
*Las necesidades de información de los
técnicos en construcción. La experiencia de
la biblioteca del IETCC-CSIC*

Dolores Fernández Caballero

Virtudes Azorín López

XVII Jornadas ABBA

El usuario de la biblioteca de arquitectura, construcción y urbanismo

Palacio de Congresos y Exposiciones "Manuel Rojas"

Badajoz. 20 y 21 de octubre, 2006

Bibliotecas

Las Bibliotecas del CSIC son bibliotecas públicas de investigación de carácter restringido, con colecciones bibliográficas muy especializadas y prestan diferentes servicios a los usuarios debidamente acreditados tanto internos como externos a la institución.

Los usuarios de la red de bibliotecas pueden ser:

Internos: con vinculación a algún Centro o Instituto del CSIC.

Externos: docentes, investigadores, doctores, licenciados y universitarios de segundo ciclo.

Servicios

Biblioteca virtual

Catálogos

Revistas y libros electrónicos

Bases de datos

Información en la biblioteca

Lectura en sala

Préstamo personal

Préstamo Interbibliotecario

Reprografía

El servicio de Información y referencia bibliográfica

Es el servicio encaminado a la atención personalizada a los usuarios de las bibliotecas, mediante la asistencia a los individuos en su uso de la colección de la biblioteca y de la diversidad de fuentes de información disponibles. Este servicio gira en torno a tres aspectos básicos:

Asistencia personalizada para la resolución de consultas, tanto de carácter específico como general.

Orientación y ayuda a los usuarios para que obtengan la información por sí mismos.

Enseñar a los usuarios la utilización de los recursos bibliotecarios y otras fuentes de información.

Todas las bibliotecas dirigen su gestión a satisfacer la demanda del usuario. Esta decisión se refleja en una buena organización de la colección, en la elaboración de instrumentos de acceso a la misma catálogos, en la producción de índices, bibliografía, boletines de sumarios, etc., y en dar un servicio directo y personalizado al usuario. Este servicio se inicia en el momento en el que el usuario hace una pregunta. Entonces estamos ante lo que se ha venido en llamar el proceso de referencia. En este proceso hay dos fases íntimamente ligadas: la pregunta y la respuesta.

Las preguntas pueden ser de varios tipos:

- preguntas de información general. Afectan principalmente a lo que es la organización interna del centro.
- preguntas de respuesta rápida. Son tanto las preguntas por las que se solicita un dato preciso para acceder a catálogos, como a las preguntas conocidas como de referencia rápida.
 - preguntas de información bibliográfica. Son aquellas en las que se requiere no una información directa o puntual, sino una gama de información más amplia. El caso típico es el de la búsqueda bibliográfica, es decir, cuando se requiere qué bibliografía hay disponible sobre una determinada materia.

Biblioteca del IETCC

El IETCC es uno de los Centros de Investigación y asistencia científico-técnica en el ámbito de la construcción más importantes de España.

Dada su singularidad la biblioteca, creada desde la fundación del Instituto, en el año 1952, está integrada, dentro de la red de bibliotecas del CSIC, en el área de Ciencias y Tecnología de Materiales, es referente en cuanto a fondos bibliográficos y documentales en construcción, ingeniería, ciencias de los materiales, normativa, etc.

Dentro del sector de bibliotecas especializadas, como es la biblioteca del IETCC, el eje sobre el que gira esta exposición son los **usuarios**, ya que la biblioteca carecería de sentido sin ellos, pues son los que la motivan y los que la usan. Además, así como la biblioteca especializada tiene unas características específicas en cuanto a la naturaleza

de sus fondos, sus funciones, etc., también sus usuarios presentan ciertos rasgos que les caracterizan.

Las bibliotecas especializadas suelen tener un carácter restrictivo en cuanto a los usuarios que tienen acceso a ellas. La razón es que son bibliotecas destinadas a facilitar un tipo de información que no interesa al público en general o es privativo de la entidad. En general, la información va dirigida a aquellas personas que trabajan en la entidad de la que depende la biblioteca, están relacionadas con la misma o ejercen una labor investigadora que coincide con la temática que la biblioteca posee. Su búsqueda es, por tanto, especializada.

