



**UNIVERSIDAD NACIONAL
DE MAR DEL PLATA**

Facultad de Humanidades

Lic. en Bibliotecología y Documentación

TESINA

**Servicio de Información Documenta
Dra. Liliana B. De Boschi
Facultad de Humanidades
U.N.M.D.P**

2009

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA
Facultad De Humanidades
Departamento De Documentación
Licenciatura En Bibliotecología Y Documentación

TESINA



**“GRADO DE FORMACION DE USUARIOS
DE LA BIBLIOTECA DR JUAN JOSE NISSEN
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN JUAN”**

Tesista:

ALICIA MARTÍN

Directora Tesista: *Lic. Noemí Conforti*

Co-Director Tesista: *Magíster Lic. Ernesto Carrizo*

Mar del Plata 2009

*A mis padres Antonia y Francisco por su amor
A Jorge, mi esposo por su apoyo
A Clara Pinuaga quien me guió a la carrera
A Inés, amiga y maestra porque iluminó mi vida*

Agradezco a mis compañeros por
Su loable colaboración, a mis tutores
Por su paciencia, y a mis profesores
De la Facultad de Filosofía de
Univ. Nac. De Mar del Plata,
De quienes recibí
Un constante aliento.
A ustedes
Gracias

Índice

Parte I:

Introducción	7
Capítulo 1: Marco Teórico	11
Conceptos usados	12
Objetivos	22
Metodología del estudio	25
Capítulo 2:	
Concepto y características de la biblioteca universitaria	27
Servicios y productos de la biblioteca universitaria	30
Usuarios de la biblioteca universitaria: conceptos y tipos	30
Formación de usuarios	32
Biblioteca de calidad orientada al usuario.	35
Normas de calidad	38
Capítulo 3:	
La Biblioteca Dr. Juan José Nissen	40

Parte II:

Trabajo de Campo

Capítulo 1:

Métodos para analizar el grado de formación de usuarios de la Biblioteca

Dr. Juan José Nissen	51
Encuestas y gráficos	54
Análisis de resultados	76
Conclusiones	79
Bibliografía	81

Parte III

Anexos : Programa de “Formación de Usuarios”

PARTE I. Introducción.

INTRODUCCIÓN

La información es uno de los recursos más importantes que está implicado directamente en la generación del conocimiento. Así es que, cualquier política que se lleve a cabo en un país y por los tanto en las bibliotecas universitarias, que no contenga estas premisas, va al fracaso.

*Sanz Casado
UNESCO 1981*

La información es uno de los recursos más poderosos con que se maneja el mundo actual. En esta aldea generadora de conocimiento, donde hace ya casi medio siglo, Marshall McLuhan, en sus obras *Understanding Media* (1954) y en *The Gutenberg Galaxy* (1962), asentó la idea de la "aldea global" y pronosticó un siglo XXI con grandes transformaciones en la vida y en los medios de comunicación, mediante la globalización del mundo y de la sociedad. Esta "aldea global" empezó a ser una realidad con la llegada e implantación de la red Internet.

Por otra parte, la libertad de expresión pasó a tener una dimensión comercial y se hizo indisociable del viejo principio de "libre circulación de información" que justificó la desigualdad de los flujos de información. De este modo, se asimila hoy la libertad en general con la libertad de comercio. Es aquí en dónde adquiere relevancia la biblioteca como mediadora del conocimiento a la par que es la encargada de concederle al usuario un rol activo, devolviéndole como consumidor su capacidad de discernimiento e insistiendo sobre su libre albedrío, única forma de proteger la diversidad cultural.

También tenemos que admitir que estamos, como informadores, atrapados en una red que como dice Enric McLuhan:

"Internet prescinde de los límites políticos y geográficos. McLuhan diría, probablemente, que ahora más que nunca las computadoras están enlazándonos en la aldea global, tanto más cuando se ha convertido más bien en una especie de teatro global. Con un ordenador y un módem, cualquiera puede irrumpir en la escena mundial".

Por todo ello, este trabajo se centra en estudiar en detalle los distintos tipos de usuarios, su evolución histórica y sus necesidades. También se desarrolla un análisis con indicadores bibliométricos a los estudios de usuarios. La bibliometría es una herramienta útil para elaborar e interpretar los datos, al igual que los indicadores parciales de evaluación entre otros: en la política científica, en gestión de bibliotecas, centros de información, o en estudios de usuarios para conocer los hábitos y necesidades de información de los mismos. El “Grado de formación de usuarios de la Biblioteca Juan José Nissen” constituye un aporte valioso que se podrá observar a largo plazo. Nuestra acción profesional, serán contundentes para contribuir en la formación de las personas con el objeto de generar en ellas habilidades para el manejo y uso de los recursos de información dentro de las bibliotecas universitarias.

Actualmente, la mayor parte de las organizaciones, están utilizando “Sistemas de Información” en sus estructuras organizativas, como herramienta, al menos en parte, en la toma de decisiones y en tareas de distribución y organización de recursos. Estos sistemas son básicamente, bases de datos implementadas para recoger toda la información relevante, formal e informal, que fluye en toda la organización, actuando como una unidad independiente.

La tendencia que predomina en nuestro país, es la de enfrentar la emergencia, porque se necesita enseñar, al estudiante, a utilizar los recursos con los que cuentan las bibliotecas. Los esfuerzos realizados en ese sentido se han caracterizado más por la instrucción que por la educación de los usuarios, sin lograr que éstos lleguen a estar conscientes de las ventajas que les ofrece el uso y la explotación de los recursos de una biblioteca en su universidad.

Este trabajo se plantea la formación de usuarios como una necesidad latente que debe afrontar la biblioteca universitaria. Es sabido que los estudiantes, muchas veces, no cuentan con habilidades para la recuperación de datos, y reelaboración de esa información para presentar trabajos académicos. Y como

diría John Naisbit¹ “Estamos ahogados en Información y carentes de conocimiento.”

Este trabajo de investigación: “**Grado de Formación de Usuarios de la Biblioteca Dr Juan José Nissen**”, de la Facultad de Filosofía, Humanidades y Artes, Universidad Nacional de San Juan, aborda dos aspectos centrales del problema: formación y autonomía del usuario.

En la primera parte se desarrolla el Marco Teórico, aquí se analizan los diferentes aspectos de la temática referida a la formación de usuarios de una biblioteca universitaria.

En la segunda parte se realiza un estudio de campo, en dónde, mediante valorador de utilidad, y determinados parámetros (citas, encuestas, pedidos, etc.) se aborda el tema de las materias que han desarrollado el conocimiento, surgen disciplinas concretas interrelacionadas unas con otras, esto implica que uno de los problemas que plantean alumnos, profesores, investigadores y graduados, es contar con material bibliográfico y documental asequible y claro, la disponibilidad varían de unas a otras disciplinas.

La interpretación de los datos se realiza a través de métodos cuantitativos y cualitativos donde queda reflejado en datos, el problema investigado.

Estamos convencidos de que este tipo de investigaciones permitirá diseñar, servicios de información adecuados para atender, de forma precisa, las necesidades de información que plantean los usuarios, a la vez de ir modificando y adaptándolos en lo que sen necesario.

Alicia Martín

¹ 3er Encuentro de Bibliotecarios en Mendoza 2009

Capítulo **1**

Marco Teórico

Conceptos usados

Objetivos

Metodología del estudio

MARCO TEÓRICO

La educación es un fenómeno básicamente social, "el hombre es un ser de necesidades que solo se satisfacen socialmente en la relaciones que lo determinan"² La dimensión social aparece tanto en la naturaleza misma del proceso educativo, acción de los otros sobre un sujeto, como en los contenidos, hábitos y valores. Por consiguiente, la educación, es siempre la resultante del momento histórico en que acontece, del lugar donde se realiza, de la cultura imperante, de la estructura socio-política vigente. Es imperativo en esta dimensión social no olvidarse del sujeto – *usuario de los servicios*, y para que estos se adecuen efectivamente debemos conocer que necesidades de información tienen estos. O sea, la formación de usuarios es un proceso de carácter educativo, pedagógico y formativo que debe ser asumido por las bibliotecas con base en los intereses y necesidades de información de las diferentes categorías de usuarios que atiende.

Estudiar los hábitos de información de los distintos usuarios es una tarea compleja, puesto que hay un número importante de variables que entran a formar parte del comportamiento que éstos experimentan a la hora de buscar o utilizar los recursos de información que precisan par satisfacer sus necesidades. Sin embargo, este comportamiento, lejos de seguir lunas pautas desordenadas, está demostrando unas características muy semejantes dentro de determinados grupos de afinidad, con lo cual es posible establecer una tipologías de los distintos grupos de usuarios, con el fin de facilitar su estudios y permitir aplicar sus resultados a diseño y funcionamiento de los servicios de información.

Sin embargo, como se ha comentado, realizar los estudios de usuarios adecuados para que cumplan los objetivos de obtener un buen conocimiento de los hábitos de información, exige tener en cuenta y conocer con rigor algunos de los conceptos que participan activamente en el comportamiento de los usuarios.

² Pichon Rivieri, E. (1983) *Teoría del Vínculo* – Ed. Nueva Visión

Entre éstos destacan por su importancia: información, conocimiento, necesidad, deseo, uso y requerimiento.

CONCEPTOS USADOS:

Usuario: usuario de la información se define como aquel individuo que necesita información para el desarrollo de sus actividades. Todo los seres humanos somos usuarios de la información porque todos necesitamos para llevar a cabo alguna de las múltiples tareas que realizamos diariamente.

Podemos distinguir a dos grupos: usuarios potenciales, que son aquellos que necesitan información para el desarrollo de sus actividades, pero que no tienen conciencia de ello, por lo tanto no expresan sus necesidades. Y los usuarios reales, son aquellos que son concientes que necesitan información y la utilizan frecuentemente.

La mayoría de los estudios de usuarios se han realizado a partir del análisis de las necesidades y demandas de información de los usuarios reales, y posteriormente, se analizan los resultados y conclusiones. Las bibliotecas adaptan su política de gestión y de marketing hacia aquellos usuarios que nunca han usado sus servicios.

Basándonos en los “ Estudios de usuarios” de SANZ CASADO se intenta desarrollar una metodología adecuada para llevar a cabo el estudio de los usuarios de la Biblioteca Juan J. Nissen de la UNSJ con el fin de conocer sus tipologías, los hábitos y necesidades que presentan , la clase de recursos documentales que utilizaban, etc.

Formación de Usuarios:

Es el proceso de intercambio de experiencias o saberes significativos sobre el uso de la información con el fin de que la persona que la usa, de acuerdo con su proceso cognoscitivo, perciba la importancia de la información y adquiera formas

de saber hacer o de resolver problemas relacionadas con el acceso y uso de la información³

Es importante resaltar que la formación es entendida como un proceso conformado por un conjunto de acciones continuas que dan fruto a partir del refuerzo sostenido que de las experiencias con el uso de información se haga.

En español se le reconoce de varias formas, *educación, formación, instrucción o alfabetización de usuarios*. El problema se agrava al consultar material en inglés, ya que aumentan las denominaciones: *user education, bibliographic instruction, library instruction* y recientemente *library literacy o information literacy*.

De entre el cúmulo de denominaciones la más reconocida es *educación de usuarios (user education)*.

Jacques Tocatlian expresa que para el Programa General de Información (PGI) de la UNESCO la *educación y formación* se consideran sinónimos y se definen:

... en una forma genérica que incluye todo proyecto o programa destinado a orientar e instruir a los usuarios actuales y potenciales, individual o colectivamente, con el objetivo de facilitar: a) el reconocimiento de sus propias necesidades de información; b) la formulación de estas necesidades; c) la utilización efectiva y eficaz de los servicios de información, así como d) la evaluación de estos servicios⁴.

La formación de usuarios debe entenderse como un proceso que incluye un conjunto de acciones continuas, entre las que se encuentra el intercambio de experiencias y conocimientos, encaminados a la transformación permanente del usuario a partir de la comunicación de saberes sobre el uso de la información.

Como proceso presenta una metodología propia, en el que se ofrece una serie de actividades de aprendizaje que requieren, de parte del formador,

³ Hernández Salazar, Patricia. *Formación en el uso de información: la instrucción computarizada como alternativa*. México: La autora, 1996, p. 20. (Tesis para obtener el grado de Maestra en Bibliotecología).

⁴ P. Hernández Salazar *Formación de usuarios: modelo para diseñar programas...*

conocimientos de actividades pedagógicas que le den salida al proceso de enseñanza y aprendizaje.

Con los procesos de formación de usuarios, tanto la biblioteca como el usuario, obtienen beneficios en diferentes sentidos. La biblioteca por su parte, cumple el rol social y educativo de formar a las personas para que conozcan el valor de la información e incluso lleguen a transformarla teniendo como principio la importancia del manejo de los instrumentos para acceder a la información disponible en los sistemas documentales, bases de datos y redes de comunicación e información, en sus áreas de interés y desempeño.

Por su parte el usuario, aprende a identificar y valorar la información que le es relevante frente a sus necesidades y es capaz de utilizar los medios dispuestos por la biblioteca, puede actuar de una manera autónoma y libre, desarrollando sus habilidades, destrezas y conocimientos en el proceso de búsqueda, recuperación y uso de la información.

Información

La mayoría de los investigadores que han trabajado en la realización de estudios de usuarios, han encontrado confuso y problemático distinguir estos conceptos de cara a poder adentrarse en una disciplina, cuyo componente psicológico es fundamental a la hora de entender su comportamiento ante sus necesidades de información. Quizá las palabras de Paisley (1968) sirvan en este momento para corroborarlo: *Information Science and Behavioral science need each other. Big Science needs them both.*

El concepto información ha tenido muchas definiciones, muchos de los investigadores que han trabajado en Documentación han aportado la suya. En este sentido, Wellish (1972) identifica treinta y nueve definiciones de información. Por su parte, Wilson (1981) explica que el término información "indica una entidad física o fenómeno, el canal de comunicación a través del cual son transferidos los mensajes, o el dato factual, determinado empíricamente y presentado en un documento o transmitido oralmente".

Otra definición sobre información se debe a Faibisoff y Ely (1978) que vinieron a decir que: "informaciones aquello que reduce la incertidumbre". Hay otros autores como Debons (1983) que ha definido información "como aquello que añade o cambia el conocimiento del universo".

Como ya se ha comentado anteriormente, han sido muchas las definiciones que se han dado sobre el concepto información. Sin embargo, como apunta Wilson (1981), el problema no es tanto la falta de una sola definición, como no poder usar una definición apropiada al nivel y propósito de la investigación. Por tanto, esta falta de concreción resulta problemática a la hora de relacionar determinados conceptos.

En este sentido, y con el objetivo de facilitar las cosas, Brent Ruben (1990), recoge una importante variedad de conceptos sobre información.

Conocimiento

Para algunos autores es extremadamente difícil distinguir entre información y conocimiento. De una forma simple se puede decir que conocimiento consiste en información ordenada y estructurada (McHale, 1981). Sin embargo, una mayor profundidad muestra la enorme riqueza de contenidos que existen alrededor de este concepto. Por ejemplo, para que la información se transforme en conocimiento, se requiere, según Bretx (1971), la presencia de estructuras preexistentes de entendimiento en la memoria, que sean capaces de retener determinada información para que llegue a formar parte del conocimiento de una persona. Por lo tanto, entre los componentes figuran además de los psicológicos, los de tipo fisiológico, que actúan a nivel de la membrana celular de la neurona como origen de una sensibilización especial, que facilita la formación de unas determinadas estructuras y no otras en la memoria. Este hecho va a determinar que la misma información, genera conocimientos de distinto tipo en los individuos.

Por tanto, como ya se ha comentado y que es imprescindible resaltar, información no es lo mismo que conocimiento y esta distinción, aunque es confusa en la práctica, es importante tenerla en cuenta a la hora de poder hacer una valoración de los hábitos de información de los usuarios puestos que cada vez

es más importante, suministrarles aquella información que vaya a transformarse en conocimiento, el resto no tendrá ninguna utilidad, sólo será una manera de hacerles perder el tiempo.

Necesidad de información

Otro concepto sumamente importante a la hora de entender los procesos que sigue el usuario en sus hábitos de información, es la necesidad de información, que se puede definir como la sensación de carencia de algo. Por otra parte, Line (1974) la define como "aquello que un individuo debe poseer para su trabajo, investigación, educación, etc.". En este concepto se encuentran implicadas valoraciones muy personales, pues, lo que para uno es una información importante, para otro puede ser irrelevante.

Para Crawford (1978), la necesidad de información es *"un concepto muy difícil de definir, aislar o medir, pues implica procesos cognitivos que pueden operar a diferentes niveles de conciencia y, pro lo tanto, pueden, incluso, no estar claros ni para el propio peticionario"*. Sin embargo, es evidente que la necesidad es un parte importante del proceso creativo y, en algunas condiciones, la necesidad de información no puede ser especificada claramente, porque no está disponible en ese momento o, simplemente, porque el usuario no es capaz de expresar lo que necesita. En este sentido, es conveniente señalar que las necesidades no son fáciles de traducir, pues a veces, los usuarios no saben lo que quieren, y es el bibliotecario o documentalista quien tiene que conseguir que el usuarios verbalice sus necesidades reales de información de una forma clara y unívoca.

Otros autores como Havelock (1979), señalan que las necesidades son *"mensajes muy significativos dentro del Sistema Humano, que se transforman en fuerzas dinámicas encargadas de crear un estado de inestabilidad dentro del individuo y que conduce a un ciclo de comportamientos con el fin de corregir esa inestabilidad"*.

Para Lancaster (1978), la necesidad de información se puede concretar en dos grandes categorías:

- a) La necesidad de localizar y obtener un documento en particular y del cual se conoce el autor y /o el título.
- b) La necesidad de localizar los documentos relativos a un tema en particular (necesidad de tipo temático).

