

María Josefa Santos, Rebeca de Gortari, Yvón Angulo, Érika Rueda y Gabriel Pérez, *Acceso tecnológico: una reinterpretación de la biblioteca pública mexicana* (México: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, 2006), 194 pp.

Fernando Gamboa  
*Centro de Ciencias Aplicadas  
y Desarrollo Tecnológico, UNAM*

**D**urante el periodo 2000-2006, en el contexto del Sistema Nacional e-México, se planteó y desarrolló el Programa de Acceso a Servicios Digitales en Bibliotecas Públicas como uno de los esfuerzos realizados para reducir la brecha tecnológica en los sectores menos favorecidos de la sociedad mexicana. Así, a través de una conjunción de esfuerzos nacionales e internacionales se logró equipar a un número importante de bibliotecas públicas con computadoras y conexión a Internet.

Un aspecto angular de este Programa fue el análisis y evaluación del proceso de equipamiento, así como del impacto que la llegada de estos equipos tenía entre los beneficiarios. Este es el tema que se desarrolla en el libro *Acceso tecnológico: una reinterpretación de la biblioteca pública mexicana*.

La lectura que hiciera de este libro estuvo, desde su inicio, fuertemente ligada a mi campo de estudio, que es el de la interacción humano-computadora (disciplina académica que estudia la manera en que se relaciona un usuario con la tecnología informática que lo apoya en el desarrollo de sus tareas). Es desde esta perspectiva técnico-social que encontré, en éste, un texto riguroso que arroja luces importantes acerca

del fenómeno complejo del uso y apropiación de tecnología informática en un país diverso y plural como lo es México.

Conforme avanzaba en su lectura me vino a la mente un diálogo entre Sócrates y Glaucón, que Platón narra en *La República*, y que dice (traducción libre):

S.: La belleza, la perfección o la verdad de las cosas, tanto animadas como inanimadas, es relativa al uso que la naturaleza o el hombre les ha dispuesto.

G. Ciertamente.

S. Entonces, el usuario debe ser quien tenga la más amplia experiencia en cuanto a ellas, y debe indicar al fabricante sobre las cualidades y los defectos que encuentra; por ejemplo, el flautista deberá decir al fabricante de flautas cuáles son satisfactorias para el ejecutante, deberá informarle sobre la manera de producirlas, y éste le obedecerá.

G. Por supuesto.

S. El flautista sabe, y por lo tanto habla con autoridad acerca de las virtudes y defectos de las flautas, mientras el segundo, confiando en él, hará lo que le indica.

G. Ciertamente.

En el área de la interacción humano-computadora, en el diseño (y muchas otras disciplinas), a este principio de

anteponer las necesidades y gustos del usuario a los aspectos técnicos y de fabricación de un producto, se le conoce como “diseño centrado en el usuario”, lo cual no es posible, en efecto, sin conocer quién es el usuario y cuáles son sus características.

Sin embargo, definir el perfil del o los usuarios es complejo. Se requiere de metodologías científicas rigurosas y precisas que nos permitan aclarar, de entre lo que parece una nube de información, cuáles son los rasgos significativos y distintivos de los *seres humanos*, a los que un esfuerzo va dirigido.

Este trabajo de análisis es, desde mi punto de vista, resuelto con gran calidad en el libro que aquí me ocupa. En efecto, la doctora Santos Corral y su equipo de trabajo observan, de manera acuciosa, el proceso de transformación social y cultural que se deriva de la introducción de servicios digitales a las bibliotecas públicas desde cinco perspectivas diferentes: la de los usuarios dentro de la biblioteca (el bibliotecario y el responsable de módulo de servicios digitales), la de los usuarios fuera de la biblioteca (divididos en usuarios y no usuarios, es decir, gente que podría ser potencialmente beneficiada por el servicio, pero que no lo ha utilizado), y la infraestructura de las bibliotecas.

Cada uno de estos perfiles, sus características, necesidades e intereses, es entonces detallado a través de dos grandes encuestas cuantitativas, realizadas en el plano nacional y en tres momentos diferentes (relacionadas con las diferentes fases de equipamiento de las bibliotecas), así como de entrevistas a profundidad.

El libro resume, con autoridad científica, las dificultades y los retos encontrados en el proceso (dificultades tanto técnicas, como administrativas y culturales), pero también las señales alentadoras que hablan ya del éxito que el programa está teniendo, con base en indicadores objetivos como el número de usuarios, su capacidad para utilizar las computadoras y resolver tareas, etcétera.

Actualmente, sabemos que si bien la afirmación de Platón es correcta, también es incompleta. No es suficiente preguntar al usuario qué quiere, o qué necesita. Técnicas de observación cualitativas y cuantitativas, aunadas a un riguroso análisis de los datos obtenidos, son vitales para una mejor comprensión. No dudo en que el libro que aquí nos ocupa tendrá un lugar, como referente obligado, para todos aquellos que pretendemos llevar a cabo proyectos tecnológicos con un impacto real en favor de nuestro país.