

## **CONCLUSIONES**

### **EJE SISTEMAS TECNOLÓGICOS PARA TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD LOCAL**

#### 1. Objetivos Generales:

- Promover entre los asistentes un acercamiento al tema de las nuevas tecnologías de transferencia de información y su aplicación con fines sociales y comunitarios.
- Precisar vínculos y funciones profesionales desde las disciplinas directamente responsables de la construcción y desarrollo de los sistemas de transferencia de información, dirigidos al desarrollo social.
- Conocer proyectos y experiencias de aplicaciones de transferencia de información con fines sociales y comunitarios.

#### 2. Objetivos Específicos:

- Presentar un panorama del desarrollo de los sistemas de transferencia de información en América Latina y El Caribe, particularmente en las bibliotecas públicas.
- Presentar la visión del Estado colombiano frente al problema de las redes y analizar su compromiso con el desarrollo de las tecnologías de transferencia de información al servicio de las comunidades locales.
- Posibilitar un acercamiento de los profesionales de la información en el desarrollo de aplicaciones de "software" con fines sociales: Ingeniería de sistemas, bibliotecología, comunicación social.
- Analizar el papel de las redes sociales como opción en el manejo y apropiamiento de las nuevas tecnologías de transferencia de información para el desarrollo social.

#### 3. Conclusiones.

El primer Coloquio sobre Servicios de Información a la Comunidad presentó en el eje de tecnologías conferencias sobre asuntos disímiles alrededor de las nuevas tecnologías telemáticas, sus usos y aplicaciones en las bibliotecas públicas. En ese sentido los aportes más relevantes se refirieron a:

- » La propuesta de redes sociales.
- » La introducción de nuevas tecnologías.
- » Las aplicaciones telemáticas adelantadas por España
- » El proyecto de conectividad que lidera la Presidencia de la República de Colombia.

Las redes sociales fueron el primer tema presentado, en tanto la experiencia del Servicio de Información Local en COMFENALCO ANTIOQUIA ha permitido constatar las limitaciones e imposibilidades de construcción de sistemas de información cuando no hay una base social (entendida como sistema de comunicación) que los respalde, alimente y retroalimente.

Esto se afirma, apoyándonos en los planteamientos de Jesús Galindo: "Los sistemas de comunicación son las formas de conexión e interacción entre los sistemas de información."<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Galindo Cáceres, Jesús. Contextos Ecológicos y Sistemas de Información y Comunicación. Configuraciones, trayectorias, matrices situacionales y contextos de posibilidad en lo social. El caso de las redes de investigación social, p. 3

En la construcción de servicios de información, los contextos locales aparecen entonces como, carentes de sistemas, y de códigos comunes que permitan su comprensión y aprehensión, lo cual hace de la construcción un proceso a más largo plazo, y de mayor exigencia en tanto implica la interdisciplinariedad, no sólo de bibliotecólogos y comunicadores, aunque sí en primer lugar, así como de los ingenieros de sistemas, que serían algo así como el último eslabón en tanto precisan de configuraciones tanto informativas como comunicativas previamente al diseño de los servicios telemáticos.

No obstante hay que reconocer en las localidades, sistemas de comunicación que aparecen en su mayoría marginales del mundo global de la información, aún proviniendo de instituciones con sistemas establecidos. Ambos sistemas: el de comunicación como el de información, aparecen desarticulados, lo cual constituye una limitación de alto valor para la creación y el diseño de nuevos servicios centrados en la telemática.

Una opción preferencial, para los servicios de información a la comunidad, en el contexto actual de globalización, son las redes sociales, por sus características de sistemas comunicacionales abiertos; ello implica para las bibliotecas públicas, replanteamientos a su interior, en tanto su relación con la sociedad es en general de carácter instrumental, constituyendo sistemas cerrados, vistos estos desde la perspectiva sistémica y por tanto una tendencia negativa para su proyección y desarrollo actual.

En el caso de la introducción de nuevas tecnologías de información, podría decirse que serían el 2º. Paso para las bibliotecas públicas en particular, entendiendo ése como el ir más allá de la automatización de procesos técnicos, hacia la utilización para crear e innovar servicios y proyectos como: **redes de servicios, diseminación selectiva de información, y publicaciones electrónicas**, fundamentados en el trabajo interinstitucional y cooperativo.

Algunos aspectos críticos analizados al respecto fueron: los requerimientos para que esas tecnologías sean usadas por el personal en función de los objetivos de la institución, reconociendo como lo más importante aquí, que el éxito no debe estar referido a la instalación de los sistemas sino al factor humano. "Los computadoras no trabajan solas y si no se eleva el nivel de "cultura digital" de la organización difícilmente se obtendrán los resultados esperados"<sup>2</sup>.

Entre los elementos a tener en cuenta tanto en la automatización de bibliotecas como en otros desarrollos telemáticos, se debe tener en cuenta: escoger bien los productos, los sistemas, los equipos y los asesores, pero la atención principal debe estar en la gente, los procesos de inducción, la educación, la cultura digital de la organización, la gestión de proyectos, la transferencia tecnológica.

Otro aspecto de alta relevancia es el soporte técnico. "No es suficiente con contratar personal capaz, es necesario asegurar su formación permanente, desarrollar indicadores de desempeño de los proyectos y trabajar con los proveedores de tecnología para asegurar los procesos de transferencia tecnológica"<sup>3</sup>.

