

Javier Pérez Iglesias

Bibliotecario que actualmente trabaja en el Servicio de Información y Apoyo a la Docencia e Investigación en la Biblioteca de la Universidad Complutense

Entrevista a Adán Griego, bibliotecario de la Universidad de Stanford (EE.UU.)

¿Dónde están los usuarios del nuevo milenio? Los nativos digitales y las bibliotecas universitarias

En primera persona



Adán Griego es el responsable de las colecciones Iberoamericana y México Americana de la Biblioteca de la Universidad de Stanford, además de bibliógrafo y especialista en literatura en lengua castellana.

Es miembro activo de diversas asociaciones bibliotecarias y autor de un gran número de publicaciones. En los últimos años ha participado en diferentes foros y encuentros sobre las características de los nuevos usuarios de las bibliotecas.

El señor Griego también es un activista que trabaja para que la literatura de temática queer (gays, lesbianas y transexuales) escrita en castellano tenga representación en las bibliotecas públicas de EE. UU.

El jueves 19 de junio de 2008 se celebró en la Biblioteca Histórica "Marqués de Valdecilla" una jornada sobre "Lectura y bibliotecas universitarias". El acto estuvo coorganizado por la SEDIC, la Biblioteca de la Universidad Complutense, la Embajada Americana y la revista EDUCACIÓN Y BIBLIOTECA. Las presentaciones se pueden consultar en:

<http://www.ucm.es/BUCM/biblioteca/24095.php>

Adán Griego era uno de los participantes y, unos días antes, accedió a conversar con nosotros sobre temas que luego expuso en la mesa redonda. Gracias a su gentileza, reproducimos un documento con las citas y comentarios que hacen referencia a su participación en la Jornada y que ilustran esta entrevista.

Ⓜ ¿Cómo definiría a los nativos digitales? Y, sobre todo ¿qué traen de nuevo al panorama de los usuarios de bibliotecas? Porque en las bibliotecas, especialmente en las académicas, hay costumbre de recibir cada año a usuarios jóvenes que se acercan a nuestros servicios con nuevas actitudes. ¿Hasta qué punto los nativos digitales suponen una ruptura con respecto a lo que hemos vivido hasta ahora?

A ver, aquí hay varias preguntas. En primer lugar estaría la definición de nativo digital. Podríamos acudir a lo que comenta Marc Prensky en su artículo "Digital natives versus digital immigrants" o a las opiniones de Richard T. Sweeney, director de la Robert W. Van Houten Library del New Jersey Institute of Technology. Este último tiene un enfoque que se acerca más a nuestro campo de interés, puesto que es bibliotecario, mientras que el señor Prensky está más relacionado con el mundo de los juegos de ordenador y los video-juegos. Pero ambos coinciden en definir un perfil de personas que ha nacido después de 1980 y que han pasado más de diez mil horas con juegos de vídeo, unas veinte mil horas mirando la televisión y menos de cinco mil horas leyendo. Están menos acostumbrados a leer y más enfocados hacia todo lo audiovisual. Además, su costumbre es buscarlo todo en Internet. Cuando este grupo de usuarios llega a nuestras bibliotecas, nos presenta un desafío totalmente distinto a lo que estamos acostumbrados. No ven la biblioteca como la puerta hacia la información sino como una alternativa más, y no necesariamente la más interesante. Es decir, la biblioteca deja de ser el corazón de la universidad y se convierte en algo secundario... casi marginal.

Debemos tener en cuenta que los nativos digitales son más o menos unos ochenta millones dentro de la población de EE. UU. Pero además, son los que se convertirán en los investigadores del futuro.

En resumen, yo diría que sí que hay una ruptura y lo he notado con los alumnos que tengo donde trabajo, en una biblioteca académica que tiene un programa de Alfabetización Informacional.

Ⓜ O sea que usted ve una unión clara entre la *Information Literacy* y la respuesta a las necesidades de los nativos digitales.

Desde luego que sí. Por ejemplo, una de las características es que leen poco, y, cuando lo hacen, muy a menudo es directamente en el ordenador. La información que manejan es la que encuentran en la web (esto casi siempre se reduce a lo que encuentran en Google) y si no está allí, dan por sentado que no existe.