Estas dos funciones, entrega de documentos y recuperación de información, son para Lancaster las principales actividades que desarrollan los servicios de información y, su interrelación es bastante estrecha ya que un gran número de solicitudes de documentos conocidos habrán sido localizadas previamente mediante alguno de los sistemas de recuperación de información.

Deseo de información

En cuanto al concepto de deseo, es la forma que tiene el usuario de expresar su voluntad de satisfacer una necesidad. En el deseo influirán un gran número de factores que van desde las características personales del usuario, hasta las de tipo cultural o social. El deseo también ha sido definido por Line (1974) como *“aquello que a un individuo le gustaría tener y que puede ser transformado en demanda por el especialista de información”*. En este sentido, es conveniente señalar que un usuario puede necesitar un documento que no desea, o que puede desear un documento que no necesita. Sin embargo, un deseo, como una necesidad, es una demanda potencial. Por lo tanto, es conveniente distinguir entre deseos y necesidades, de tal manera, que los usuarios son conscientes de sus deseos pero no lo son de sus necesidades. Algunos centros de información se limitan a atender los deseos de sus usuarios, potenciando aquellos servicios o productos que tienen una gran demanda y, sin embargo, apenas dedican ningún esfuerzo en promocionar aquellos otros que teniendo un interés potencial para los usuarios, reciben una escasa utilización. Para evitar que haya servicios de información que no sean usados, simplemente por ser desconocidos, es conveniente que el centro tenga una política activa de la difusión de sus recursos a través de la publicidad y promoción de sus productos y servicios.

Demanda de información

La demanda es la formulación expresa de un deseo, o dicho de otro modo, es lo que un individuo solicita a una biblioteca o centro de documentación. Generalmente, el usuario cree que desea aquello mismo por lo que se muestra interesado, pero, a veces lo que encuentra carece de valor para él. Otras veces, pide información que no necesita y no pide aquello que realmente le haría falta para el desarrollo de sus actividades. (Line, 1974).

Es interesante detenerse en este punto para señalar uno de los graves problemas que afectan a los centros de información, a la hora de evaluar la efectividad de sus servicios. En muchos centros se identifican necesidades con demandas, lo cual no es cierto, puesto que una gran parte de las necesidades nunca se transforma en demandas. Por tanto es recomendable que el centro trate de identificar aquellas necesidades de información que tiene el colectivo de usuarios que atiende y, posteriormente, analizar la discrepancia que existe entre esas necesidades que han sido detectadas y las demandas que se han solicitado. En este sentido, Lancaster (1978) recomienda identificar estas diferencias en términos de consideraciones cuantitativas, es decir, el número de necesidades que no son convertidas en demandas, y en consideraciones cualitativas, es decir, qué tipo de necesidades son convertidas en demandas y el grado en que éstas reflejan las necesidades reales de los usuarios. Sin embargo, también el propio Lancaster reconoce que en la mayoría de los centros de información se ignoran las necesidades no expresadas por los usuarios, y concentran la evaluación de su efectividad exclusivamente en las demandas que reciben.

Por ello, es necesario que cambie la visión de los responsables de los centros de información, dirigiendo su atención hacia aquellas necesidades que no son expresadas y que, en la mayoría de los casos, provienen de la gran cantidad de usuarios potenciales que deben ser atendidos por las bibliotecas y centro. Este cambio de actitud, permitiría aumentar de forma significativa la eficiencia al aumentar el número de usuarios que atiende con los mismos recursos.

La Biblioteca:

Es una herramienta que apoya de manera sustancial la enseñanza y el aprendizaje. Ella es quien administra uno de los insumos más importantes para el desarrollo de la docencia, la investigación y la extensión : *"la información"*, por fortuna para las bibliotecas, se escucha por diferentes medios el reconocimiento que hoy en día merece este espacio; es el caso del informe conocido como *"Colombia al filo de la oportunidad"*, dentro de las recomendaciones acerca de ciencia y tecnología, la Misión de Ciencia, Educación y Desarrollo recomienda *"Consolidar las bibliotecas y sistemas de información para permitir a los investigadores nacionales mantenerse actualizados"*. Igualmente el ex rector del Alma Mater Jaime Restrepo Cuartas dice:

(...) "las bibliotecas dejarán de ser centros complementarios del saber para volverse ejes del sistema educativo, dotadas no sólo de libros y revistas, sino además de salas con todo tipo de medios audiovisuales y centros de información en redes (...) dice además "el momento que estamos viviendo exige que el centro de información esté en las bibliotecas y que se pueda consultar directamente o a través de las redes locales e internacionales, que el estudiante tenga las mismas posibilidades de informarse y pueda incluso, competir por la información con el profesor"⁵

Sin duda, se nota una clara articulación entre el deber ser de la biblioteca y las necesidades de información que requiere la universidad para que sus estudiantes puedan apoyarse académicamente en ella y puedan desarrollarse y proyectarse positivamente a la sociedad.

También es necesario tener en cuenta la *"curiosidad intelectual"*, puesto que con ellas se busca fomentar en el usuario una actitud crítica, analítica y reflexiva ante el manejo integral de la información, al igual que desarrollar competencias para gestionar la información en cualquier lugar, medio y soporte; por otra parte se aprovechan las tecnologías de la información y la comunicación - TIC's- para apropiarse, generar y socializar el conocimiento, aumentando de esta manera la cantidad y calidad de la información, con los grupos de discusión y las comunidades académicas. *"la distancia creciente entre analfabetos y*

⁵ <http://docencia.udea.edu.co/biblioteca/formacionusuarios>

*alfabetizados, en el contexto de las nuevas posibilidades de desarrollo y aplicación de la alfabetización abiertas por las nuevas tecnologías de la información y la comunicación”*⁶, como señala la UNESCO; de ahí la necesidad de desarrollar programas de formación de usuarios.

Es por esto que la formación de usuarios se aprecia como uno de los programas de las unidades de información que permitirán el cambio rápido hacia los nuevos conocimientos, siendo éste el principal reto profesional que tienen los bibliotecólogos, llevándolos a formarse y mantenerse ligados a las funciones de docencia, investigación y difusión de la cultura, involucrando su trabajo con el de los docentes, alumnos, investigadores y ciudadanos en general, al igual que con las directivas institucionales.

Bibliotecas Universitarias

La ALA - American Library Assosiation - define a la Biblioteca Universitaria como: “Como una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento”⁷

Incluye la estrecha unión que debe haber entre: La biblioteca - la docencia - y la investigación.

La Biblioteca Universitaria tiene como **misión** participar en forma activa del proceso de enseñanza-aprendizaje, brindando a toda la comunidad universitaria el acceso, consulta y recuperación de información especializada y actualizada, en congruencia con las necesidades y exigencias de la Educación Superior. Es un elemento indispensable en el sentido de calidad y excelencia académica, funciona como eje por el que transcurren la enseñanza y la investigación. Es prioridad de la misma facilitar a los miembros de la Universidad el acceso a la información científica.

⁶ RAMÍREZ, Elsa. Lectura, alfabetización en información y cultura de la información. Julio 2002. Documento preparado para la UNESCO, la U.S. National Commission on Libraries and Information Science y el National Forum on Information Literacy, para uso de la Reunión de Expertos en Alfabetización, Praga, Checoslovaquia.

⁷ azul.bnct.ipn.mx/6_aniv/viernes/mesa2

Una corriente humanística, para la cual la biblioteca sería el principal medio para crear hábitos lectores, considerando que la biblioteca tiene un papel fundamental para contribuir a la paz y a la democracia, en este contexto se desarrollaría el concepto desarrollado por el Manifiesto de la UNESCO³ de 1994. Existe una tercera concepción que es la de considerar la biblioteca como un sistema de unos elementos interrelacionados tendentes a conseguir un fin específico, en esta línea esta Serrai, Berta Enciso, Shera... etc., siendo la consideración con más vigencia.

Sería prolijo enumerar todas y cada una de las conceptualizaciones que se han hecho al respecto. Generalmente todos coinciden en cuatro aspectos que actuarían interrelacionados: información, organización, usuarios y personal.

Un axioma de la Biblioteconomía aplicada a la Educación Superior es que:

"la Biblioteca es el corazón de la Universidad, un motor para hacerla conservadora, transmisora y creadora del saber. La biblioteca es una institución imprescindible para que la universidad cumpla sus fines".⁸

⁸ LOYOLA SULCA, Hector Fernando: Tesis Universidad Nacional Federico Villarreal

OBJETIVOS

Es importante, saber si los servicios de la Biblioteca están cumpliendo los objetivos y la misión de la misma para lo cual se desarrolla un proceso de selección y adquisición del material bibliográfico o en otros soportes. También, si la demanda documental tiene en cuenta los perfiles de los distintos tipos de usuarios, el análisis documental, preparación para que salga a circulación una vez procesado y su difusión a través de catálogos en línea, con una base de datos "amigable", entendible, aunque el usuario no esté realmente instruido para su uso. Por ello nos planteamos lo siguiente:

OBJETIVOS GENERALES:

- ❖ Conocer el grado actual de formación de los usuarios de la Biblioteca Dr. Juan José Nissen en el nivel de competencias y autonomía de la información.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- ❖ Conocer el nivel de conocimiento de los usuarios acerca de los servicios que ofrece la biblioteca y si sabe como utilizarlos
- ❖ Conocer si sabe interpretar la ubicación de cada tipo de documento en el espacio físico de la biblioteca
- ❖ Conocer si sabe interpretar los registros en una base automatizada
- ❖ Conocer si sabe localizar los documentos a partir de las indicaciones de los catálogos automatizados
- ❖ Conocer si sabe utilizar correctamente los mecanismos de búsqueda en la fuentes de información digitales y virtuales, y la navegación por Internet
- ❖ Conocer si sabe evaluar la pertinencia del documento en relación al tema de investigación
- ❖ Conocer si sabe identificar y valorar las diversas fuentes de información en función de los distintos niveles informativos: enciclopedias, diccionarios, manuales, monografías, bases de datos, soportes multimediales, etc.

METODOLOGIA:

La metodología desarrollada en esta Tesina permite dar una utilidad extra al fondo documental de la Biblioteca Universitaria "Juan José Nissen".

La propuesta para conocer el grado de formación del usuario consiste en un trabajo de campo, basado en la obtención de una muestra de los diversos tipos de usuarios.

La recolección de datos se realiza mediante una cedula que contiene una encuesta anónima con preguntas cerradas en forma de abanico. Se toma como referencia los meses de junio y julio volcándose el material para su análisis en planilla de cálculo.

El Universo lo constituyen: estudiantes de grado y de post grado, y docentes de la Facultad de Filosofía, Humanidades y Artes.

Para la valoración de la muestra se desarrolla un análisis con indicadores bibliométricos a los estudios de usuarios. La bibliometría es una herramienta útil para elaborar e interpretar los datos, al igual que los indicadores parciales de evaluación para descubrir la utilidad de los servicios a usuarios.

Los indicadores son el resultado de someter las variables analizadas a un proceso evaluativo. Por tanto son la valoración de los parámetros seleccionados en el estudio. En este sentido, Sancho (1990) los define como *"aquellos parámetros que se utilizan en el proceso evaluativo de cualquier actividad"*. Para López Piñero y M^a Luz Terrada (1992), *"los indicadores bibliométricos son primariamente datos numéricos sobre fenómenos sociales de la actividad científica relativos a la producción, transmisión y consumo de la información en el seno de comunidades determinadas"*.

Es obvio que la fase de análisis determina la evaluación que se realiza; así, las relaciones lineales explican el vínculo existente entre la tipología de usuarios, el archivo y el consumo documental. Por su parte, las relaciones asociativas permiten la comparación entre los archivos del estudio, al reflejar las diferencias y semejanzas entre el consumo documental de los usuarios en la Biblioteca Dr. Juan José Nissen.

Palabras clave: Usuarios - Formación de Usuarios - Biblioteca Universitaria – Servicios de la biblioteca universitaria

Pasos de la Investigación:

- ❖ Búsqueda de bibliografía básica: mes de mayo, Junio
- ❖ Búsqueda de datos oficiales : mayo, junio, julio
- ❖ Marco teórico Mayo –Junio
- ❖ Encuesta (500) en los meses de junio, julio.
- ❖ Agosto se analizar los datos obtenidos de la encuesta y en septiembre se trabajan las conclusiones.

Probables Aportes:

- ❖ La formación en el uso de los servicios y recursos de una biblioteca universitaria actual, requiere de una adaptación de las formas tradicionalmente ofrecidas, de los nuevos recursos informáticos, y servicios en línea para un mejor aprovechamiento de la información, y de la comunidad de usuarios a los que atiende. Se pretende al finalizar el estudio propuesto ,que se pueda orientar a una formación sistemática de usuarios para que éstos puedan informarse mejor y ser autónomos en la búsqueda de información

Impacto de los resultados (científico, de transferencia, económico, social)

- ❖ Al conocer el grado de formación de los usuarios se puede plantear una planificación y desarrollo de actividades que contribuyan al mejoramiento y optimización en el uso de servicios y recursos informativos como medio para el desarrollo intelectual.
- ❖ Al existir un óptimo aprovechamiento de servicios y recursos, de parte de los usuarios, la Biblioteca Universitaria tendrá una mejor imagen en su comunidad.

Capítulo 2

- *Concepto y características de la biblioteca universitaria*
- *Servicios y productos de la biblioteca universitaria*
- *Usuarios de la biblioteca universitaria: conceptos y tipos*
- *Formación de usuarios*
- *Biblioteca de calidad orientada al usuario*
- *Normas de calidad*

LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA, Conceptos y Características:

“La biblioteca de la universidad es un servicio de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación, la formación continua y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la universidad en su conjunto. La biblioteca tiene como misión asegurar la recopilación, la conservación, el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación de conocimiento”⁹

La biblioteca universitaria, coincide con los otros tipos de bibliotecas en ser un importante recurso de información, pero además cuenta con ciertas características que la distinguen de las demás:

“Diferenciar un tipo de biblioteca de otro no es exactamente porque una sea grande, mediana o pequeña, ya que éstos términos son muy subjetivos, se diferencian por el conjunto de varios elementos: el tipo de usuarios a los cuales se brinda servicio, el tipo de colección, etc. En ese caso la Biblioteca Universitaria o también llamada académica es aquella que ofrece sus servicios a toda la comunidad universitaria: estudiantes, investigadores, profesores y trabajadores, para apoyar los planes y programas de estudio a la institución, así como a la investigación, docencia y la extensión de la cultura”¹⁰

Cuando se estudian los diferentes sistemas de bibliotecas que se conocen, las bibliotecas universitarias destacan de las restantes por sus avances, por sus recursos, por sus innovaciones, por sus adelantos. Pero esta situación sólo es consecuencia del escenario donde se insertan estos sistemas de información.

Las bibliotecas universitarias son el corazón y la energía de las universidades. Se constituyen como un espacio para la creación intelectual donde la información es un recurso de alto valor. El ser humano sin información tiene cercenado su desarrollo como tal. Por eso como lo expresa la Dr. Bárbara Susana Sánchez Vignau:

⁹ Universidad de Málaga

¹⁰ Morales Morales, María Azucena: Directora General de Bibliotecas de la Univ. Nacional Autónoma de México

Las universidades tienen grandes compromisos sociales, que resuelven mediante el cumplimiento de sus funciones sustantivas: docencia, investigación y extensión. Pero nada de ello logra garantizarse objetivamente sino se dispone de la información en el momento justo y de la forma adecuada, según las diversas exigencias de la compleja comunidad de usuarios que se atiende.

La American Library Association define a la Biblioteca Universitaria como:

“Como una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento”

Incluye la estrecha unión que debe haber entre: La biblioteca - la docencia - y la investigación.

Sin embargo, aun cuando la docencia es la función principal por la que se reconoce a las altas casas de estudios, hoy deseamos tratar la relación de esta con su público, usuario y por ende con su formación como tal.

Se consideran las siguientes interrogantes:

- ¿Puede la biblioteca universitaria actual asumir nuevos desempeños, más allá del aseguramiento docente y académico tradicional, como es la “Formación de Usuarios”?
- ¿Apoya la biblioteca universitaria el quehacer de las otras funciones sustantivas de la universidad?

Las respuestas a estas preguntas, permitirá destacar la necesidad de lograr un equilibrio entre los servicios que debe ofrecer la biblioteca universitaria para convertirse en un espacio de creación innovadora e intelectual para los profesores, estudiantes e investigadores que forman parte de la comunidad universitaria.

Por ello es necesario reflexionar a cerca de el trabajo que desarrollan actualmente las bibliotecas universitarias y analizar si está acorde a lo que se necesita lograr.

Los sistemas bibliotecarios en las universidades deben ser espacios generadores y de apoyo a los resultados científicos. Sin embargo, para ello, es necesario realizar un redimensionamiento en nuestro quehacer, porque, en

ocasiones, se ofrece un tratamiento de apoyo a la docencia igual al que se presta a la actividad investigativa.

Sin embargo, las realidades de hoy son otras y es necesario convocar a la biblioteca universitaria para apoyar otras funciones sustantivas de igual forma.

Un nuevo concepto incorpora respecto a las Bibliotecas la Dra Maija Bersdtson¹¹ “biblioteca híbridas” la combinación de las colecciones físicas con el mundo electrónico. Lo nuevo y lo tradicional en un mismo espacio. Sugiere observar con atención a los usuarios y al modo en, el que estos, están en la biblioteca.

Otra cosa importante que se debe tener en cuenta es que la Biblioteca Universitaria funciona como un eje en espiral, donde el conocimiento saliente genera una nueva información, que permite cumplir con determinadas funciones sustantivas, en este caso, una investigación y de ello, se genera un nuevo conocimiento superior.