Si nos atenemos a la temática en la que trabajan, los usuarios de las bibliotecas especializadas pueden pertenecer a cualquier ámbito profesional: ingenieros, arquitectos, químicos, etc. Lo que si es cierto que todos ellos tendrán necesidad de recurrir a la biblioteca para realizar su trabajo con eficacia.

Usuarios

El usuario de las bibliotecas del siglo XXI, necesita no sólo un acceso rápido y sencillo a las fuentes primarias que están a su disposición en la biblioteca, sino que quiere estar informado de las novedades más recientes publicadas en su especialidad.

La manera más eficaz para orientar e informar al usuario es que la biblioteca debe reunir la información generada por su propio centro, la producida fuera de él, y que la información facilitada será principalmente bibliográfica y científica.

Hay que reconocer el protagonismo del usuario, ya que es el destinatario final de la mayor parte de nuestro trabajo, ya que pasa no sólo por satisfacer sus necesidades de información, sino por convertirlos en aliados de nuestro trabajo informándolos y formándolos en el uso de las nuevas herramientas de la biblioteca destinadas a su uso para hacerles más expertos y autónomos.

Estos usuarios tienen una serie de aspectos que probablemente son comunes a todos ellos:

- Cualificación profesional.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Capacidad de definir la pregunta.
- Alto grado de exigencia en cuanto a las respuestas, una vez realizada la búsqueda
- La biblioteca especializada es una de sus herramientas de trabajo.

Son los usuarios, como sujetos del servicio, los que activan la biblioteca. Su participación es necesaria para el uso de las colecciones y la prestación de servicios.

Dentro de la óptica de la información corporativa, será responsabilidad de la biblioteca mantener informados a sus usuarios sobre sus productos y servicios. Realmente sin comunicación no se conciben actualmente los servicios de calidad.

La relación con el usuario debe definirse en parámetros válidos para el escenario real, buscando la complementariedad y la completitud. La complementariedad entre documentos en formato físico y sistemas digitales de acceso a la información, combinando sistema de información y logística para garantizar el acceso a la información a distancia, y completitud para garantizar el máximo de servicio en cualquiera de los escenarios posibles.

Para enfocar al usuario es necesario comprender la actual tendencia global hacia la desintermediación y la potenciación del usuario final, especialmente relevante en el contexto de los servicios de información.

La desintermediación se entiende en función del papel jugado por el mediador entre la información (o cualquier producto) y sus usuarios finales. Supone la búsqueda de información por un usuario final, sin la necesidad de terceras personas. Aplicada a la biblioteca, la desintermediación, significa la evolución de la información desde depósitos físicos centralizados hacia fuentes alternativas accesibles directamente desde ordenadores y redes.

La desintermediación es una tendencia presente en la sociedad. Cada día, más personas tienen acceso a ordenadores y a Internet o a sistemas de comunicación digitales interactivos, bien desde su lugar de trabajo, o bien desde sus casas. Pero incluso cuando esta documentación está accesible en línea, sigue haciendo falta tiempo y esfuerzo, porque para el usuario final su tiempo es limitado y muy valioso. Por eso necesita un mediador que le facilite la información mediante un interfaz único, un motor de búsqueda único y un único servidor.

Dentro de este contexto podemos distinguir distintos tipos de usuarios en relación con el servicio de la biblioteca:

- El usuario presencial es, obviamente, aquel que interactúa en tiempo real con la biblioteca en el espacio público de ésta.

- El usuario remoto es el que usa la biblioteca a distancia a través del cualquier medio, y está intermediado por la tecnología de la información, en su relación con la biblioteca (para informarse o para la prestación de un servicio). Por ejemplo cuando busca en la biblioteca un libro a través de un Opac, o cuando realiza una reserva a través de Internet. Lo consideramos provisionalmente un usuario electrónico.
- Con el fin de precisar esta terminología, entenderemos el usuario electrónico como aquel que utiliza un ordenador dentro de los espacios de la biblioteca. Hoy las bibliotecas están aumentando las situaciones en las que el usuario presencial es también electrónico.