En el último año he tratado con unos doscientos alumnos de distintos niveles, en inglés y en español, y cuando los traigo a la biblioteca, hacemos una visita guiada viendo las distintas zonas y servicios. Cuando visitamos la sección de publicaciones periódicas me doy cuenta de que para ellos es un gran descubrimiento ver que seguimos comprando periódicos en formato impreso. Esa experiencia para ellos es totalmente ajena y yo hago mi propia encuesta, que no es muy científica pero sí muy significativa, ¿cuántos leen el periódico en versión impresa?: menos del 10%.

De alguna manera esto ha hecho que algunas suscripciones en papel de diarios (que no solamente cuestan mucho, sino que casi no se consultan) se hayan cancelado y se hayan sustituido por versiones digitales y bases de datos que incluyen esa misma información. Nuestros usuarios están, cada vez más, fuera de la biblioteca. No sólo acuden a otros sitios para buscar información (mayoritariamente a los buscadores en Internet) sino que cuando utilizan los recursos de la biblioteca, lo hacen desde fuera de la misma. Se conectan desde casa, o desde otros lugares del campus, para buscar qué tenemos que sea accesible de forma electrónica. Ellos han crecido con la mentalidad del "aquí y ahora" y exigen una atención de lo que nosotros llamamos 7 x 24, 7 días a la semana las 24 horas del día. Eso, al fin y al cabo, es lo que les ofrecen los buscadores a los que están acostumbrados.

En la biblioteca en la que trabajo, en la Universidad de Stanford, tenemos, como le he dicho, un programa de Alfabetización Informacional para llegar a los estudiantes de primer año de carrera y trabajar con ellos en el momento en que van a ne-

"No ven la biblioteca como la puerta hacia la información sino como una alternativa más y no necesariamente la más interesante. Es decir, la biblioteca deja de ser el corazón de la universidad y se convierte en algo más marginal"

cesitar los servicios de la biblioteca. Es decir, cuando en sus asignaturas les van a exigir un proyecto de investigación o elaborar una presentación. Los profesores nos han brindado a los bibliotecarios un espacio, dentro de sus programas, para dotar a los alumnos de las técnicas necesarias para que sean conscientes de sus necesidades de información y sepan dónde buscarla y cómo procesarla. Yo, en concreto, lo he utilizado con los cursos de español para principiantes, es decir, en primero y segundo año de carrera.

④ Parece que este nuevo panorama, en el que crece la desintermediación, nos coloca en un lugar excéntrico y nos dejaría, como bibliotecarios, al margen de las necesidades de nuestros usuarios potenciales ¿Perderá sentido nuestra profesión en estas circunstancias? ¿Verdaderamente no nos necesitan los nativos digitales?

Pues la verdad, yo no creo que vayamos a desaparecer como profesionales. Todo lo contrario. La existencia de los nativos digitales nos ha traído nuevos retos y también un papel más destacado en algunos aspectos. Esto está muy relacionado con la Alfabetización Informacional y con los puentes que se pueden crear entre los nativos digitales (que son una gran parte de nuestros usuarios) y los inmigrantes digitales (que seríamos nosotros).

Hay toda una serie de estudios, realizados desde finales de los años noventa, que demuestran que los usuarios están acostumbrados a buscar en la web, pero sin saber cuál es la mejor manera de hacerlo. Por otro lado, entre sus hábitos no está el de evaluar la información que encuentran y, como he dicho antes, creen que si no aparece en Internet es que no existe. Es verdad que cada vez hay más información digitalizada, pero eso no quiere decir que se encuentre libremente en la web. Muy a menudo lo que nuestros alumnos necesitan está en una base de datos de pago (accesible desde la página web de la biblioteca) o en una revista electrónica que tenemos suscrita y a la que no tiene posibilidad de acceso todo el mundo. Nuestra obligación como bibliotecarios es, por un lado, conseguir que los estudiantes conozcan estos recursos y, por otro, que sepan utilizar Internet con criterio. Es decir, que puedan valorar las fuentes y evaluar lo que les ofrecen. Es muy importante enseñarles a formular bien sus búsquedas, a que conozcan cuál es la lógica de los buscadores y que no se conformen con introducir cualquier palabra en la caja de

búsquedas y a mirar los primeros diez resultados.

Eso sin contar con que, a veces, sus necesidades pueden quedar cubiertas con documentos en papel, libros y revistas, que están en la biblioteca y que ellos ignoran. Hay muchos ejemplos de todo esto en nuestro trabajo diario. Yo no me ocupo directamente de la Sección de Referencia pero con frecuencia, como especialista en desarrollo de colecciones, me llegan peticiones de usuarios con búsquedas infructuosas.