La base para poder captar esa característica y la relevancia del mismo, es considerar a la universidad como una fuente de desarrollo social, cultural y económico. Sin embargo, esta realidad no se comporta de igual forma en todos los países, ni en todas las universidades ni siquiera en todas las Facultades. Este crecimiento desigual se nota en que, mientras existen algunas universidades productoras de grandes resultados científicos, otras ni siquiera pueden cumplir con un programa académico.

La universidad moderna trata de ganar el pensamiento creativo, científico y revolucionario, por ello parte desde el laboratorio o del aula, pasa por generar una cultura científica y tecnológica innovadora y finalmente se vuelca a la sociedad garantizando a los habitantes mejoras socioeconómicas.

Esto se nos presenta muy prometedor pero, para esto debemos contar con la información que garantice no sólo los datos de aquello que se desea transformar, sino todo aquello que lo respalde.

Los desafíos de la Universidad Siglo XXI

¹¹ BERNDTSON, Maija. *Soñando el Futuro*, Barcelona: Fundacion Bertelsmann, 2002.

·Para hablar de nuestro siglo; tan caótico y conflictivo; desde un lugar académico lo primero que se debe hacer es definir el lugar que ocupa la universidad y dentro de ella la Biblioteca Universitaria. Luego, veremos como la universidad y su entorno se adapta a trabajar por su propia comunidad y la Biblioteca Universitaria por su público usuario.

Servicios y productos de la biblioteca universitaria:

Si tenemos en cuenta que la información es poder, y el uso y el manejo del mismo desde una universidad es importante, entenderemos que la universidad a través de sus usuarios exija a su biblioteca, lo siguiente.

- Colecciones con contenidos de alto valor científico.
- Servicios de seguimiento de los resultados de la investigación.
- Desarrollo de sistemas editoriales que muestren el quehacer investigativo y científico.
- Control de perfiles de interés de las comunidades científicas universitarias.
- Atención a programas de formación de usuarios.

La biblioteca moderna debe cumplir este cometido de apoyo a la investigación, debe lucir una imagen renovada, tanto en contenidos y personal como en tecnologías y sistemas.

Usuarios de la biblioteca universitaria: conceptos y tipos

USUARIO: Es frecuente que al definir este concepto, se hable de sus categorías, pero realmente qué es el usuario o lector, según el Pequeño Larousse: *Usuario es el que habitualmente utiliza una cosa y Lector es el que lee.*

A este respecto y hablando del usuario de la biblioteca, Buonocore distingue entre uno y otro especificando que... todo lector es, por ese solo hecho un usuario, pero la inversa no siempre es exacta.¹²

Se suele clasificar a los usuarios de la biblioteca en:

Usuarios reales, que son los que asisten a la biblioteca y hacen uso de sus servicios en forma esporádica o sistemática y son, por lo tanto tangibles, concretos y verdaderos y,

Usuarios potenciales: o sea, toda la comunidad de la institución a la que la biblioteca debe satisfacer sus necesidades de información y que por lo mismo son posibles usuarios de los servicios bibliotecarios.

De la diversidad de potencial humano a la que se enfrenta la biblioteca, se desprende la importancia que debe tener, el comprender al usuario en su propio contexto (social, político, económico y cultural) y explorar los lazos posibles entre el usuario y el servicio desde el punto de vista del usuario.

Por lo tanto y según Menou, se debe hacer hincapié en la pregunta información para qué y no información para quién.¹³

La Biblioteca Universitaria debe ofrecer al usuario:

Servicios bibliotecarios en toda la universidad, garantizando su oferta de manera eficiente, uniforme y oportuna. Gestionar y planificar la prestación de los servicios bibliotecarios de acuerdo a las necesidades de los usuarios y de la propia institución. Introducir paulatinamente nuevos servicios proporcionados por los avances de las nuevas tecnologías de la información para la transmisión y transformación del conocimiento científico y técnico. Orientar al usuario en el uso efectivo de los servicios de la biblioteca universitaria, de tal forma que se

¹² Buonocore, Domingo. Diccionario de Bibliotecología. 2a. ed. aum. Buenos Aires: Marymar, 1976 420 p.

¹³ Menou, apud Tocattian., p.385.

estimulen el estudio, la investigación, la difusión de la cultura y la extensión universitaria, mediante programas generales de alfabetización de la información.

Formación de Usuarios:

La formación de usuarios debe entenderse como un proceso que incluye un conjunto de acciones continuas, entre las que se encuentra el intercambio de experiencias y conocimientos, encaminados a la transformación permanente del usuario a partir de la comunicación de saberes sobre el uso de la información. Como proceso presenta una metodología propia, en el que se ofrece una serie de actividades de aprendizaje que requieren, de parte del formador, conocimientos de actividades pedagógicas que le den salida al proceso de enseñanza y aprendizaje.

Se busca que el usuario adquiera y domine las competencias y habilidades que le permitan formular su necesidad de información, buscar, localizar, seleccionar, analizar, evaluar y usar la información para su posterior transformación y comunicación en forma significativa. Por otra parte se busca que el usuario esté en condiciones de hacer uso de los servicios de una unidad de información y participar, de ser posible, en la evaluación y planeación de los mismos.

Con los procesos de formación de usuarios, tanto la biblioteca como el usuario, obtienen beneficios en diferentes sentidos. La biblioteca por su parte, cumple el rol social y educativo de formar a las personas para que conozcan el valor de la información e incluso lleguen a transformarla teniendo como principio la importancia del manejo de los instrumentos para acceder a la información disponible en los sistemas documentales, bases de datos y redes de comunicación e información, en sus áreas de interés y desempeño. Por su parte el usuario, debido a que aprende a identificar y valorar la información que le es relevante frente a sus necesidades y es capaz de utilizar los medios dispuestos por la biblioteca, puede actuar de una manera autónoma y libre, desarrollando sus habilidades, destrezas y conocimientos en el proceso de búsqueda, recuperación y uso de la información.

Éstas son actividades de formación a largo plazo, y serán aprovechadas al máximo si los usuarios tienen "curiosidad intelectual", puesto que con ellas se busca fomentar en el usuario una actitud crítica, analítica y reflexiva ante el manejo integral de la información, al igual que desarrollar competencias para gestionar la información en cualquier lugar, medio y soporte; por otra parte se aprovechan las tecnologías de la información y la comunicación -TIC's- para apropiarse, generar y socializar el conocimiento, aumentando de esta manera la cantidad y calidad de la información, con los grupos de discusión y las comunidades académicas, entre otras.

La utilización de una unidad de información convencional o electrónica siempre ha requerido que se le presente al usuario herramientas para localizar la información y que éste disponga de una serie de habilidades manuales y cognitivas para poder seleccionar, analizar e interpretar la información contenida en ella, a partir de una serie de relaciones semánticas entre los diferentes materiales que la unidad de información posee. Lo anterior plantea además, la necesidad de que los sujetos posean las habilidades informativas y de uso de las TIC's para un auténtico modelo de "aprendizaje para la vida". El desarrollo de estas habilidades se le debe garantizar a todos los ciudadanos para reducir las enormes diferencias que existen entre los países y sus regiones, en relación con las competencias para leer, acceder y usar la información.

Las habilidades para acceder y usar la información deberán estar relacionadas estrechamente con dos objetivos: incrementar y ampliar las habilidades y los niveles de escritura y lectura, y la modernización cultural, como requisito para formar parte y participar de manera activa en el desarrollo de la sociedad de la información. Y es que la lectura deficiente se convierte en un obstáculo para alcanzar las habilidades que requiere un usuario formado, pero algo más delicado, aumenta *"la distancia creciente entre analfabetos y alfabetizados, en el contexto de las nuevas posibilidades de desarrollo y aplicación de la alfabetización abiertas por las nuevas tecnologías de la información y la*

comunicación”,¹⁴ como señala la UNESCO; de ahí la necesidad de desarrollar programas de formación de usuarios.

Es por esto que la formación de usuarios se aprecia como uno de los programas de las unidades de información que permitirán el cambio rápido hacia los nuevos conocimientos, siendo éste el principal reto profesional que tienen los bibliotecólogos, llevándolos a formarse y mantenerse ligados a las funciones de docencia, investigación y difusión de la cultura, involucrando su trabajo con el de los docentes, alumnos, investigadores y ciudadanos en general, al igual que con las directivas institucionales.

Los programas de formación de usuarios que surjan de esta combinación de actores, intereses y funciones, deberán tener las mismas características que otros programas educativos, es decir: ser horizontales y flexibles, dirigidos a la resolución de problemas y con un equilibrio entre la teoría y la práctica. Por otra parte, estos programas deben buscar que las personas logren una autonomía en la búsqueda de información de acuerdo con la capacidad y la habilidad que tengan para reconocer sus necesidades de información; así mismo, que estén en condiciones de localizar la información en cualquier lugar y soporte, y analizar y evaluar la pertinencia y calidad de la misma, de tal manera que puedan llegar a generar, sino, un nuevo conocimiento, por lo menos re-crearlo.

Lo anterior implica tener claridad -al momento de planear un programa de formación de usuarios- sobre los objetivos, las características mínimas de los usuarios a los cuales se les ofrecerá el programa, las condiciones logísticas, y quizá uno de los aspectos más importantes: las técnicas, metodologías y métodos adecuados acordes con los modelos pedagógicos con los cuales se trabaja en la época. De igual modo, es fundamental establecer un perfil del personal que ofrecerá esta formación.

Niveles del proceso de formación de usuarios

¹⁴ RAMÍREZ, Elsa. Lectura, alfabetización en información y cultura de la información. Julio 2002. Documento preparado para la UNESCO, la U.S. National Commission on Libraries and Information Science y el National Forum on Information Literacy, para uso de la Reunión de Expertos en Alfabetización, Praga, Checoslovaquia.

Dado que los niveles en la formación de los usuarios de las bibliotecas, especialmente en las bibliotecas universitarias y públicas, se definen para establecer, sentir y notar el cambio de un estado al otro en proporción al avance en el logro de objetivos y metas que pueden ser trazados por el usuario o por la unidad de información, el proceso de formación de usuarios se organiza para lograr el cambio paulatino.

Estos niveles se establecen a partir del estudio de la situación que se tenga en la unidad de información, las condiciones y características de los usuarios, entre otros. En los niveles aparecen elementos fundamentales para considerar como las necesidades de los usuarios, la transferencia, el acopio, la evaluación y la transformación de la información en nueva información como el fin último de los procesos de formación, así como las diferentes técnicas que se deban implementar.

En estos lineamientos se establecen cuatro niveles en la formación de usuarios:

- comunicación,
- orientación o introducción a la biblioteca,
- instrucción y uso y
- producción de información.

Como resultado final de los niveles anteriores, se puede hablar entonces de un usuario formado, cuando éste tiene las habilidades y destrezas suficientes para entender qué es la información y su proceso de producción, distribución y recuperación, podrá lograr un propósito claramente establecido desde el principio y cuando a su vez, se encuentra en capacidad de acercarse a una biblioteca, para hacer uso de sus recursos y servicios de una manera no utilitarista, sino en una sinergia de dar y recibir como agente activo en una comunidad determinada y en un proceso de comunicación y retroalimentación.

Biblioteca de calidad orientada al usuario

La mayoría de los trabajos de usuarios, a lo largo de toda esta consulta documental en bibliotecas, documentos, conversaciones con bibliotecarios e Internet, le dan excesiva importancia a los aspectos cuantitativos del estudio de usuarios. Por tal razón creemos conveniente dar una aproximación a las valoraciones cualitativas, esto porque es necesario operar con conceptos subjetivos como: satisfacción, necesidad, demanda que nos relaciona más con los procesos mentales y que requieren otras técnicas de estudio.

La Calidad Total es un principio de filosofía productiva, o sea, el usuario accede a un producto o servicio y su máxima satisfacción nos pone en contacto con un valorador que optimiza los flujos de información y conocimiento. Sin embargo, calidad total es un concepto nacido en el contexto empresarial y, para aplicarlo específicamente al ámbito y actividades de la "empresa" informativa, hemos de considerar algunos aspectos característicos relativos al objeto y finalidad de la institución documental, a la propia índole del producto informativo y a la naturaleza multidimensional del usuario de información.

Nos vemos obligados a trabajar con términos como *transferencia de información*, con la que vamos a dar o no satisfacción al usuario y esto persigue una finalidad que puede ser recreativa, cultural o de deleite.

También si hablamos de necesidades a las que atienden la mayor parte de los productos de consumo, los productos informativos satisfacen *necesidades de orden intelectual, estético y recreativo*. El principal atributo del producto documental será un "bien intelectual": tratamos con conocimiento, emociones, etc., soportados y fijados en documentos. El contenido informativo, el mensaje al que se le atribuye una utilidad por parte del usuario, será la característica esencial de este tipo de productos.

La Biblioteca posee una valiosa información de primera mano sobre cómo están reaccionando los usuarios a las diferentes características de la calidad de los servicios y qué acciones concretas han de llevarse a cabo para mejorar y mantener la calidad.

Además, a partir de ellos podremos realizar las reorientaciones necesarias para el buen funcionamiento de los servicios y, con el conocimiento y la proyección debida, pueden utilizarse para predecir el mañana.

Por consiguiente, planificar con éxito la calidad en un sistema de información significa *situarse en la perspectiva del usuario*, más aún, del futuro usuario.

Ahora bien, algo muy importante a tener en cuenta, No se pueden tomar decisiones que tengan incidencia en el usuario sin conocerlo completamente, sin saber lo que éste piensa realmente. Ahora bien, una de las dificultades a la hora de definir los perfiles de usuarios radica en que, a menudo, se han tratado de definir éstos respondiendo a la pregunta: "¿la información *para quién?*"; y, dado que cada individuo tiene preocupaciones diversas, deberíamos reformularnos la pregunta en los siguientes términos: "¿la información *para qué?*", es decir, "¿*qué uso* pretende darse a la información?". Es preferible preguntarse a qué está destinada la información y no a quién, ya que cada individuo puede incluirse a la vez en varias categorías.

Estamos colocando en medio de la escena al usuario y para generar una mejora continua del sistema de gestión de calidad de los procesos, su aplicación debe orientarse totalmente al usuario.

La calidad de los servicios en las Bibliotecas universitarias responde a distintas cuestiones que involucran a los actores de la comunidad universitaria y también al público en general. Para ver la calidad de los servicios es necesario recurrir a "disciplinas" que abarcan aspectos tales como: el conocimiento de los usuarios; la detección y análisis de necesidades de información; la identificación de motivaciones, actitudes y deseos respecto a un servicio/producto determinado requerido por los usuarios; el estudio del grado de satisfacción. Sus aplicaciones se centran mayoritariamente en el diseño y evaluación de los sistemas de información.

De acuerdo con Nordstron y Ridderstråle, "tenemos la libertad de decidir"¹⁵ ya no se trata del concepto de estado como tal, sino de ver en la sociedad

¹⁵ <http://www.fundacionbertelsmann.org/fundacion/data/ESP/media/ByG10.pdf>

tribalizada entendida como núcleos diferentes. Es mirar al humano dentro de su trabajo no como en el mercado sino como alimentador de cerebros. O sea, el usuario autónomo y libre de decidir.

Normas de Calidad:

Cuando nos referimos a la Formación de Usuarios y queremos medir la calidad frecuentemente puede expresarse como “bueno” o “malo”, o mediante otras formas valorativas y expresiones descriptivas que emitan juicios de valor. Es aquí en dónde se debe tener en cuenta la Norma.

Las normas nos proporcionan las especificaciones o los requisitos para los servicios, en sistemas, los procesos y los materiales. Una vez que una norma es ampliamente aceptada en el ámbito internacional, son capaces de favorecer antes que nada al desarrollo de los servicios.

Las normas están constituidas por un lenguaje técnico, se utilizan para crear bienes, servicios y sistemas y pueden estar asociadas también a la idea de su utilización cuando se requiere alcanzar un cierto número de objetivos, pero su primer y esencial propósito es suministrar, con el establecimiento de ciertos parámetros, un fundamento común que permita la calidad en la producción de bienes, servicios y sistemas donde sea.

Las tres principales organizaciones que elaboran y difunden las normas y recomendaciones sobre el mercado mundial, son la Comisión Electrotécnica Mundial (IEC), la Organización Internacional de Normalización (ISO) y la Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU).

La IEC, la ISO y la ITU impulsan el desarrollo de normas mediante un diálogo continuo con la industria, los gobiernos, las universidades. Por eso, el desarrollo de normas y de ensayos únicos, puede reflejar la diversidad de opiniones y sostener su desarrollo sin asfixiar a la innovación.

En algunas bibliotecas se han aplicado normas ISO, la 11620 de “Información y Documentación. Indicadores de rendimiento bibliotecario” y las ISO 9000

aparecida a principio de los años noventa. Hay una nueva versión de la familia de Normas 9000 del año 2000 y han adaptado a educación la norma ISO 9001:2000.