Si el usuario se encuentra en conexión telemática, si interactúa con la biblioteca en red, el usuario será denominado usuario virtual.

Relación investigador-bibliotecario

Para poder hablar de este binomio, tendremos que analizar los servicios bibliotecarios. Y para poder hacernos cualquier reflexión sobre dichos servicios, hay que conocer el perfil-tipo del usuario (el investigador).

La tipología de los usuarios de la información científica y técnica en nuestro Instituto es variada, pero básicamente pueden encuadrarse en los siguientes perfiles:

a) El investigador puro y experimental, es uno de los usuarios que ha despertado mayor interés, en muchos casos, porque tradicionalmente ha sido el que más demandas de información ha solicitado. La información que precisa, en general, suele ser muy exhaustiva y poco elaborada, incluso aquella información que pueda parecer irrelevante al documentalista no debe ser desechada debido a que, generalmente, son ellos mismos los que seleccionan la información interesante para introducir en sus líneas de investigación; le interesa todo lo que se publica en su campo, redacta normas y sabe lo que necesita. La principal tarea de éstos son los estudios pre-normativos. Sus necesidades son las de encontrar literatura y experiencias de otros investigadores donde puedan basar las normas a desarrollar.

b) Otro sería el que tiene necesidad de usar la normativa vigente, aquí podemos distinguir dos grupos. El que necesita conocer las normas existentes para la redacción y composición de normas posteriores, pero desconoce si tenemos esa información puntual, y el que necesita aplicarlas.

Dentro de este perfil está el personal becario que realiza la tesis doctoral sobre una materia específica y que acude a la biblioteca por el tipo de información sobre la que trabaja (arquitectura, ingeniería, química, etc.).

Estos dos grupos pertenecerían a los usuarios internos.

c) El tercer tipo de usuarios es más general, pues es el que accede a los fondos a través de las páginas webs tradicionales.

Serían los pertenecientes al sector industrial, que necesitan una información más específica y más elaborada, que atañe al problema concreto, y si es posible, aporte soluciones definidas.

Estos pertenecerían a los usuarios externos.

En función de estos tres tipos de usuarios, hacen falta bibliotecarios en cuyo perfil estén presentes los siguientes rasgos: formación permanente, capacidad de comunicación, actitud abierta y receptiva, interés por las líneas de investigación actuales en las áreas correspondientes y espíritu cooperativo.

En todas las bibliotecas especializadas se lleva a cabo una labor de difusión de la información que podríamos clasificar en pasiva y activa. La primera es aquella que se realiza a petición del usuario, es decir, es la respuesta a una pregunta mediante una operación de búsqueda. La segunda, la activa, es aquella que la biblioteca realiza por iniciativa propia para informar y facilitar un mejor conocimiento de sus fondos y de los medios con que cuenta para recuperar la información.

Todas las tareas de las bibliotecas tienen como fin último el servicio al usuario y proporcionarle la información requerida.

Lo que es relevante para nosotros, en tanto que profesionales de la documentación, es que los usuarios tienen necesidades de información que vamos a cubrir mediante documentos electrónicos. Estos documentos suponen mucho más que un nuevo soporte:

Generan una nueva manera de organizar y transmitir la información e implican un tipo de interrelación diferente con el usuario.

Lo importante es el servicio que damos, no las funciones que realizamos, debemos ser capaces de formar un personal más polivalente, que no se anquilese en una tarea concreta. Y debemos de saber qué quieren nuestra institución y nuestros usuarios para ser capaces de dar respuesta a sus necesidades.

Además, el usuario de bibliotecas especializadas es un usuario esporádico, es decir, no está todos los días en la biblioteca, pero no duda en volver a solicitar nuestros servicios cada vez que necesita nuestra ayuda.

Así, el profesional de las bibliotecas especializadas, está sometido a una valoración diaria de su trabajo por parte de los máximos destinatarios: los usuarios.