Resulta que los documentos que necesitan están en nuestro catálogo, pero ellos se han limitado a buscar en la web sin obtener resultados.

④ Pero eso también indica que para cumplir nuestra función debemos ser más visibles y estar allí donde buscan nuestros usuarios.

Por supuesto, nuestros recursos deben ser accesibles desde Internet. Necesitamos aparecer en las búsquedas que los estudiantes hacen en Google, por ejemplo. Y también nosotros debemos estar en los sitios que visitan los jóvenes. Conozco casos de bibliotecarios que se anuncian en Myspace o en Facebook y gracias a eso reciben consultas y visitas de estudiantes. Debemos, además, familiarizarnos con los hábitos de los nativos digitales y dar más lugar a la participación. El uso de blogs y de wikis, por ejemplo, es una buena idea.

Las estadísticas de la Association of Research Libraries (*Service Trends in ARL Libraries* <http://www.arl.org/bm~doc/arlstats06.pdf>) muestran que las bibliotecas académicas están perdiendo usuarios. Esto mismo se desprende de los informes de OCLC. Parece que cada vez es menor el porcentaje de población académica (tanto investigadores como estudiantes) que acude al catálogo de la biblioteca para buscar información. Para ellos es demasiado oscuro, poco amigable y con una apariencia que les echa para atrás.

Por otro lado, vemos que las preguntas en los mostradores de referencia disminuyen; sin embargo, aumenta la asistencia a los cursos de formación que ofrecemos.

Sin duda tenemos que hacer un esfuerzo para dar servicios de información a distancia y ofrecer sistemas de referencia virtuales que funcionen todos los días, durante veinticuatro horas. Pero además, debemos mejorar nuestra oferta formativa. Los bibliotecarios somos especialistas en información y tenemos que aplicar esos conocimientos y esas habilidades para que los estudiantes "aprendan a aprender".

“Han crecido con la mentalidad del ‘aquí y ahora’ y exigen una atención de lo que nosotros llamamos 7 x 24, 7 días a la semana las 24 horas del día. Eso, al fin y al cabo, es lo que les ofrecen los buscadores a los que están acostumbrados”

“Una tarea en la que participo, junto con otros colegas bibliotecarios de origen latino, es en la creación de bibliografías de temática *queer* que pueden ser adquiridas por las bibliotecas públicas [...] Muchas veces el problema no es la falta de compromiso de los bibliotecarios sino que los materiales que se refieren a minorías no son accesibles por los canales comerciales habituales”

También es verdad que no sólo podemos acercarnos a los usuarios a través de la web. Conozco a varios bibliotecarios que han averiguado los horarios en los que sus usuarios se acercan por el Departamento de Filología o la hora a la que se dirigen a almorzar, y lo que ellos hacen es presentarse allí con una mesa y ofrecer sus servicios de información. Es decir, ir allí donde están los usuarios.

⑤ **¿Nos podría comentar alguna iniciativa que se lleve a cabo en su biblioteca para fomentar la lectura entre los estudiantes? ¿Cómo trabajan esa relación entre lectura y nativos digitales?**

Podría comentar la experiencia que he tenido en los últimos doce meses con los alumnos de las clases de español para principiantes. Un día, tomando un café con una de las profesoras, me comentó que estaba un poco preocupada porque lo único que citaban en sus trabajos era información procedente de la Wikipedia y me pidió ayuda para guiar a los estudiantes hacia otras fuentes. Aprovechamos el momento en el que tenían que hacer un trabajo para que vinieran a la biblioteca a recibir un curso de formación, dentro del horario lectivo.

Una de las cosas que hicimos, además de enseñarles recursos y servicios que les serían de interés para sus tareas académicas, fue enseñarles revistas que podrían captar su interés. Seleccioné unas veinte o treinta revistas en español, de las que recibe la biblioteca, y, muy conscientemente, eliminé todas esas grandes revistas académicas, o sea todas esas que son muy serias, y que pueden ser muy instructivas, pero que tienen un aspecto bastante aburrido. Lo que queríamos hacer era mostrar revistas que a los estudiantes les resultaran interesantes, que llamaran su atención por el diseño, por los temas tratados, por su actualidad... Queríamos mostrarles que la biblioteca no era un sitio aburrido y que entre los dos millones de documentos que almacenamos hay mucho material que les podría ser de utilidad y que podría despertar su interés.