Es interesante rescatar, de esta última norma mencionada, los principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño de los servicios ofrecidos:

a. Enfoque al cliente: las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

b. Liderazgo: los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización.

c. Participación del personal: el personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

d. Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

e. Enfoque de sistemas par la gestión: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

f. Mejora continua: la mejor continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

g. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

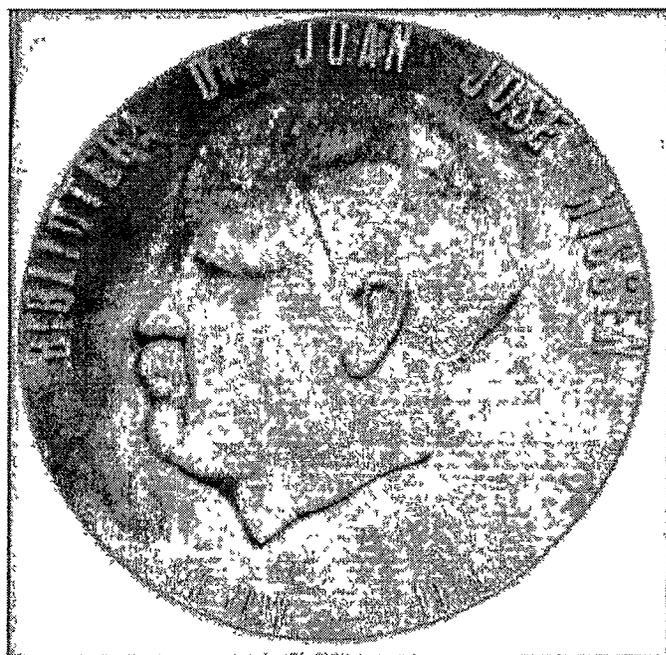
h. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Estos ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de normas ISO 9000.

Capítulo 3

- *La Biblioteca Dr. Juan José Nissen*
Servicios y productos
Usuarios de la biblioteca
Formación de usuarios

BIBLIOTECA Dr JUAN JOSE NISSEN:



Introducción:

La Biblioteca "Juan José Nissen" de la Universidad Nacional de San Juan, nace en el año 1980, le fue impuesto el nombre de este gran estudioso de las matemáticas y profesor de la Universidad Nacional de San Juan. Este Profesor realizó la donación de su biblioteca personal, una rica colección abarcativa de diversas temáticas, para incrementar el patrimonio de la misma, que hasta ese momento era muy escaso. También enriqueció su colección con importantes donaciones de otros Profesores, entre los que se destaca el Dr. Leovino Brizuela, destacado bibliófilo de primeras ediciones argentinas y estudiosas de la literatura argentina y latinoamericana.

Actualmente la biblioteca cuenta con 77259 volúmenes. Esta parcialmente automatizada, y en su base de datos principal, reúne unos 37.000 registros en la Base LIBRI, que es un formato de la UNSJ que corre en plataforma Winisis, y se comienza a migrar al isismarc21. Posee una rica colección de Hemeroteca, de 215 títulos y una importante colección de obras de referencia tales como: Espasa Calpe con alrededor de 120 volúmenes, la Durvan actualizada, Salvat con 20 volúmenes, la Hispánica etc. Ofrece un servicio de Internet con computadoras en sala de lectura con 6 computadoras. Sirve a una comunidad académica del orden de los 10.000 usuarios registrados, integrada por alumnos de grado, de postgrado, docentes, investigadores, creadores, gestión universitaria, órganos de conducción académica y administrativa. Por su céntrica ubicación en la Ciudad de San Juan, atiende gran demanda de público en general. Tiene una superficie del orden de los 500 metros cuadrados.

Historia:

La Biblioteca Dr. Juan José Nissen funciona en La Facultad de Filosofía, Humanidades y Artes es el resultado de la fusión entre el Instituto Superior del Profesorado Secundario Domingo F. Sarmiento, el Instituto Superior del Magisterio de la Universidad Provincial D. F. Sarmiento y el Instituto Superior de Artes (ISA).

El primero tuvo sus orígenes en el año 1947 como Profesorado Normal de Ciencias y Letras de la Provincia, que en 1958 fue elevado a la categoría de instituto.

Por otra parte el Instituto Superior del Magisterio fue inaugurado el 11 de mayo de 1957 y en 1964, al crearse la Universidad Provincial D. F. Sarmiento, se incorporó a la misma. Finalmente, el ISA surgió de dos talleres-escuela con orientación en música y artes plásticas, que tuvieron sus comienzos en la década del 50, paralelamente con el movimiento cultural que se desarrolló en la provincia.

En 1973, con la creación de la Universidad Nacional de San Juan, la Facultad de Filosofía, Humanidades y Artes quedó conformada por los tres Institutos.

En esta etapa se crea la Biblioteca que ocupa el lugar donde actualmente la podemos encontrar. Además se crea la Dirección General de Bibliotecas que inicia la confección de un nuevo inventario y de los catálogos Diccionario y Topográfico.

Se le da el nombre "Dr. Juan José Nissen" en honor al Profesor de Astronomía en 1979, quien realizó una donación muy importante para la biblioteca que estaba iniciándose.

Era un Astrónomo muy destacado, colaboró en el Observatorio Astronómico Félix Aguilar en 1947.



Nissen, Juan José [1901-1978].

CRONOLOGIA

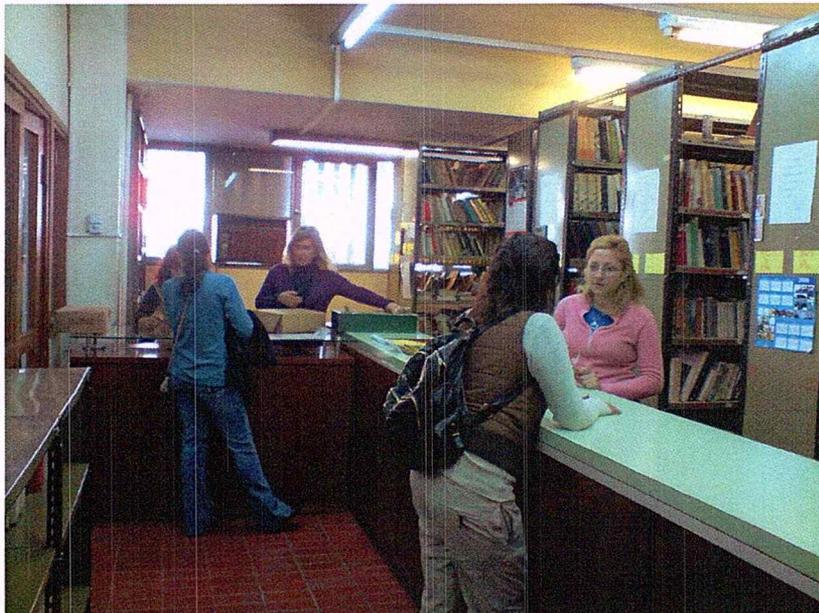
- En el año 1957, el volumen de libros que poseía la Escuela Normal era de aproximadamente 2000 a 3000.
- En el año 1973, creación de la Universidad Nacional de San Juan (con edificio nuevo, el actual).
- Entre los años 1980-1984, se observa la etapa de mayor crecimiento de la colección. A través del canje; por la compra: Rubens (Buenos Aires) por un total de 14000 volúmenes; por donaciones:
- Naussan L.: 5000 volúmenes de Filosofía Alemana

- Brizuela L. E.: 25000 volúmenes de Literatura
- Agüero: 1500 volúmenes de Historia
- Peñaloza de V.: 4000 volúmenes
- Pineda: 300 volúmenes
- En el presente el volumen de la colección es de 75000 aproximadamente.

La Biblioteca "Dr. Juan José Nissen" es una Biblioteca estatal que depende de la Facultad en la que está inserta.

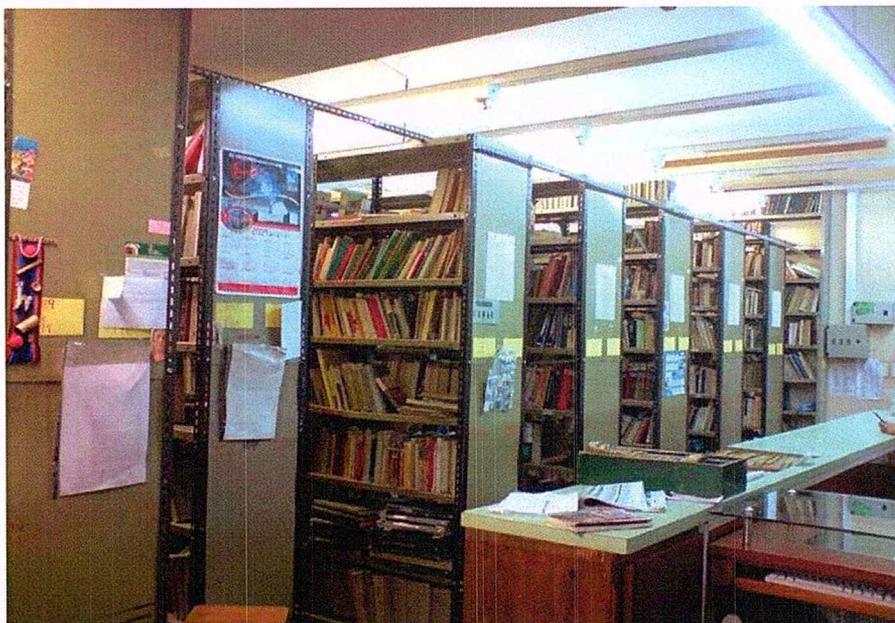
OBJETIVOS:

- ❖ Estar al servicio de alumnos, docentes e investigadores de la Universidad, tanto de enseñanza intermedia como de nivel superior
- ❖ Hacer de la Biblioteca un centro de capacitación y estudio para docentes y alumnos
- ❖ Atender los requerimientos bibliográficos de la red universitaria nacional



Recursos humanos:

Director a cargo: Prof.
Luís Guillermo Guevara
Profesionales y
técnicos: 12
Personal auxiliar: 1



Fondo

bibliográfico:

Colección: Libros,
revistas y CD-Rom
Libros: 72.000
revistas (títulos):
1.200 CD-Rom: 50
Actualización del
fondo: Canje,
donación y compra.

Áreas temáticas de la colección:

Historia, geografía, literatura, idiomas, filosofía, educación, física, matemáticas, química, música y artes plásticas.

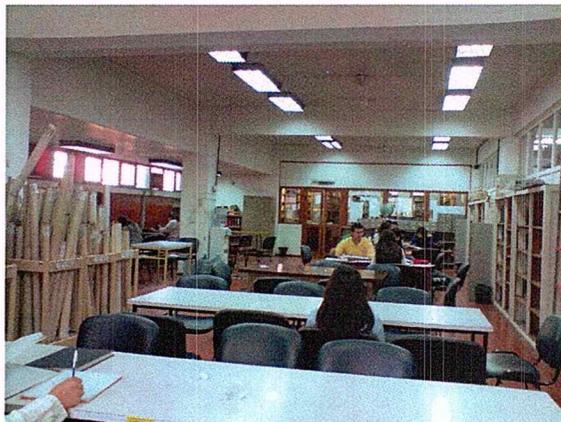


SALA DE LECTURA

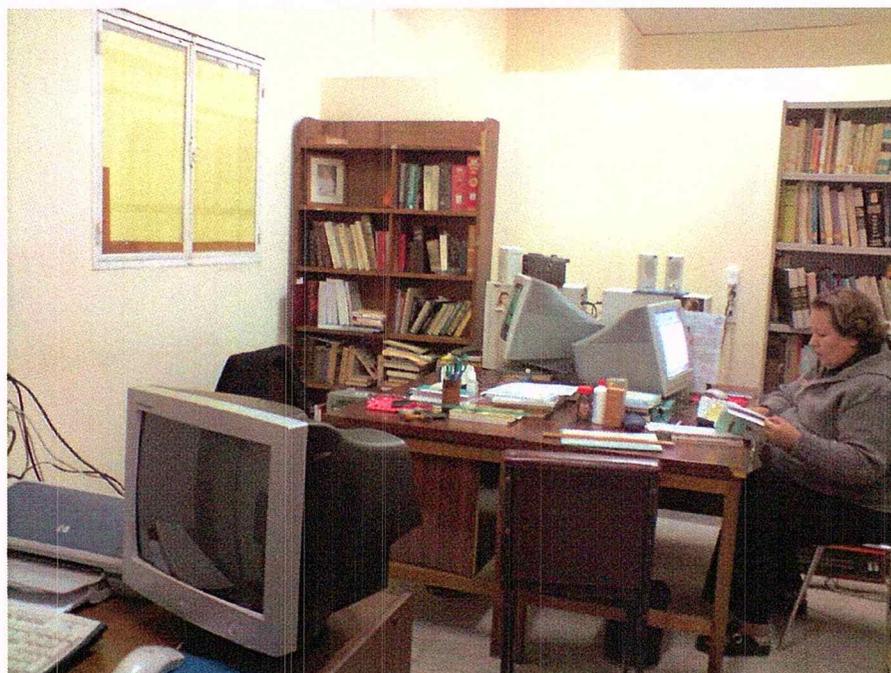


Usuarios:

Estudiantes, profesores,
investigadores, profesionales de la
educación y público en general



Procesos Técnicos



Procesamiento de la colección:

Tipo de procesamiento: Automatizado

Programa informático: Microisis

Equipo informático (Hardware): Red Novel con 9 Pc AT 486 conectadas, Pentium 4 con Windows98 conectadas a internet.

Catalogación: AACR 2.

Clasificación: Dewey (20^a ed. española).

Encabezamiento: Lista de encabezamientos de materias para bibliotecas por Carmen Rovira y Jorge Aguayo, y Tesouro de la Educación de la Unesco. Y

Tesouro **UNBIS**

Entrada de la Facultad de Filosofía Humanidades y Artes



Posee 4 bases de datos:

UNIDA

Área temática: Todas las áreas del saber (base bibliográfica de todas las bibliotecas de la Universidad).

Fecha de inicio: 1989

Actualización: Permanente

Volumen de referencias: 25.200

Sistemas de acceso: CD-Rom Universidad Colima México; UNIREL (Argentina) e Internet (Universidad Nacional de San Juan).

AUTORI

Área temática: Catálogo únicamente de entradas principales, de toda la Universidad Nacional de San Juan.

Fecha de inicio: 1989

Actualización: Permanente

Volumen de referencias: 40.000

Sistemas de acceso: Red de la Biblioteca "Dr. Juan José Nissen"

LIBRI

Área temática: Catálogo de la Facultad de Filosofía, Humanidades y Artes.

Fecha de inicio: 1989

Actualización: Permanente

Volumen de referencias: 28.200

THES

Área temática: Catálogo de descriptores, sólo de la Biblioteca

Fecha de inicio: 1996

Actualización: Permanente

Volumen de referencias: 7.000

Sistemas de acceso: Red de la Biblioteca "Dr. Juan José Nissen"

Cooperación:

Coopera con la Universidad de Colima, México, y con UNIRED, del Ministerio de Economía de la Nación aportando registros para sus bases de datos.

Pertenece al Sistema Integrado de la Universidad Nacional de San Juan, suministrando registros para las bases UNIDA, THES y AUTORI.

PARTE II.

Trabajo de Campo

Metodología de Trabajo

En este trabajo, se hace un breve repaso en el tema específico de Formación de Usuarios en el contexto de la Biblioteca Dr Juan José Nissen, el papel que juegan la Bibliotecas Universitarias y la información que reciben los usuarios.

Para poder ofrecer una Formación de usuarios acorde al siglo XXI lo primero que determinamos es quienes son nuestros usuarios y cuales son sus necesidades informativas. Se tuvo en cuenta al usuario real y al potencial con el fin de mejorar la imagen de nuestro servicio, ampliar su cobertura y hacer un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles, lo que en el ámbito de servicios públicos se denomina "estudios de usuarios". La información pertinente se exploró a partir de datos estadísticos y encuestas directas, ya que la gestión de la calidad se basa en un punto clave: las necesidades de los clientes (expectativas de los usuarios).

La encuesta fue clara, simple y amigable, se procuró no utilizar tecnicismos. Las preguntas fueron de respuesta cerradas en forma de abanico, la información fue anónima.

En este primer acercamiento a la realidad de nuestra biblioteca, las necesidades expresadas por los usuarios fueron de vital importancia para establecer las prioridades a las cuales el servicio ha de tender.

En el caso de una biblioteca universitaria, como biblioteca especializada, el análisis del entorno interno o estudio de usuarios es relativamente sencillo, ya que se trata de un tipo de usuario bien definido, en cuanto a nivel cultural, edad, necesidades, etc. Los grupos de usuarios podrían encuadrarse en:

- Alumnos de los diferentes años de diferentes carreras.
- Profesores de las distintas carreras de la Facultad de Filosofía
- Investigadores de los Institutos

Este estudio trata de saber el grado de formación del usuario destacando sus necesidades para adecuar la producción documental a ese segmento.

Este es un estudio directo de situación y el análisis se hace con una doble perspectiva

- La biblioteca
- Los usuarios

La recogida de datos nos ha proporcionado información en:

- Necesidades de los usuarios
- Situación de nuestra biblioteca

Cotejando los datos hemos de establecer un ajuste entre esas necesidades expresadas a través de cuestionarios y lo que sería el mejor de los servicios que nosotros podemos proporcionar en función de nuestras disponibilidades de trabajo. Hemos determinado el objetivo con una base real con la característica de ser no solo realista sino coherentes y objetivos. En este trabajo se plantea que la "formación de usuarios" constituye en todo el mundo un valioso aporte al desarrollo socioeconómico y cultural de los países. También conocer concretamente el "grado de formación" de los mismos en la biblioteca Nissen, respecto a las competencias y habilidades de búsqueda y recuperación de la información, como así también el grado de autonomía en el aprovechamiento de sus servicios y recursos.

- ¿Conocen los usuarios los servicios y productos que la biblioteca les ofrece?
- ¿Conocen los recursos bibliográficos, multimediales y en línea que tiene la biblioteca universitaria?
- ¿Aprovechan los recursos que tienen a su disposición?
- ¿Qué grado de autonomía alcanzan en el uso de las diversas herramientas?

Los conocimientos y habilidades que deben poseer los usuarios sobre los recursos disponibles en la biblioteca universitaria, no concuerda con los con los resultados que se obtienen, ni con las destrezas esperadas para ubicar la

información necesaria para sus estudios e investigaciones. Y lograr independencia en el manejo de los recursos informativos que la biblioteca tiene.