Como parte del panorama sobre desarrollo de los sistemas de transferencia de información en América Latina y el Caribe, incluimos la información suministrada por David Pacheco, en tanto consideramos válida a la generalidad de estos países:

---

<sup>2</sup> Pacheco, David. Lo que viene después de la automatización de bibliotecas. Ponencia presentada al 1er. Coloquio Latinoamericano y del Caribe de Servicio de Información a la Comunidad. P. 2

<sup>3</sup> ibid, p. 3

"Un seguimiento a decenas de proyectos de tele - información implantados en distintos sitios de Venezuela, permitió encontrar que en aquellos sitios donde las instituciones no han podido formar y retener a su personal de soporte técnico, los proyectos han sido menos exitosos. Por otro lado, un denominador común presente en los lugares más exitosos es el haber logrado desarrollar adecuadas políticas de educación digital de todo el personal involucrado y en particular, haber costeadado la formación de su personal técnico y creado incentivos para su permanencia en la institución".

Lo que muestran los indicadores estadísticos es que la introducción de tecnologías no es un problema técnico. Quizá pueda serlo en otros países. No lo es en países como los nuestros. La introducción de tecnologías es, antes bien, un problema de gestión<sup>4</sup>.

La experiencia de España, país en un continente distante geográfica y políticamente de América Latina y el Caribe, pero al mismo tiempo protagonista de nuestra historia social; constituyó un aporte a la reflexión. Lo que David Pacheco llamó en su ponencia "Lo que viene después de la automatización de las bibliotecas" se puede retomar aquí como hechos reales. Es decir, España como parte del continente artífice de la racionalidad de occidente, posee en un desarrollo telemático mucho más avanzado que el nuestro, donde priman el desarrollo informático. Podríamos decir que las bibliotecas públicas españolas no están en una fase de introducción de nuevas tecnologías sino de su desarrollo, de ahí que para dicho país, cobre relevancia la educación de usuarios y usuarias en función de un cambio de perspectiva de la información, y que los servicios de información local puedan ser una oportunidad novedosa para el desarrollo y aplicación de nuevas tecnologías.

Al igual que lo planteado por Venezuela, España reconoció en Internet inmensas posibilidades de cobertura informativa, específicamente mediante el desarrollo de páginas web, las cuales permiten el logro de los siguientes objetivos:

- Solucionar remotamente todos los trámites posibles y permitir a los usuarios acceder a la biblioteca a distancia y obtener servicios por la red.
- Acercar la información al usuario, explotando todas las posibilidades de los recursos disponibles.
- Elaborar guías, manuales y tutoriales **en línea**.
- Ofrecer acceso adecuado de los recursos tecnológicos al usuario presencial.
- Reunir todo lo anterior en un solo punto donde el usuario entra en contacto con el sistema, que integran los diferentes contenidos.

En cuanto a los servicios desarrollados, España dió cuenta de. **colecciones de enlaces, listas de buscadores, correo electrónico gratuito.**

Por último, se tuvo la oportunidad de conocer, desde uno de los voceros gubernamentales, la política de Conectividad, propuesta y ejecutada actualmente por el Gobierno de Colombia. Esta presentación permitió aclarar el panorama de los sistemas de transferencia de información para el caso de América Latina y el Caribe, dado que en su justificación se encuentran elementos propios de la política global que es un imperativo para los países en la actualidad.

Retomamos entonces lo que fueron conclusiones centrales de la exposición realizada, en tanto pueden ser referentes importantes para la mayoría de las personas asistentes:

1º. Las bibliotecas poseen en su mayoría un avance mínimo en el uso de nuevas tecnologías:

---

<sup>4</sup> ibid, p. 3

- » Falta evolución del concepto de biblioteca.
- » Falta desarrollo de programas a todo nivel, siendo fundamental la capacitación en el uso de nuevas tecnologías.

2º. Solamente al integrar estos dos tipos de bases [físicas e invisibles], es posible lograr un desarrollo integral en el uso y apropiación de las tecnologías de información, elemento indispensable para la introducción de cualquier nación en la sociedad del conocimiento.

3º. El Gobierno desempeña un papel importante en el desarrollo de las tecnologías de la información y, por ende, en la generación de oportunidades de acceso a la comunidad a la información de todo tipo, específicamente al conocimiento manejado por las bibliotecas públicas.

4º. Los presupuestos limitados hacen que la inversión requerida para la satisfacción de necesidades de aplicación de las tecnologías de información no se ajusten a los requerimientos específicos, lo cual trae como consecuencia que los niveles de desarrollo de estas instituciones sean de muy baja calidad.

5º. El reto consiste en mirar a la biblioteca pública no solamente como un ente con posibilidad de supervivencia a partir de recursos provenientes de donaciones o aportes gubernamentales, sino como una institución con la capacidad de generar servicios con valor agregado para la comunidad en la que se desempeña, así como con proyección en otras instancias. A partir de la prestación de diferentes servicios como los siguientes:

- » Elaboración de bibliografías especializadas.
- » Facilitar servicios de conmutación bibliográfica
- » Utilización de herramientas para la realización de disseminación selectiva de información