No tengo datos científicos para decir: “los hemos acercado a la lectura”, pero creo que sí les hemos dado una visión totalmente distinta de la experiencia que ellos tenían con la lectura, que ya de entrada sabemos que es poca. Las profesoras, son casi todas mujeres en estos cursos de español, me dicen que después de estas presentaciones, mejora la calidad de las citas y, definitivamente, van más allá de la Wikipedia, que era de lo que se trataba.

Contestando a la pregunta, creo que sí hemos hecho algo para acercarlos a la lectura, pero sigue siendo lectura curricular.

Por lo que se refiere a una lectura más libre, o apartada de las exigencias del programa académico, contamos, desde hace muchos años, con una colección de literatura. Incluye novedades que aparecen reseñadas en los suplementos literarios como el *New York Times Book Review* o el *New York Review of Books* que también incluye *bestsellers*. Es decir, que allí se encuentran tanto clásicos como novedades y libros de los que se habla en los medios. Lo único que puedo decir es que estos libros tienen bastante circulación. Todos ellos tienen un período de préstamo de cuatro semanas, mucho menor que el resto de las colecciones que se prestan entre diez y quince semanas, y, en los casos en que he hecho una cata para comprobar su circulación, he visto que se prestaban más de una vez, y que incluso existían reservas sobre los ejemplares prestados. Eso quiere decir que los estudiantes están haciendo uso de esa colección.

⑥ **En las bibliotecas de EE. UU. hay una larga tradición de apoyo a las minorías y de atención a la diversidad sexual de sus usuarios. ¿Es así en las bibliotecas académicas? ¿Existe en Stanford una política de apoyo a las minorías sexuales?**

Un dato importante es que la American Library Association (ALA) fue la primera asociación profesional que estableció, dentro de su seno, un grupo dedicado a los intereses de gays y lesbianas. Ha ido cambiando de nombre a lo largo de los años y ahora se denomina Lesbian, Gay Bisexual, and Transgendered Round Table. Por lo tanto, profesionalmente hay una legitimación para preocuparse por crear colecciones para esos usuarios y hacerlas accesibles.

La verdad, ahora mismo es más fácil adquirir documentos de temática *queer* para las bibliotecas académicas que para las públicas. Estas últimas están condicionadas por los gobiernos municipales y, en muchos casos, se ven atacadas por la derecha cristiana y los grupos reaccionarios que se oponen a que las bibliotecas tengan ese tipo de obras. En la universidad, sin embargo, hay más autonomía, y en casi todas han crecido los departamentos con estudios *queer*. Aquí no nos planteamos que esos documentos puedan ser vetados. Pero ya digo que en el resto de las bibliotecas, especialmente las públicas, y no digamos las escolares, hay fuertes pre-

siones para que los libros con temas de homosexualidad explícita no se adquieran o no tengan visibilidad.

La ALA mantiene en su sitio web un listado de los libros prohibidos, se llama Banned books. Cada mes de septiembre se organiza una semana para celebrar la libertad de leer, y las bibliotecas suelen montar una exposición de los libros que se prohíben. También se hace pública, cada año, una lista con los *top ten* de los libros prohibidos (<http://ala8.ala.org/ala/oif/bannedbooksweek/challengedbanned/challengedbanned.htm>). Entre ellos siempre hay libros que tratan sobre la homosexualidad. Entre los más atacados suelen estar los que plantean la existencia de familias con dos padres o dos madres y también las que se dirigen a los más jóvenes.

En la universidad hay más posibilidades para actuar. Hace unos cuatro años el Centro Gay de Stanford se puso en contacto con la biblioteca para que diéramos atención a los alumnos más jóvenes. Se trataba de mostrar cómo la biblioteca recoge entre sus fondos obras con esa temática, etcétera. Yo estuve dando una charla, y una de las primeras cosas que mostré fue una foto de Barbara Gittings manifestándose en los primeros 60, antes de Stonewall, por los derechos de los homosexuales. Barbara Gittings fue una de las pioneras del movimiento lésbico en EE. UU. y fundadora del grupo de trabajo sobre gays y lesbianas de la American Library Association. Como reconocimiento la ALA ha creado un premio anual a la mejor novela con temática gay o lésbica que lleva su nombre: Stonewall Book Award-Barbara Gittings Literature Award.

Con esta foto quería hacerles saber que el hecho de que ellos tuvieran un espacio propio, el Centro Gay en Stanford, se lo debían a una mujer que había sido bibliotecaria. Era una forma de presentar la biblioteca como un lugar amigable y comprometido con sus derechos.