A través de este trabajo de investigación de campo se pretende determinar cuales son las deficiencias en la formación actual. Los resultados que se obtengan permitirán “conocer el grado de formación de los usuarios, verificar el conocimiento que tienen de los servicios y recursos de la biblioteca y orientar este servicio de forma óptima”

FORMACIÓN DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA “J. J. NISSEN”

Encuesta Anónima

Preguntas:

1- Tipos de Usuarios:

1. 1- Es estudiante de Pregrado 1° Año
2° Año
3° Año

1.2- Es estudiante de Pregrado 4° Año
5° Año

1. 3- Es estudiante de Posgrado Docente
Investigador
Creador

2- ¿Conoce la Biblioteca “J. J. Nissen”? Si
No

2. 1- Es socio de la Biblioteca Si
No

No responde a sus intereses

2. 2- Si su respuesta es NO → No dispone de material adecuado
 → No le brinda los servicios que necesita

3- ¿Cuándo inició la carrera se lo instruyó sobre el uso de la Biblioteca? → Si
 → No

4- ¿Conoce los servicios que brinda? → Si
 → No

4.1- Si su respuesta es SI, marque el que utiliza

- Servicio de Referencia
- Servicio de Préstamo
- Servicio de Recuperación y Búsqueda
- Servicio de Internet

5- ¿Conoce sobre?

	Si	No
→ Colección	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
→ Secciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
→ Sistemas de ordenamiento Del Fondo Bibliográfico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6- ¿Accede libremente a todos los materiales de la colección, en forma directa y personal? Si No

7- ¿Sabe interpretar la ubicación de cada tipo de documento en el espacio de la biblioteca? Si No

Si No

8- ¿Conoce la función de:

- Los Catálogos

--	--
- Las fichas

--	--
- Los registros en bases automatizadas

--	--

9- ¿Puede localizar los documentos a partir de las indicaciones de?

- Catálogos impresos

--
- Catálogos en línea

--

10- ¿Conoce dentro de la Universidad

	Si	No
→ Biblioteca de Ciencias Exactas		
→ Biblioteca de Ciencias Sociales		
→ Biblioteca de Ingeniería		
→ Biblioteca de Arquitectura		
→ Bibliotecas de Colegios Pre-Universitarios		

11- ¿Utiliza como instrumento de recuperación de la información?

	Si	No
→ Resúmenes		
→ Índices		
→ Sumarios		

12- ¿Utiliza los mecanismos de búsqueda en las fuentes de información no impresas?

Si	No

13- ¿Conoce los sistemas de representación gráfica de la información?

	Si	No
→ Gráficos		
→ Notas a pie de página		
→ Esquemas		
→ Recuadros		

14- **Identifica y valora las diversas fuentes de información de los distintos niveles informativos como?**

	Si	No
Enciclopedias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diccionarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Monografías	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bases de Datos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soportes Ópticos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soportes Electrónicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15- **¿Contrasta la información obtenida en diversas fuentes?**

Si	No
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16- **¿Utiliza solamente la bibliografía que le brinda el profesor en su materia?**

Si	No
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17- **¿Utiliza Internet para ampliar los temas a estudiar?**

Si	No
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18- **¿Es fiable la información recuperada en Internet?**

Si	No
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

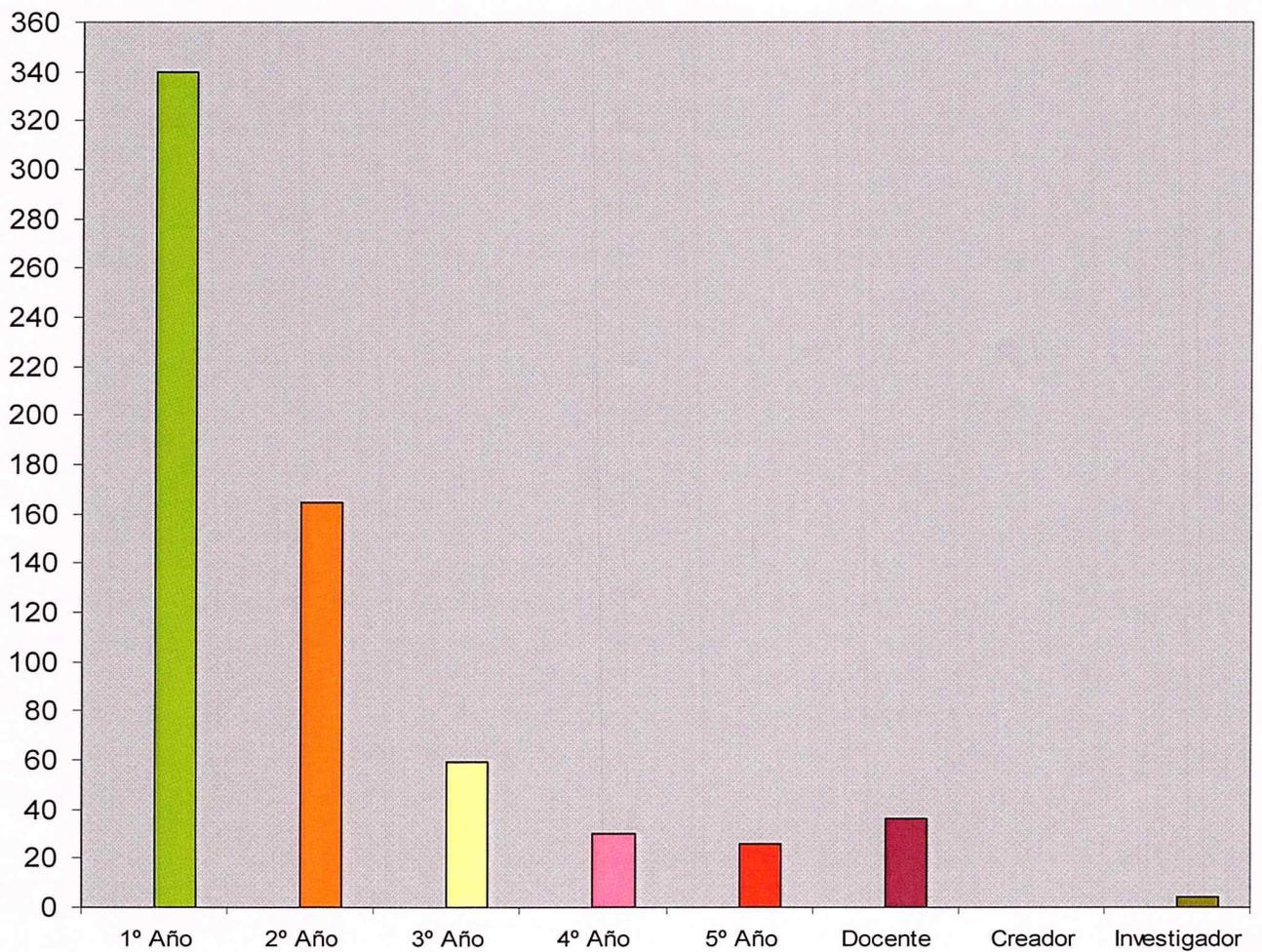
19- **¿Sabe utilizar los buscadores en Internet?**

Si	No
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

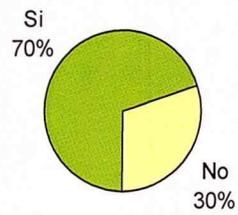
GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

1.- TIPOS DE USUARIOS

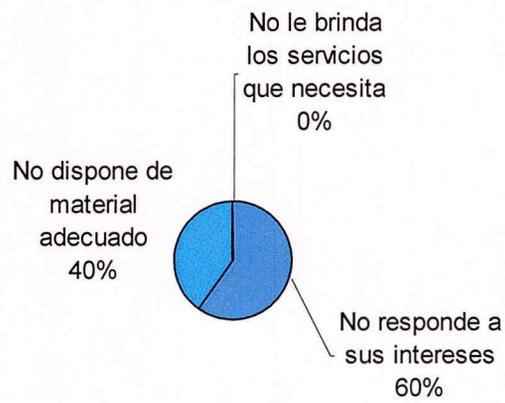
Tipo de Usuarios

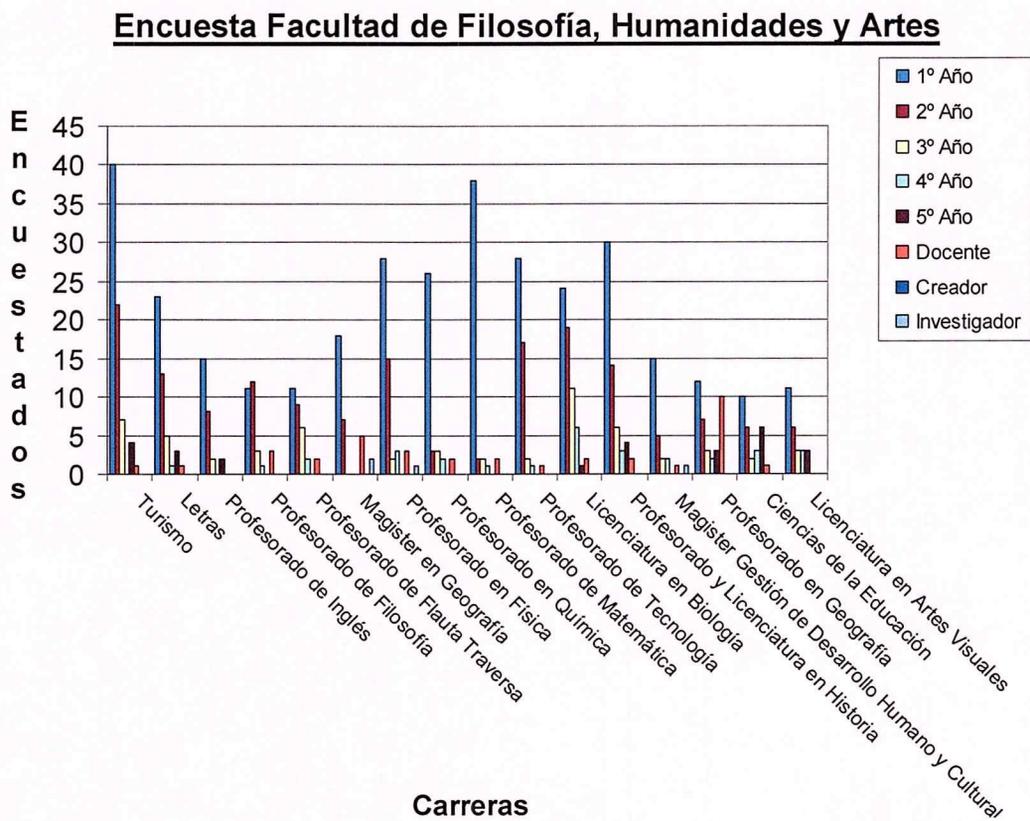
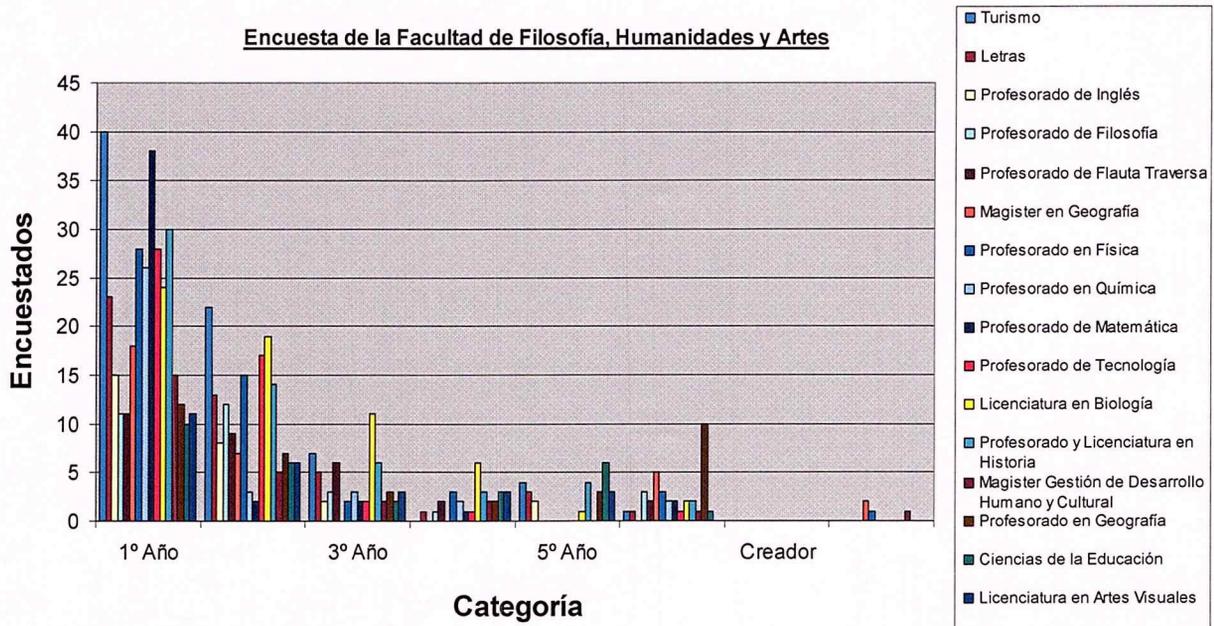


¿Es socio de la Biblioteca?



¿Por qué no son socios?

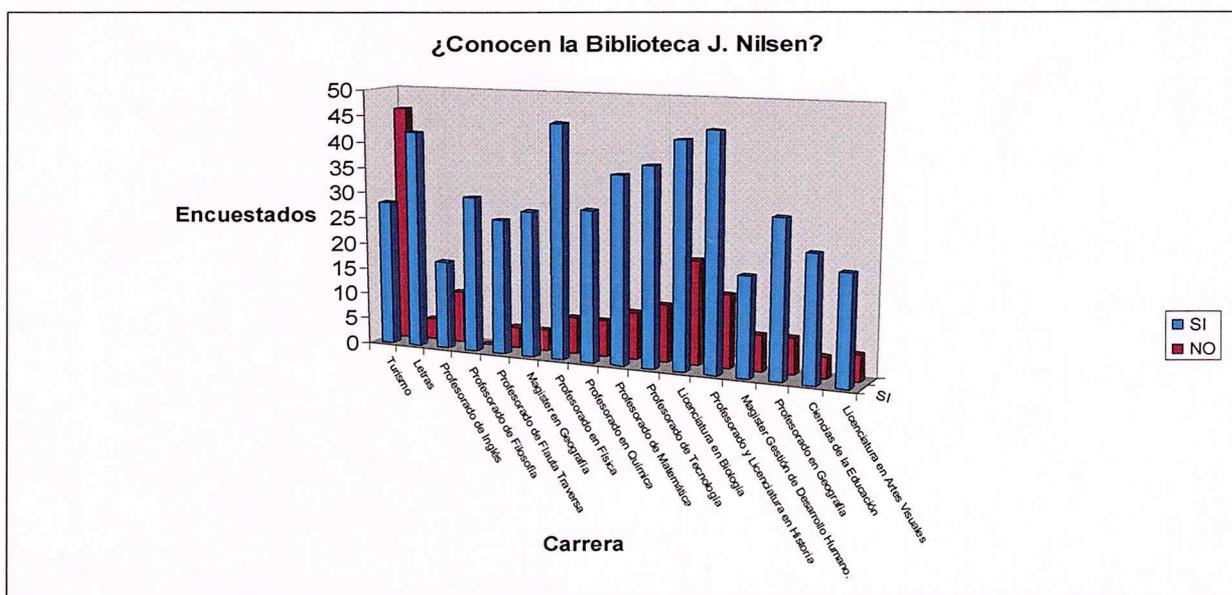




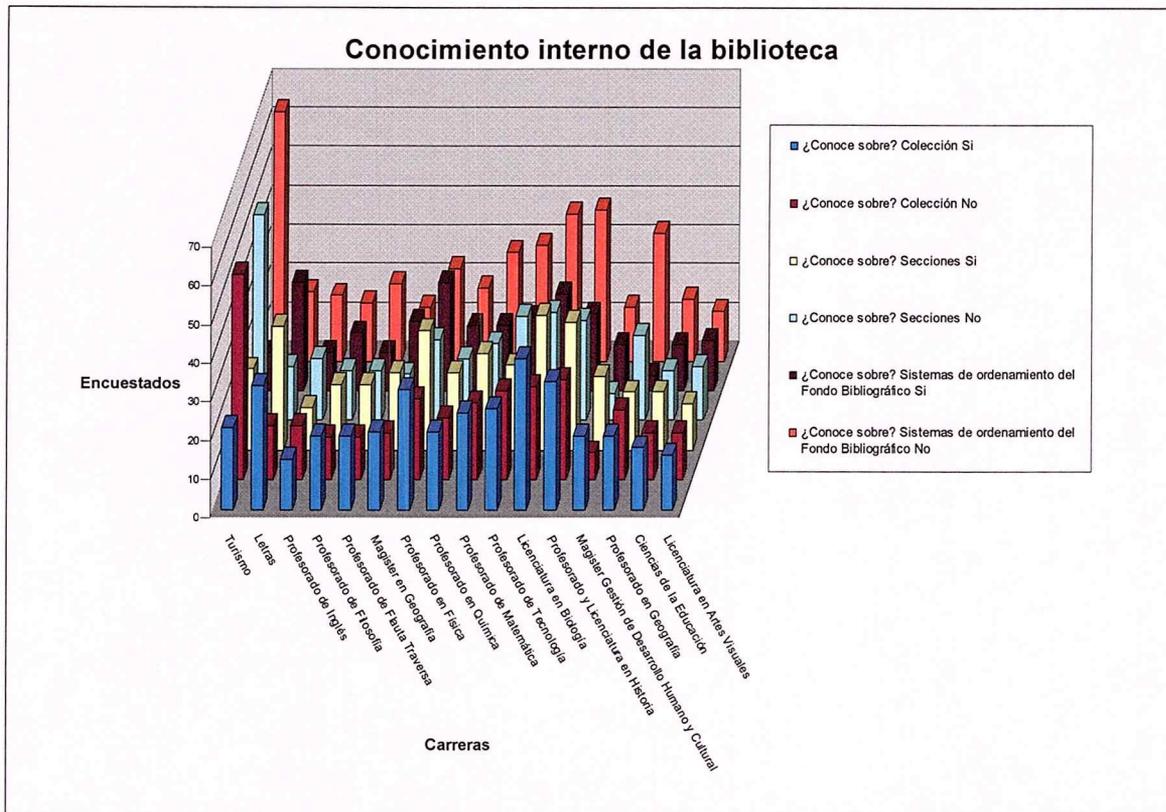
Se ve claramente el total de encuestados, de acuerdo a la carrera elegida y al año que cursan o función que desempeñan en la facultad.