Fuentes de Información documentales

Los documentos admiten muchas clasificaciones, según el criterio que se utilice. Nosotros hemos intentado ordenarlos por el nivel informativo del contenido y según su importancia numérica, en fuentes primarias, secundarias y terciarias aunque naturalmente en cada caso pueden producirse variaciones, a veces importantes.

Primarias: son aquellas que contienen información original, como monografías, publicaciones periódicas, literatura gris; de ahí que además de libros y revistas las bibliotecas adquieran normas, informes, etc. En nuestro caso las normas UNE, informes, etc., son unas de las fuentes principales con las que cuentan nuestros investigadores.

Secundarias: tanto o más importantes que las primarias, son las que recogen las referencias de los documentos publicados en las primarias, obras de referencia, como anuarios, enciclopedias, guías estadísticas, memorias, bibliografías, catálogos de bibliotecas, etc. y que constituyen una fuente de información especialmente útil en la búsqueda.

Terciarias: se refieren a información contenida en documentos secundarios, son tesauros, listas de encabezamientos de materia, bibliografías de bibliografías, etc.

En el caso concreto de nuestra biblioteca, los documentos más utilizados entre los usuarios de nuestra biblioteca son las normas UNE, EN, UNE-EN, UNE-EN ISO, Eurocódigos, Serie Normativas del Ministerio de Fomento, DIT, DAPP - La guía legal para Arquitectos e Ingenieros, etc.

El bibliotecario en este caso, cuenta con los medios para diseñar la información ajustada a las necesidades de sus usuarios, y debe constituirse en el punto de referencia como gestor de la información y como experto en la tarea de recuperación y adquisición de la misma, según las demandas de sus propios usuarios. De esta manera, el bibliotecario pasa a desempeñar hoy día un papel más activo que el que

venía desempeñando hasta hace poco tiempo en el desarrollo de la actividad científica de los Institutos donde cumplen su tarea.

La gestión de la información como apoyo a la investigación

El decisivo papel de la información como palanca movilizadora del desarrollo y el progreso en el campo de la ciencia y la tecnología, es tan evidente que se la llegado a considerar hoy día, un recurso tan importante como la energía. Se estima que es el nexo de unión que permite la fecunda interrelación entre el mundo intelectual y el de las realizaciones prácticas. Sin embargo, esta herramienta que vemos perfilarse como imprescindible para el investigador, para el hombre de ciencia, para el técnico, etc., no resulta de fácil manejo en la práctica y constituye en ocasiones una tarea ardua en extremo. El exceso de información mantiene más desinformados a quienes reciben sin ningún genero de selección previa todo tipo de información. Es necesario una inteligente canalización de informaciones para que todo el mundo pueda hacerse con aquella que necesita, en el momento en que la necesita. El objetivo no es por tanto producir mucho, sino encontrar a tiempo la información producida.

Las nuevas tecnologías

Como bien es sabido, las bibliotecas han de hacer de las nuevas tecnologías de la información sus instrumentos básicos para el desarrollo de su propia actividad, pero para ello se hace necesario, no sólo la compra de documentos, sino también el diseño de un sistema de información global, que nos permita explotar todas posibilidades de la "Sociedad de la Información", con el fin de sumergir al usuario en estas nuevas tecnologías.

La ingente cantidad de material informativo y la explosión de la edición, unido a unos recursos limitados requieren el desarrollo de una importante labor selectiva, que parte del principio de la gran cantidad de información que deben manejar los bibliotecarios para ello. El mantenimiento al día de los instrumentos de referencia y de la colección es fundamental, siendo de gran ayuda el empleo de las nuevas tecnologías.

La aplicación de las nuevas tecnologías, facilita enormemente la cooperación y el tratamiento a distancia, lo que está provocando una autentica revolución en el trabajo diario de los profesionales, y en la respuesta masiva y fluida a las peticiones de los usuarios.

Por ello y ante esta situación, el bibliotecario debe aprender a utilizar esta nueva tecnología y así convertirse en guía cualificado y organizador de las vías de acceso, para hacer llegar la información más apropiada al usuario.