Una tarea en la que participo, junto con otros colegas bibliotecarios de origen latino, es la creación de bibliografías de temática *queer* que pueden ser adquiridas por las bibliotecas públicas. Este trabajo lo hacemos dentro de la Asociación Reforma (The National Association to Promote Library and Information Services to Latinos and the Spanish-Speaking) que se ocupa de proveer servicios bibliotecarios a la población latina y de habla hispana en bibliotecas públicas. Muchas veces el problema no es la falta de compromiso de

los bibliotecarios sino que los materiales que se refieren a minorías no son accesibles por los canales comerciales habituales. Las grandes distribuidoras ignoran ese tipo de documentos porque no quieren hacer el esfuerzo de ponerse en contacto con pequeñas editoriales. Algo que yo siempre he planteado es que nosotros como bibliotecarios, como clientes, tenemos que, no solamente pedir, sino exigir a nuestros proveedores que consigan este material. Y para que no digan que no saben que esas obras existen, preparamos las bibliografías. ◀

Lecturas, aventuras y travesuras: perfil de los nuevos usuarios de Adan Griego

PRENSKY, Marc. *Digital Natives, Digital Immigrants*

<http://www.marcprensky.com/writing/default.asp>

ABRAHAM, Stephen and Luther, Judy. "Born with the Chip". En: *Library Journal*. May 1, 2004

<http://www.libraryjournal.com/article/CA411572.html>

SWEENEY, Richard T. "Millennials"

<http://librarygarden.blogspot.com/2006/12/millennial-generation-and-libraries.html>

OCLC. *White Paper on the Information Habits of College Students* (2002)

<http://www.oclc.org/research/announcements/2002-06-24.htm>

OCLC. *Perceptions of Libraries and Information Resources* (2005)

<http://www.oclc.org/reports/2005perceptions.htm>

THE [UNIVERSITY of] Rochester Library Anthropology Study (2007)

http://stephenslighthouse.sirsiidynix.com/archives/2008/02/the_rochester_1.html

Algunas citas demuestran que a pesar de todo, aún contamos

"Si bien los usuarios utilizan nuestros sistemas, no están aprovechando al máximo estas herramientas. La mayoría lo hace con búsquedas simples o no apropiadas y no se dan cuenta, o no entienden, que estos sistemas ofrecen opciones para búsquedas más avanzadas". TYCKOSON, David A. (et al). "What Are Users Doing in the Electronic Library?". En: *Finding Common Ground: Creating the Library of the Future Without Diminishing the Library of the Past*. New York: Neal-Schuman Publishers, c.1998.

"Los estudios demuestran que al hacer búsquedas en la web; los usuarios tienden a hacerlo con búsquedas más simples". SUTCLIFFE, A. G. (et al). "Empirical Studies of End-User Information Searching". En: *Journal of the American Society for Information Science*. Vol. 51, 13 (2000): 1211-1231.

"En pocos casos los usuarios utilizan estas características de búsqueda avanzada, y cuando lo hacen, seguramente no lo hacen correctamente... la mayor parte de estos usuarios quedan satisfechos con los resultados de sus búsquedas. A pesar de este alto nivel de satisfacción, los usuarios admiten que un intermediario capacitado en búsquedas expertas lo haría mucho mejor que ellos". MARSKEY, Karen. "Twenty-five years of end-user searching". *Journal of the American Society for Information Science*. Vol. 58, 8 (2000): 1071-81.

"todos creen que esta nueva generación es del todo 'super-high-tech'... Pero este estudio en Rochester nos da una visión distinta... aún hay un gran número de estudiantes totalmente ineptos con la tecnología". *Chronicle of Higher Education*. August 17, 2007.

<http://chronicle.com/weekly/v53/i50/50a02601.htm>

"Un estudio en Inglaterra demuestra que la habilidad informacional de la gente que nació después de 1993, no ha mejorado conforme se tiene más acceso a la tecnología. [...] la rapidez con la que estos jóvenes usuarios hacen búsquedas en la web significa que pasan poco tiempo evaluando la validez de lo que encuentran. Muchos no tienen una idea clara de lo que es/hay en la web y a menudo no se dan cuenta de que [Internet] es una red de recursos provenientes de diversas fuentes".

School of Library, Archive and Information Studies, University College London. "Information Behaviour of the Researcher of the Future". January 11, 2008. www.ucl.ac.uk/slais/research/ciber/downloads/