La mayoría de los encuestados son alumnos de primer año, disminuyendo considerablemente el número a medida que avanzan los años, debido a la deserción escolar.

2.- ¿CONOCE LA BIBLIOTECA DR JUAN JOSE NISSEN?



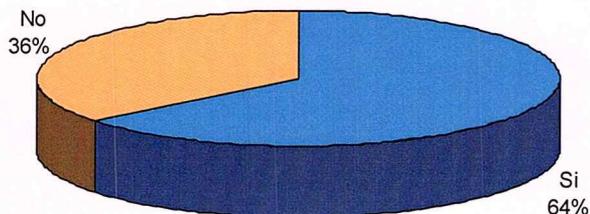
Se muestra como la mayoría de los encuestados dicen conocer la biblioteca de la Facultad.



Aunque a primera vista el cuadro parece poco claro, si se mira con detenimiento, las distintas columnas muestran que la mayoría de los encuestados no conocen la Biblioteca por dentro, no conocen todo el material que les puede brindar, ni las secciones en que se encuentra dividida, ni su ordenamiento. Esto sucede en especial en los últimos años, donde los alumnos no han tenido preparación para el uso de la biblioteca.

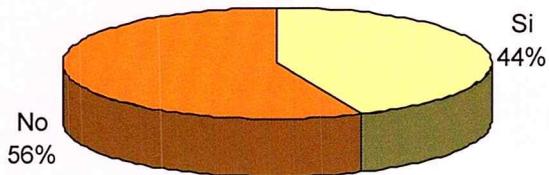
3- ¿Cuándo inició la carrera, se lo instruyó sobre el uso de la Biblioteca?

Recibió instrucción del uso de la Biblioteca



Recibieron una guía impresa donde se informa sobre horarios de atención, requisitos para ser socios, y charlas educativas a través de proyecciones, pero no una formación sistemática.

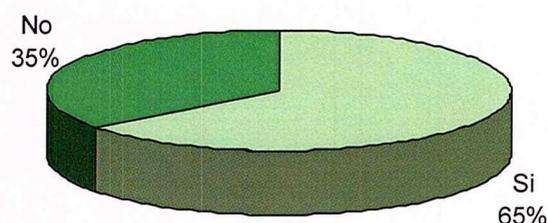
Sabe interpretar la ubicación de los documentos en el espacio de la Biblioteca



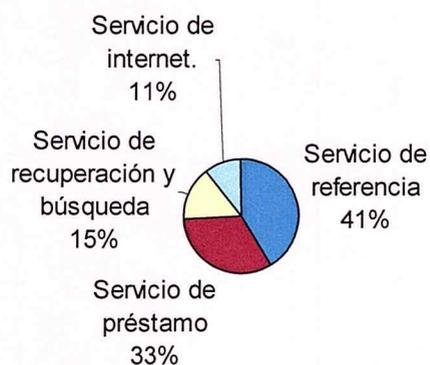
Una visita guiada, una explicación sobre la clasificación de las ciencias por sistemas como CDD o CDU, brinda la posibilidad a los usuarios sobre la ubicación, y además poder recorrer los estantes y ver el material bibliográfico que posee sobre las distintas materias.

4- ¿Conoce los servicios que brinda?

Conoce los servicios de la Biblioteca

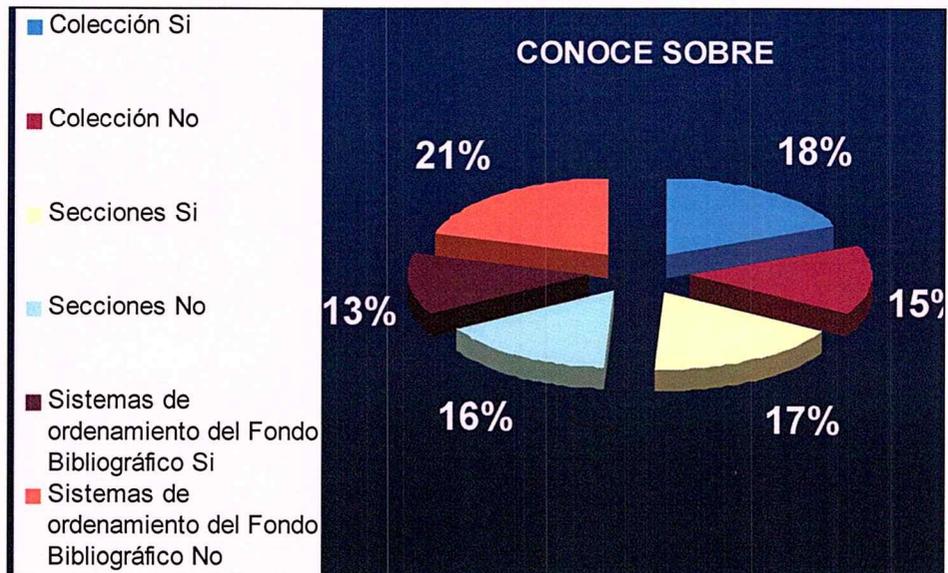


Servicios utilizados



Este gráfico es muy claro indica que el 65 % conoce los servicios de la Biblioteca: servicios de Internet 11%, es baja la utilización pues las únicas 4 PC instaladas para tal fin tienen una conexión lenta y hay que sacar turnos para poder usarlas, y lamentado mucho desde hace dos años por falta de personal dedicado a esta función el servicio no se presta este servicio. Un 15 por ciento, falta de instrucción en el servicio de recuperación

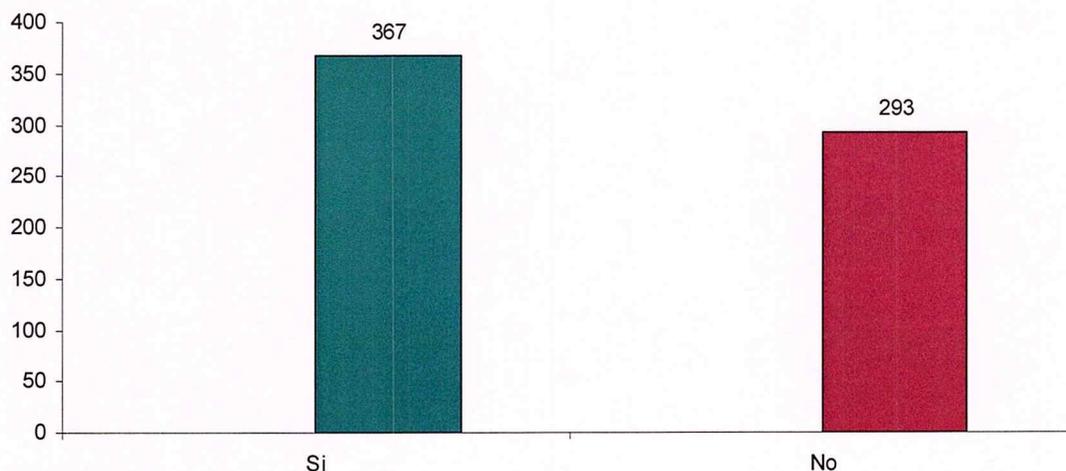
5- ¿Conoce sobre Colecciones, Secciones o Sistema de Ordenamiento?



Es muy poca la diferencia entre los que conocen y no de lo concerniente al material que se almacena en biblioteca-

6- ¿Accede libremente a todos los materiales de la colección, en forma directa y personal?

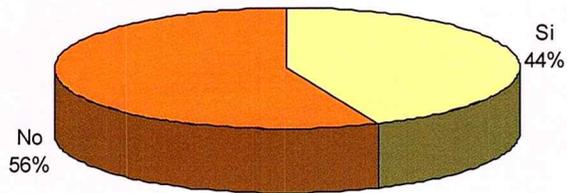
¿Tiene acceso libre a los materiales de la Biblioteca?



El acceso libre es a las colecciones y enciclopedias que son los que están en sala de lectura, para lo demás debe solicitar permiso

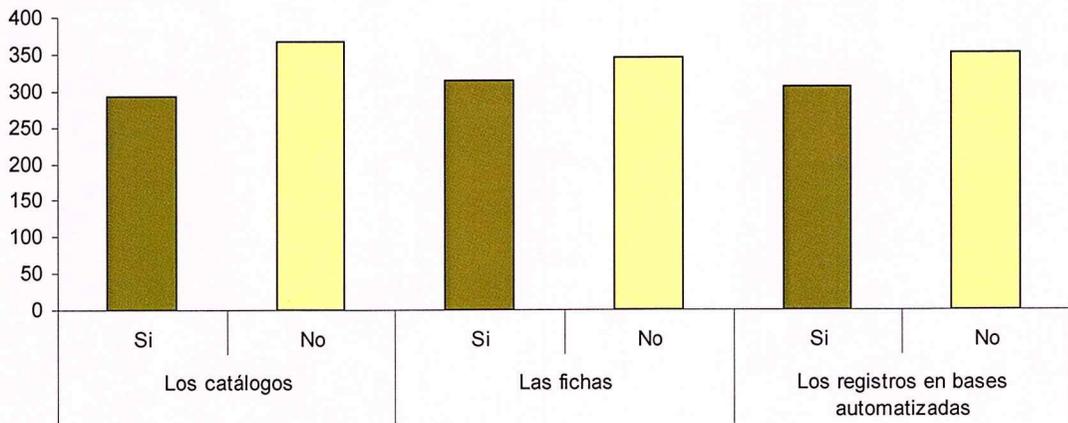
7- ¿Sabe interpretar la ubicación de cada tipo de documento en el espacio de la biblioteca?

Sabe interpretar la ubicación de los documentos en el espacio de la Biblioteca

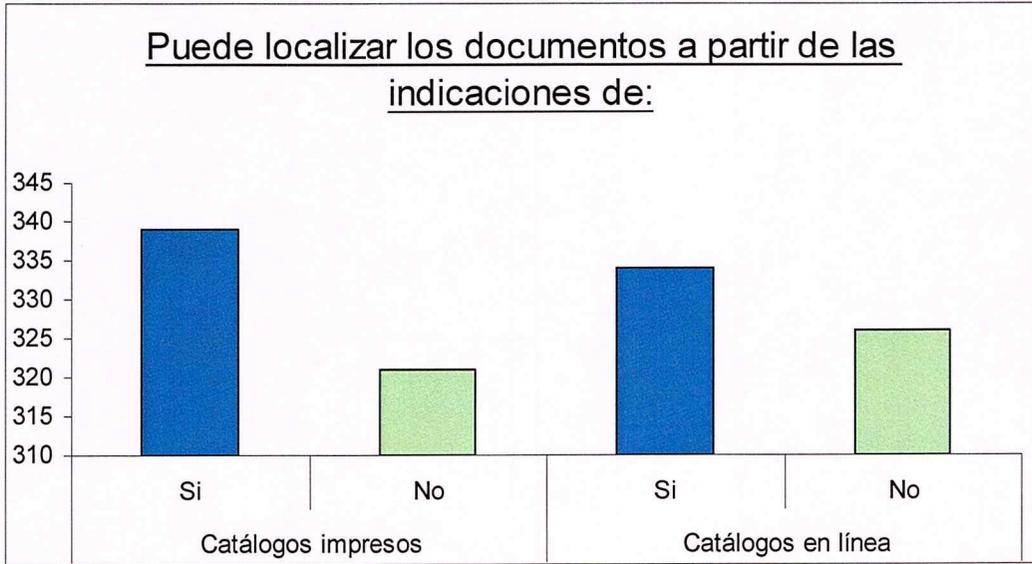


8- ¿Conoce la función de:

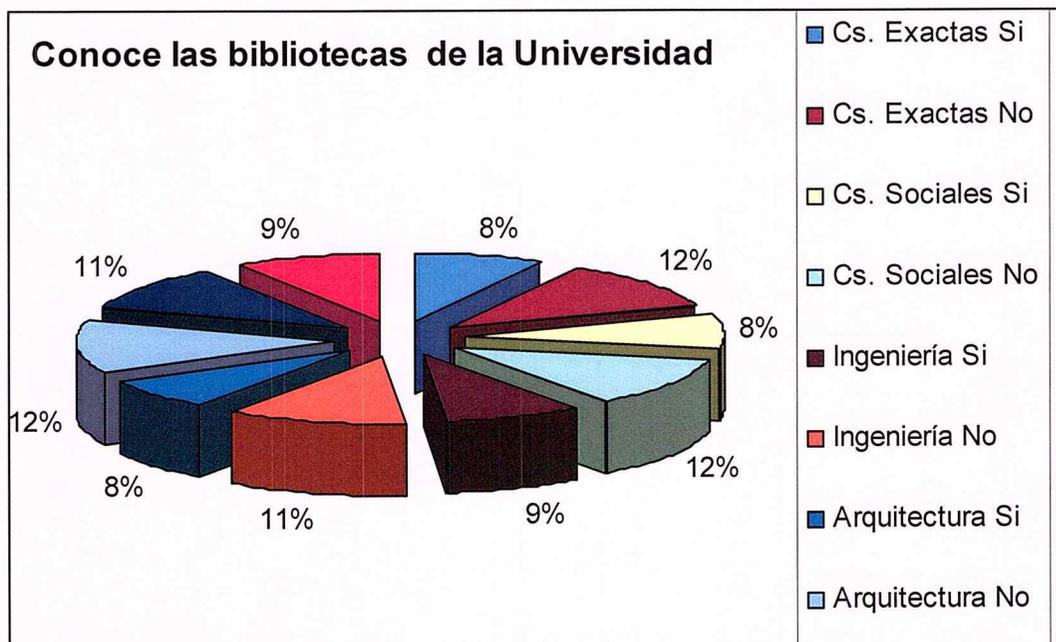
¿Conoce la función de?



9- ¿Puede localizar los documentos a partir de las indicaciones de?

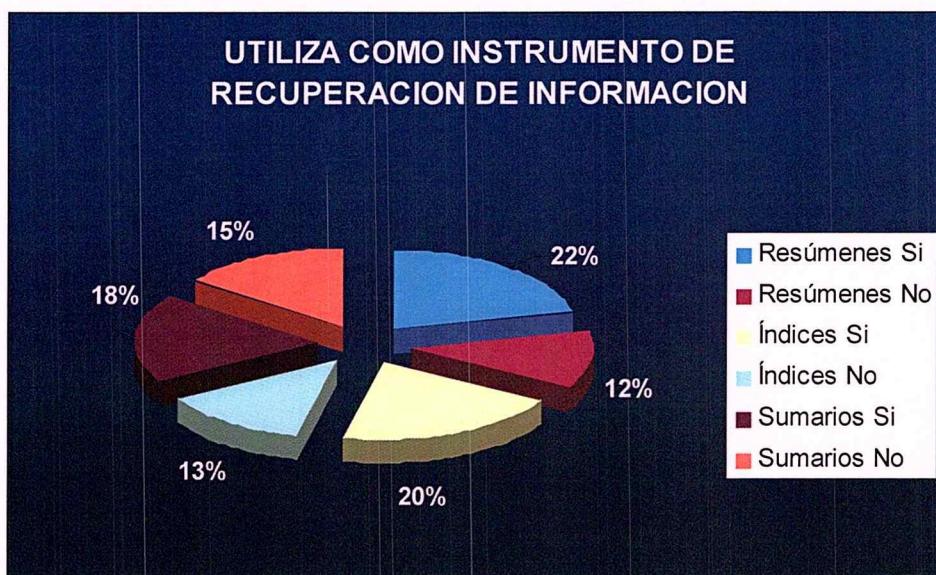


10- ¿Conoce dentro de la Universidad



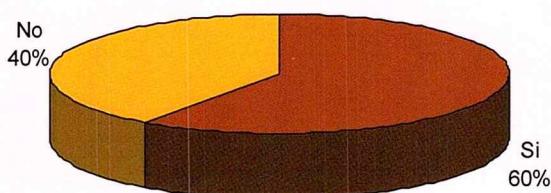
Los gráficos demuestran que conocen las bibliotecas de Universidad Nacional de San Juan que trabaja compartiendo información en forma cooperativa, da la facilidad para que los usuarios puedan retirar material de las distintas bibliotecas que componen la Universidad.

11- ¿Utiliza como instrumento de recuperación de la información?