De esta nueva situación surgen dos tipos de información documental suficientemente definidos, para fijar en ellos nuestra consideración:

- a) La colección física de los fondos en formato convencional, que van desde los libros, normas, monografías, manuales, etc., a los registrados en soportes de las más modernas tecnologías, revistas, registros sonoros, CD-ROM, etc.
- b) La colección virtual, compuesta por toda la documentación en red de las bibliotecas, disponible por Internet y accesible sin limitaciones en el tiempo y en el espacio.

Pero es el servicio WEB, basado en la tecnología del hipertexto, el que hace posible en la práctica casi todas las prestaciones: cualquier clase de información de tipo institucional y comercial, consultar cualquier base de datos y centros de documentación conectados a la red, páginas WEBs de organismos, empresas, etc. , lo que hace de la prestación WEB las más práctica, atractiva e interesante para los usuarios.

Los planteamientos de la información digital exigen del bibliotecario un protagonismo distinto del que, hasta el presente le ha sido consustancial.

La diferente relación bibliotecario- usuario que surge dentro de la red, el uso de las herramientas informáticas, al conceder mayor autonomía a los usuarios, separan y dispersan los planos de la interrelación que tradicionalmente debía existir entre ambos. Incluso hasta el punto de hacer desaparecer el mínimo contacto, es a lo que algunos autores se han referido denominando a este nuevo tipo de modernos internautas como los **“usuarios sin rostro”**.

Con las ventajas de la digitalización el usuario no dependerá de horarios y limitaciones físicas para conseguir el libro, revista, norma o cualquiera que sea la información que espere conseguir de la biblioteca. Así como en la biblioteca electrónica se comparten los recursos informativos, también se van a compartir las habilidades, experiencias y conocimientos de los recursos humanos que se forman dentro de la institución.

Formación de usuarios

Los bibliotecarios tenemos una responsabilidad importante en formar unos usuarios cada vez más autónomos y autosuficientes, capaces de localizar lo que necesitan sin ayuda continua y permanente. Nuestro esfuerzo debe ir encaminado a habilitar instrumentos amigables, intuitivos y racionales que hagan al usuario libre en la búsqueda de información.

Las nuevas bibliotecas electrónicas, han traído no sólo nuevos documentos, como es en nuestro caso con las Normas en PDF y en red, para uso interno de nuestros usuarios, sino también nuevas posibilidades de atender al usuario, fruto de lo cual es la profunda transformación de sus servicios, espacios y responsabilidades.

El nuevo papel de guía e interprete del bibliotecario actual, consiste en guiar al usuario a través de la selva de los libros, primero para que no se pierda y pueda encontrar la información que necesita y, en segundo lugar, para ayudarle a encontrar aquellos documentos de mayor calidad, dentro de la red.

Conclusión

Estamos en una época de grandes cambios continuos y por ello hemos modificado la forma de trabajar de nuestros usuarios, ya que cada día hay una mayor competencia profesional.

Creemos que las bibliotecas actualmente tienen un extraordinario personal, bien formado, con una nueva mentalidad, y con la seguridad de saber asumir todos los retos que se nos planteen. De hecho ya llevamos unos años haciéndolo. Y debemos ser capaces de saber qué quiere nuestra institución y nuestros usuarios para ser capaces de dar respuesta a todas sus demandas de información.

El entorno digital ha cambiado la concepción de las bibliotecas del CSIC, que han dejado de ser puntos de servicio de una colección propia, para ser distribuidores de una colección institucional y puntos de servicio a distancia para usuarios cercanos y lejanos.

Las bibliotecas científicas deben ofrecer servicios cada vez mejores y más personalizados para cada tipo de usuarios, y hacer una evaluación constante de la colección y de uso, para adecuarlas a las necesidades reales de los investigadores. Los

servicios de valor añadido en línea han de ser la gran apuesta de futuro ante los nuevos recursos y las demandas de los usuarios.

Bibliografía

- Almenar Palau, S. – Bibliotecas Universitarias nuevos usuarios nuevos problemas.
- Saorín Pérez, Tomás – Los portales bibliotecarios, 2004.
- Seminario Hispano-Británico sobre cooperación e informatización bibliotecaria. 1990