo basados en el uso de las TIC.

Marco de referencia

- La Rectoría Zona Centro del Tecnológico de Monterrey, comprende 3 Campus: Estado de México, Toluca y Querétaro,
- La Rectoría Zona Centro (RZC) es la segunda en tamaño con el 19% del total de alumnos a nivel sistema, equivalentes a una población estudiantil de esta rectoría de 17,646 alumnos inscritos en algún programa académico de nivel preparatoria, profesional y de posgrado.

Muestra

El tamaño de muestra es $n = 376$ fue distribuido de manera estratificada por nivel académico (atributo) para cada Campus de la Rectoría Zona Centro diseñando una muestra probabilística estratificada.

Comunidades de profesores y estudiantes universitarios

Tecnológico de Monterrey Rectoría Zona Centro Número de alumnos inscritos en los programas académicos de preparatoria, profesional y posgrado								
Campus	Enero de 2006				Agosto de 2006			
	Preparatoria	Profesional	Posgrado	Total	Preparatoria	Profesional	Posgrado	Total
Estado de México	2146	5444	822	8412	2134	5487	765	8386
Querétaro	1298	3080	285	4663	1277	3337	294	4908
Toluca	1627	2099	625	4351	1541	2245	783	4569
Total	5071	10623	1732	17426	4952	11069	1842	17863

Muestra probabilística estratificada		
Estrato del Tec de Monterrey Campus	Número de Estudiantes Enero Agosto 2006	Determinación de tamaños de muestra para cada nivel de estudios y campus
A. Estado de México	8399	
➤ Preparatoria	2140	46
➤ Profesional	5465	117
➤ Posgrado	794	17
B. Querétaro	4784	
➤ Preparatoria	1287	27
➤ Profesional	3208	68
➤ Posgrado	289	6

Instrumento

Se utilizará un cuestionario aplicado a la muestra estratificada y se utilizará también una cédula de observación aplicada al 10 % de los sujetos seleccionados.