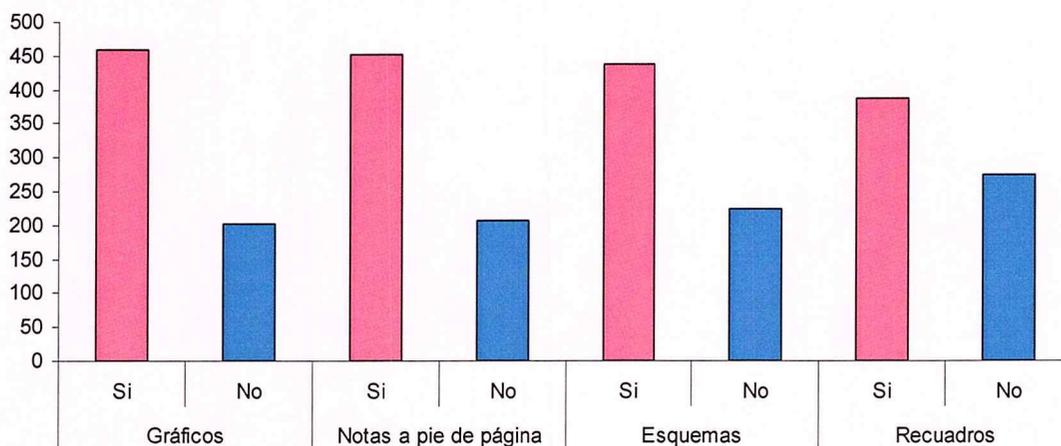
12- ¿Utiliza los mecanismos de búsqueda en las fuentes de información no impresas?

Utiliza los mecanismos de búsqueda en las fuentes de información no impresas



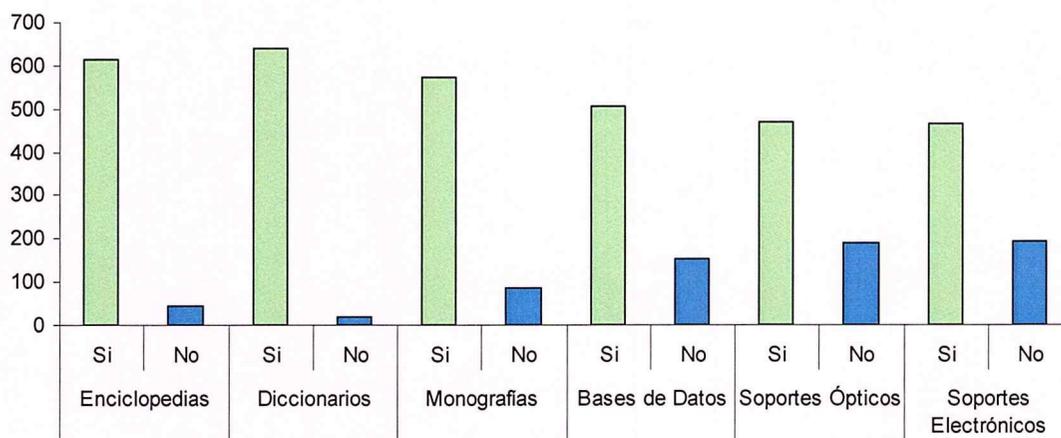
13- ¿Conoce los sistemas de representación gráfica de la información?

Conoce los sistemas de representación gráfica de la información



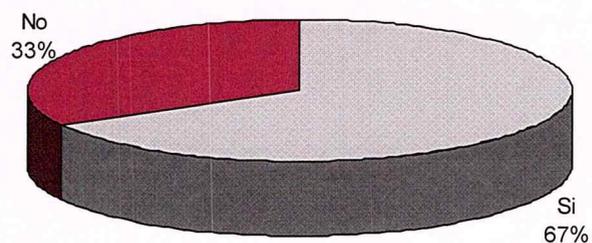
14- Identifica y valora las diversas fuentes de información de los distintos niveles informativos como?

Identifica y valora las diversas fuentes de información de los distintos niveles informativos



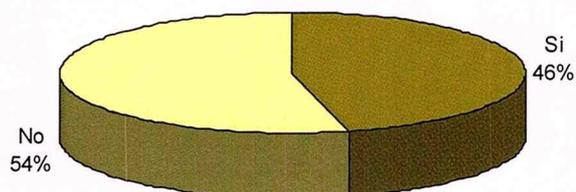
15- ¿Contrasta la información obtenida en diversas fuentes?

¿Contrasta la información obtenida en diversas fuentes?



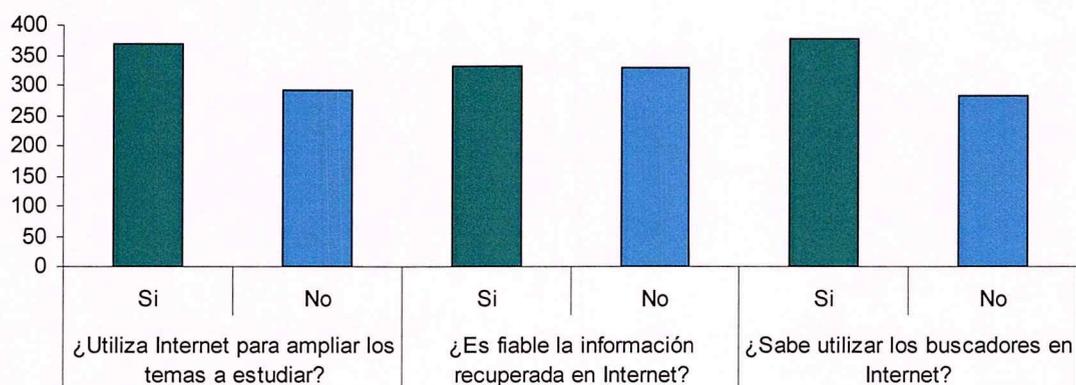
16- ¿Utiliza solamente la bibliografía que le brinda el profesor en su materia?

¿Utiliza solamente la bibliografía que le brinda el profesor en su materia?

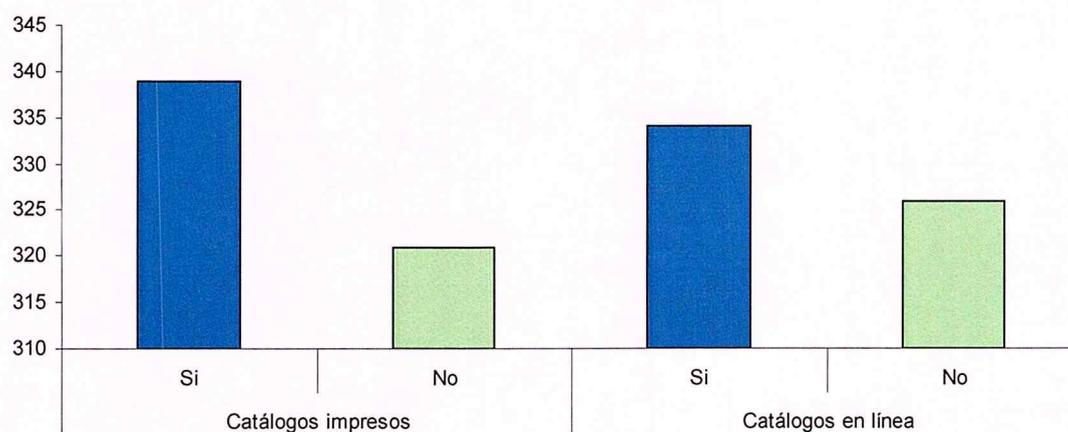


17- ¿Utiliza Internet para ampliar los temas a estudiar?

Uso de Internet



Puede localizar los documentos a partir de las indicaciones de:



ANALISIS DE RESULTADOS:

Se propuso conocer el grado actual de formación de los usuarios de la Biblioteca J .J. Nissen en el nivel de competencias y autonomía de la información. Se trabajó sobre los hábitos y necesidades de información de los usuarios, se tomo en cuenta la opinión de los expertos, se realizó una triangulación con otros trabajos referidos al tema, de especialistas europeos y latinoamericanos. Se incluyó en esta problemática, que sucede en la biblioteca de los distintos países.

Un dato importante es la alta deserción que se verifica en el primer año, no es que los alumnos no usen la biblioteca, se van de la Facultad. Dato obtenido por informes estadístico que figuran en la Memoria de la UNSJ. Allí también destacan el deficiente funcionamiento de los sistemas informáticos y de las oficinas que controlan la información sobre alumnos en las cinco facultades. Tal deficiencia habría sido detectada a través del resultado de una auditoria interna.

Se destaca también el hecho de que, en razón de la duración de las carreras y las reinscripciones, hay en la UNSJ diversos tipos de alumnos, cada uno de ellos con sus problemas específicos que requieren también respuestas diferenciadas.

Hay inconvenientes con los registros de alumnos, inconsistencias y dobles inscripciones. La búsqueda de información precisa sobre alumnos (aspirantes, ingresantes, desertores, totales) tropezó con la dificultad de la existencia de datos inconsistentes. En la Facultad de Filosofía, Humanidades y Artes "podrían" existir datos duplicados entre los profesorados y las licenciaturas. Hay un bajo índice de graduación, problema de vieja data en la Universidad Nacional de San Juan.

La muestra fue de 500 encuestas, o sea, la mayoría de los alumnos que concurren a la biblioteca.

A comienzo de la carrera viene a la biblioteca, buscan el material que el profesor les dice, pero en muchos casos el docente no usa la biblioteca para la planificación de cátedra, por ende los alumnos se manejan con fotocopias o la Internet.

El interés del alumno es alto pero a corto plazo se da cuenta que la biblioteca no tiene lo que el necesita 40% y el 60 % considera que la biblioteca no responde a sus intereses.

Las gráficas demuestran que el interés y uso de la biblioteca es en el primer año, disminuye en el 2 año hasta el final de la carrera.

Conocen la biblioteca, saben que existe, pero no la visitan. El 64 % de los encuestados fueron informados de la importancia del uso de la biblioteca. El 44 % sabe como ubicar un documento pero solo el 15 % usa el servicio de búsqueda que tiene la Biblioteca Nissen. El 41 % consulta al servicio de referencia pero, solo el 33 lleva material en préstamo.

No se encontró diferencia en lo referente al conocimiento de secciones y selección de material, el porcentaje no es relevante. La mayoría de los alumnos, docentes e investigadores no sabe sobre los catálogos fichas ni trabajo de bases en línea.

Respecto a la información sobre las bibliotecas universitarias Los gráficos demuestran que hay diferencia de una Facultad a otra respecto a la información. Aunque una minoría trabaja compartiendo información en forma cooperativa, esto es por la facilidad para que los usuarios puedan retirar material de las distintas bibliotecas que componen la Universidad.

Recupera la documentación impresa solo un 33% y la no impresa el 60%. La importancia del uso la tiene la Internet, pero no en Biblioteca, la Facultad tiene pocas máquinas y la Plataforma es muy sensible y poco confiable en cuanto al trabajo en el tiempo máquina y en la gran cantidad de virus que circulan por la Red Universitaria.

Del análisis de gráficos referidos a las encuestas podemos inferir que con una simple guía al comienzo de la carrera y algún Power Point para mostrar la Biblioteca por dentro no basta. La Formación de Usuarios y la permanencia de un servicio de referencia profesional y específico para cada carrera son esenciales. El Bibliotecario, hoy, no solo debe saber trabajar en procesos técnicos, ser simpático o amable. El bibliotecario hoy debe cultivarse, debe especializarse.

Este trabajo plantea valores, aptitudes y competencias del bibliotecario profesional como eje, y del usuario como depositario de los servicios. La responsabilidad del bibliotecario recae en el manejo de la información. ¿Que hay problemas de salario?, sí pero también hay estrés, por la crisis que atraviesa nuestro país, las bibliotecas no están al margen. Se hace necesario replantear nuevas formas de servicio, nuevos métodos para desempeñar las tareas tradicionales. No se puede predecir el futuro, el futuro se construye con buenas siembras.

Conclusiones:

Nos encontramos al final de nuestro trabajo, quizá con más interrogantes que al principio, con un montón de emociones nuevas. Parece como si de pronto se corriera el velo de todas las alegorías místicas, de los antiguos dogmas, bajo las criaturas misteriosas que desde Nínives, Tebas o las páginas sagradas de los Vedas nos observaran. Son los libros con su majestuosa alquimia, con la filosofía, que cual nodriza era la palanca secreta de las fuerzas intelectuales. Con la belleza de una Acrópolis con la Magia de un Zoroastro. Se ilumina en el camino la Biblioteca de Alejandría sometida a la barbarie. Este es el mundo antiguo de las bibliotecas. Este el centro de saber que formó los mejores hombres que dio la humanidad. El usuario de estas bibliotecas era un romántico, se enternecía, lloraba o reía con sus amigos los libros.

Miremos a nuestro usuario siglo XXI, es el mismo ser humano que como todo lo simbólico cambió de ropaje pero conserva la esencia, de lo contrario no tendrían éxito libros como "El señor de los anillos" "Harry Potter" etc.

El usuario, hoy, el universitario es un ser humano que necesita sentir que el bibliotecario lo protege, lo asiste y que puede ayudarlo a encontrar cuando el no sabe bien lo que quiere.

Tiene que estar conciente que el bibliotecario referencista lo va guiar e informar desde que es la biblioteca, hasta donde está el documento. Le va a informar que derechos le asisten. Lo llevará de la mano hacia el catálogo y demás documentos de referencias, lo paseará por los sistemas no amigables desde el punto de vista que solo los bibliotecarios saben de los formatos de ingreso y recuperación de la información.

Necesitamos elementos visuales para que no ocurra lo de la Biblioteca Dr. Juan José Nissen que el nombre y el logo están adentro de la dirección.

¿Que es lo que cambió?, la escritura, la lectura, el entender un programa informático. Los soportes tele libros, tele documentos, tecnolengua, todo el lenguaje con protocolos informáticos, las formas de recuperar la información, la animación de los libros digitales, la tele conferencia. O sea, el formato, pero hay algo que no cambia, evoluciona sí, evoluciona. En la Exposición de Hannover en el año 2000, se puso en su punto de mira las experiencias y los sentimientos antes que los productos, se convirtió en un ejemplo de innovación. Esto es muy interesante para aplicarlo a la Formación de usuarios.

La biblioteca, debería ser un lugar de encuentro, de debate e investigación. Podríamos encontrar a un Platón en la red, a un Eliphaz Levi en formato digital. Pero si queremos generar una "Formación de usuarios", debemos verlos como individuos con necesidades específicas, de modo que es importante que intentemos conocerlo lo mejor posible y que sepamos escucharlo. Nuestro foco de atención ya no debe ser el control de circulación, sino los servicios relacionados con la información, así como el diálogo.

¿Queremos recuperar la biblioteca? ¿Queremos llenarla de gente joven que tenga ganas de trabajar en ella? debemos cambiar la óptica en el servicio. Fundamentalmente contacto, comunicación. Los alumnos, los docentes, los investigadores necesitan que los escuchen y que si no tenemos los libros lo guiemos en un documento superador.

Para una buena Formación de Usuario proponemos cambiar el perfil del bibliotecario. Volver a intentar, como otrora, con personas cultas... aquellos enamorados de la sabiduría que estén dispuestos para abrir la puerta hacia la maravillosa aventura del conocimiento.

Bibliografía :

- ALMENAR PALAU, S. Bibliotecas universitaria, nuevos usuarios, nuevos problemas. EN: Métodos de información, vol. 14, nº 20, 1997.
- ARRIOLA NAVARRETE, Oscar. Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad. Buenos Aires: Alfagrama., 2006.
- BLAXTER, Loraine. Cómo se hace una investigación. Barcelona: Gedisa, 2002 .
- CALVA GONZALEZ, J. J. "El usuario y el diseño de los servicios bibliotecarios" p.36-43 EN: Desarrollo de colecciones y diseño de servicios/ comp .María del Carmen Negrete Gutiérrez, Juan José Calvá González. México: UNAM, 1996.
- CLAYTON, Marlene. Gestión de automatización de bibliotecas. Madrid: Pirámide, 1994.
- GOMEZ HERMANDEZ, J. A. "La Biblioteca universitaria". p.363-376. EN: Manual de biblioteconomía/editora Luisa Orera Orera. Madrid: Síntesis, 1998.
- GOMEZ HERNANDEZ, J. A. "Estrategias y modelos para enseñar a usar la información." Murcia, KR, 2000.
- GOMEZ HERNANDEZ, J. A. Los usuarios. Cap. 12. p.229-242. EN: Manual de biblioteconomía/editora Luisa Orera Orera. Madrid: Síntesis, 1998..
- GOMEZ HERNANDEZ, José A. Biblioteconomía: conceptos básicos de gestión de Bibliotecas.2ª. ed.. Murcia: Universidad, 1999.
- GOMEZ HERNANDEZ, J. A. "Gestión de bibliotecas." Murcia: DM. 2002.
- La BIBLIOTECA del futuro / coord.. Adolfo Rodríguez Gallardo, Estela Morales Campos. México: UNAM, 1996.

- MONFASANI, Rosa Emma. CURZEL, Marcela Fabiana. Usuarios de la información: formación y desafíos. Buenos Aires: Alfagrama, 2006.
- PEÓN PÉREZ, Jaime Luis. "La evaluación de servicios bibliotecarios". Cap. 18 . p.315-321. EN: Manual de biblioteconomía/editora Luisa Orera Orera. Madrid: Síntesis, 1998.
- PEREZ PULIDO, Margarita. HERRERA. MORILLAS, José Luis. Teoría y nuevos escenarios de la biblioteconomía. Bs. As. Alfagrama, 2005.
- SANZ CASADO, Elías. "Manual de estudio de usuarios." Madrid: Pirámide, 1994.
- SANZ CASADO, Elías y Martín Moreno C.(1997).Técnicas bibliométricas aplicadas a los estudios de usuarios, Revista general de información y documentación, Vol.7, nº 2. Servicio de Publicaciones, Universidad Complutense, Madrid, 1997.
- SANZ CASADO, Elías. Manual de estudios de usuarios. Madrid: Fundación Sánchez Rupíerez, 1994.
- SPIEGEL MURRAY. Teoría y problemas de estadística. 2ª.ed. México: Mac Graw-Hill, 1991.
- TABORGA, Huascar. Cómo hacer una tesis. México: Grijalbo, 1982.
- SANCHEZ Vignau Dr. C. Bárbara Susana *Versión de la conferencia magistral ofrecida por la autora con motivo de la celebración de la Conferencia y Congreso de la SOCICT en la Academia de Ciencias de Cuba entre los días 27 y 29 de septiembre del 2006. Dirección de Información Científica de la Universidad de La Habana. Universidad de La Habana.
- SVINICKI, Marilla D. SCHAWARTZ, Bárbara A. Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas: aprendizaje y diseño de instrucción. Madrid: Fundación Sánchez Rupíerez, Pirámide, 1991.
- http://www.es.geocities.com/sciencoinformation_dc/DC_bibliotecasuniversitarias
- <http://redalyc.uaemex.mx/>
<http://eprints.rclis.org/archive/00001832/>
<http://bibliotecas.rcp.net.pe/biblios/>
<http://www.latindex.unam.mx/>

<http://www.documentalistas.com/web/biblos/nosotros.htm>

<http://www.ejournal.unam.mx/creditos.html>

Biblioteca Nacional de Australia

<http://www.nla.gov.au/>

IFLA: *International Federation of Library Associations and Institutions*

http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_2_05/www.ifla.org

Bases de datos

Dols :<http://dois.mimas.ac.uk/>

¹ <http://www.rayuelavirtual.org/file.php/1/Folleto-TercerEncuentroBibliotecario>

⁸<http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/Human/Loyola>

PARTE III

ANEXO

PROPUESTA
de
“Formación de Usuarios”

PROPUESTA DE “FORMACION DE USUARIOS”

Presentación:

En este trabajo se plantea a la formación de usuarios como una necesidad latente que debe afrontar las bibliotecas universitarias, debido a que los universitarios muchas veces no cuentan con habilidades para la recuperación de la información, y reelaboración de esa información para presentar trabajos académicos.

La biblioteca universitaria Dr Juan José Nissen debe acercar los servicios a toda la comunidad educativa y favorecer el uso de la lectura y búsqueda de la información.

La formación de usuarios es una de las actividades educativas básicas más importantes. Su importancia radica en que si la biblioteca constituye el eje en torno al cual se debe adherir la actividad educativa, la formación de usuarios es el medio que permite poner en marcha todas sus potencialidades.

Pero, debemos ser conscientes que la Formación de usuarios es algo que supone un gasto y que las autoridades de la Facultad de Filosofía Humanidades y Artes de la UNSJ deberían afrontar. También en personal afectado, los bibliotecarios, deberán compartir sus tareas técnicas y el trabajo en este programa. Claro está que esto se podría implementar si se plantea dentro de las políticas de la Biblioteca, y la misma deberá tener un presupuesto para ello. Nos parece sumamente interesante basarnos en los que plantea la *Israel Ladino Canchota de la Universidad Autónoma de Guadalajara*. Esta catedrática de la Cátedra de Formación de Usuarios en la Escuela de Ciencias de la Información plantea:

Principios del Programa de Formación de Usuarios:

1. La formación de usuarios es importante y necesaria pues contribuye al desarrollo curricular de los alumnos

2. La formación está organizada pero es flexible y en constante desarrollo.
3. Como Servicio de y para la comunidad universitaria.
4. Tiene en cuenta la variedad de grupos de usuarios dentro de la comunidad universitaria
5. Para que la formación sea eficaz debe aplicarse al inicio de la carrera académica y de forma continuada.
6. Está concebida y diseñada globalmente, aunque con actuaciones locales, según características y medios de cada Biblioteca de Centro
7. Es una ampliación sistematizada y organizada del Servicio de Información Bibliográfica

Con esto se pretende formar usuarios expertos y autosuficientes en la identificación, localización y uso de los recursos de información disponibles en las bibliotecas universitarias, dotándoles además de las habilidades necesarias para el acceso y uso de la información, que son la base para el aprendizaje continuo a lo largo de toda la vida. Se intenta ayudar a los estudiantes a adquirir las siguientes aptitudes:

1. Saber localizar la información en una biblioteca
2. Localizar la información en los documentos
3. Conocer y utilizar los distintos tipos de información dentro y fuera de la biblioteca.

Objetivos Generales:

1. Que los usuarios conozcan qué es una biblioteca y para qué sirve.
2. Familiarizarlo con la biblioteca y las diferentes clases o tipos que hay
3. Dotar al usuario de la base para una auto educación y formación
4. Desarrollar en él la capacidad de iniciativa e independencia
5. Establecer el enlace entre sus necesidades y las fuentes bibliotecarias
6. Insertar a la biblioteca en el ámbito social que le corresponde

Objetivos específicos:

1. Adquirir soltura en el uso de la biblioteca
2. Conocimiento de los distintos servicios y normas de uso
3. Conocimiento sobre la colección, las secciones y disposición del fondo, su sistema de ordenación, sobre todo si es de libre acceso
4. Enseñarles a usar los distintos tipos de catálogos, sobre todo OPAC, tanto propios como de otros centros, a través de Internet
5. Asegurar la información específica y los datos que permiten encontrar y localizar un documento
6. Ahorro de tiempo

Estrategias para enseñar a usar la información

Se quiere conseguir:

1. Conocer los servicios que ofrece la biblioteca y saber utilizarlos
2. Saber interpretar la ubicación de cada tipo de documento en el espacio de la biblioteca
3. Conocer la función de los catálogos, las fichas y registros catalográficos
4. Saber interpretar los registros y fichas catalográficas
5. Saber localizar los documentos a partir de las indicaciones de los catálogos
6. Conocer otros centros bibliotecarios y documentales
7. Reconocer los distintos instrumentos periféricos de información: portadas, anexos, bibliografías, glosarios, cronologías, actividades...
8. Utilizar correctamente los instrumentos de recuperación de la información: sumarios e índices
9. Utilizar correctamente los mecanismos de búsqueda en las fuentes de información no impresas
10. Conocer los sistemas de presentación y organización gráfica de la información: gráficos, notas a pie de página, recuadros, esquemas
11. Evaluar la idoneidad del documento en relación al tema de investigación

12. Identificar y valorar las diversas fuentes de información en función de los distintos niveles informativos: enciclopedias, diccionarios, manuales, monografías, bases de datos, soportes ópticos, electrónicos.
13. Contrastar la información obtenida en diversas fuentes y desarrollar el sentido crítico ante la información

USUARIOS PREUNIVERSITARIOS:

Al idear este tipo de usuarios tenemos en mente a los estudiantes de los cursos que se corresponden a la educación secundaria y preparatoria, es decir los inmediatamente previos a la Universidad.

Corresponden a un grupo de escolares cuyo grado de madurez es el suficiente como para empezar a desempeñar técnicas de trabajo científico y también porque son los cursos en los que la mayoría de planes de formación de usuarios ven conveniente inicializar el uso de las tecnologías de la información.

Como necesidad de información propuesta, pensamos que la búsqueda de información para la creación de sus primeros trabajos, cuyo procedimiento se basa en el trabajo científico, es la más característica en este tipo de usuarios y así desarrollamos los correspondientes objetivos y actividades.

UNIVERSITARIOS:

Este tipo de usuario abarcaría básicamente a estudiantes universitarios y titulados o profesionales. En una visión amplia podríamos pensar que sus principales necesidades de información estarán relacionadas con actividades como completar apuntes de clase, realización de trabajos monográficos y lo que podríamos considerar primeros trabajos de investigación. Así, podemos decir que este grupo se caracteriza por una cada vez más estrecha relación con los soportes electrónicos, tema que se nos presenta como una verdadera arma de doble filo, ya que de ninguna manera podemos generalizar en un nivel de conocimientos que se corresponda a todos los integrantes del grupo. De esta manera volvemos a reiterar en la necesidad de la evaluación.

Sus pretensiones así como los temas específicos en los que les interese investigar dependerán casi de cada uno de los individuos, dificultad añadida y a tener en cuenta para el desarrollo de las actividades.

INVESTIGADORES:

Los investigadores tienen una característica distintiva, precisan localizar información de una forma amplia y compleja, de forma que les sea posible obtener de forma exhaustiva información sobre un tema o área muy concreto del conocimiento, así como estar al día de forma eficiente de todas las novedades que surjan sobre ese tema.

Es sin lugar a dudas, el grupo más complejo y a la vez más definido de los propuestos en esta clasificación.

OTROS:

Bajo este perfil identificamos al usuario cuyas necesidades informativas son más bien cotidianas, pudiendo ser éstas la búsqueda de empleo, información general (prensa), ocio; literatura, juegos, arte, acontecimientos culturales... por tanto, podemos decir que nos encontramos ante la clasificación que incluye a la totalidad de la población, ya que se encuentran dentro de este grupo tanto los usuarios posteriormente señalados (preuniversitarios, universitarios e investigadores) como al resto de individuos que no disfrutaban de las etiquetas dispuestas a nuestro juicio para esta clasificación.

METODOLOGÍA

Se impartirán instrucciones concretas a través de:

1. ***Instrucción directa.*** Información controlada y transmitida en una sola dirección por el bibliotecario y asimilada por el usuario (visitas guiadas, conferencias, guías)

2. **Instrucción indirecta.** El usuario controla el ritmo de su propio aprendizaje, descubriendo la información por sí mismo (exposiciones con discusión, preguntas, simulaciones por ordenador)
3. **Instrucción semidirecta.** Combinación de los dos métodos anteriores. Predeterminado por el bibliotecario, pero con participación activa del usuario. (charla teórica del bibliotecario con demostración y tiempo para preguntas, luego planteamiento de supuestos o casos que los usuarios deben resolver).

Israel Ladino Canchota nos facilita el siguiente programa:

Programa de Formación de Usuarios General

1er. curso:

1.- Metodología

Método 1: Instrucción directa, controlada por el bibliotecario: por ejemplo a usuarios principiantes o de primer ingreso a la universidad, preuniversitarios y otros.

2.- Destinatarios

Grupo 1: estudiantes de nuevo ingreso y primer semestre dentro de la universidad

3.- Requerimientos para tomar este curso:

- 1. Conocimientos básicos sobre el Hardware.**
- 2. Conocimientos básicos sobre la World Wide Web.**
- 3. Nociones sobre la función de las bibliotecas en nuestro país.**
- 4. De preferencia nociones básicas sobre los elementos que constituyen los catálogos en línea, o manuales. Optativa.**
- 5. De preferencia nociones de localización de otras bibliotecas universitarias cercanas al área donde se encuentra la biblioteca universitaria Optativa.**

6. De preferencia hábitos de lectura Optativa.

4.-Duración

- 1. 52 horas en 21 semanas**
- 2. Miércoles y Viernes de 3 a 4 p.m**

5.- Contenidos dirigidos a alumnos de nuevo ingreso y primer semestre:

- 1. Conocimiento de la existencia y localización de la Biblioteca de la Universidad y sus unidades. Localizaciones**
- 2. Conocimiento de Internet**
- 3. Conocimiento de todos los fondos y formatos disponibles. Localización de los mismos**
- 4. Conocimiento de los Servicios básicos**
- 5. Conocimiento del Catálogo**

Objetivos de las Obras en General:

- Conocer la función de los catálogos, las fichas y los registros catalográficos.**
- Conocer los catálogos de la biblioteca y aprender a localizar en ellos los documentos a partir de un título, un autor o, si existe un catálogo de materias, un tema.**
- Saber interpretar los registros y fichas catalográficas.**

6

- Aprender a utilizar la signatura topográfica para identificar un libro en el catálogo y localizarlo en la biblioteca.**
- Saber localizar los documentos a partir de las indicaciones de los catálogos.**
- Conocer otros centros bibliotecarios y documentales.**
- Reconocer los distintos instrumentos periféricos de información: portadas, anexos, bibliografías, glosarios, cronologías, actividades...**

- **Reconocer la importancia de clasificar los materiales y de mantener unas normas de organización en la biblioteca.**
- **Conocer, básicamente, el CDU, Dewey, LC o el sistema de clasificación que haya adoptado la biblioteca, así como los apartados para los diferentes temas y las divisiones por edades.**
- **Descubrir la utilidad de los carteles y rótulos para orientarse con más facilidad en la búsqueda de materiales en la biblioteca.**
- **Conocer los sistemas de presentación y organización gráfica de la información: gráficos, notas a pie de página, recuadros, esquemas...**
- **Identificar y valorar las diversas fuentes de información en función de los distintos niveles informativos: enciclopedias, diccionarios, manuales, monografías, bases de datos, soportes ópticos, electrónicos...**

Actividades a Realizar:

1. **Se definirá lo que es un catálogo, que elementos lo constituyen y cuál es su función dentro de la biblioteca.**
2. **Se explicará el funcionamiento de los catálogos.**
3. **Definición de lo que son los operadores booleanos.**
4. **Diferencias existentes entre los operadores booleanos.**
5. **Práctica dirigida por el bibliotecario en el cuál recupera un registro.**
6. **Del registro se mostrara su ficha bibliográfica.**
7. **Definición de los elementos de la ficha bibliográfica.**
8. **Definición de la topografía del material recuperado.**
9. **Explicación de la topografía.**
10. **Recuperación del material como tal.**
11. **Explicación mínima del sistema de clasificación de utilizado**

Objetivos de las obras de referencia:

- **Revelar la conveniencia de las obras de referencia y su papel en la búsqueda documental.**
- **Conocer las características de las obras de referencia más importantes.**
- **Conocer los tipos de enciclopedias y diccionarios y su manejo.**
- **Fomentar destrezas como la ordenación alfabética, la comprensión de abreviaturas...**

Actividades a Realizar:

1. **Explicación de los materiales existentes dentro de las obras de referencia.**
2. **Definición de los materiales del el área de obras de referencia.**
3. **Utilidad de las obras de referencia**

7

4. **Recuperación por parte del alumno, de una obra de referencia (enciclopedia, anuario, diccionario, etc.)**

Objetivos de la Hemeroteca

- **Aprender a buscar información de primera mano, ya que es lo más actual que se esta publicando en alguna área específica del conocimiento.**
- **Aprender a distinguir entre una revista arbitrada y una que no lo esta.**
- **Conocer las partes importantes de una revista, para posteriormente el alumno pueda recuperar información sin la perdida de mucho tiempo.**

Actividades a Realizar:

1. **Definición de lo que es una publicación periódica.**
2. **Explicación de la tipología de publicaciones periódicas.**
3. **Explicación de cómo usar el catálogo tanto en línea como manual para la recuperación de títulos de revistas.**
4. **Práctica en que el alumno realice una recuperación de información sobre algún tema en específico.**

2do Curso:

1.- Metodología

Método 2: Instrucción semidirecta, en la que el bibliotecario presenta, demuestra y guía y el usuario analiza, aplica y practica: para usuarios que solo necesitan una pequeña orientación ya que cuenta con algunas habilidades y actitudes que le permitan buscar, evaluar y recuperar información según sus necesidades, solo que aún no es un experto.

2.- Destinatarios

Grupo 2: estudiantes de segundo semestre dentro de la universidad y universitarios.

3.- Requerimientos para tomar este curso:

- 1. Haber cursado el primer curso.**
- 2. Tener conocimientos totalmente dominados del primer curso.**
- 3. En caso de que el alumno desee entrar directamente al segundo curso tendrá primero que pasar un examen teórico-práctico.**

4.-Duración

- 1. 52 horas en 21 semanas**
- 2. Miércoles y Viernes de 3 a 4 p.m**

5.- Contenidos dirigidos a alumnos de segundo ciclo:

- 1. Conocimiento de Servicios específicos**
- 2. Conocimiento de recursos específicos**
- 3. Conocimiento de técnicas simples de búsqueda de información y obtención de bibliografía**
- 4. Conocimiento de acceso remoto a los recursos-e**
- 5. Interpretar citas y obtención de documentos a texto completo**

Objetivos de la Catalogación:

La catalogación sigue unas normas que deben conocerse por los encargados de las bibliotecas y por los propios usuarios. Sin embargo es necesario simplificarlas y adaptarlas a las características de cada biblioteca.

Las fichas manuales deben contener los siguientes datos:

- ***Signatura topográfica***
- ***Apellidos y nombre del autor***
- ***Título de la obra***
- ***Lugar de publicación***
- ***Editorial***
- ***Año de publicación***
- ***Descriptores o materias***
- ***Número de registro***

Actividades a Realizar:

1. ***Explicación del sistema de clasificación de la biblioteca.***
2. ***Explicación de la importancia y funcionamiento de la clasificación dentro de la biblioteca.***
3. ***Práctica en la cuál el alumno buscara en el catálogo un material indicado por el bibliotecario.***
4. ***Recuperara físicamente mediante la clasificación recuperada en el catálogo.***

Objetivos de la utilización de materiales no bibliográficos:

- ***Conocer las características de las fuentes de información no bibliográficas.***
- ***Aprender a localizar y utilizar la información en formatos y soportes diferentes (CDs, Videos etc.).***
- ***Conocer la importancia de la prensa como fuente informativa de actualidad.***
- ***Conocer las posibilidades de acceder, mediante Internet, a un gran volumen de información.***

Actividades a Realizar:

- 1. Definición de fuentes de información.**
- 2. Tipología de fuentes de información.**

9

- 3. Dependiendo de la carrera o el área interesante para los usuarios se procederá a enfocarse a esas fuentes de información.**
- 4. Conocer las fuentes más destacables en el área seleccionada.**
- 5. Práctica del funcionamiento de las Bases de Datos, Revistas electrónicas, etc..**
- 6. Práctica realizada por el alumno con asesoramiento del bibliotecario para que el alumno domine las fuentes de información correspondiente a su área.**

3er Curso:

1.- Metodología

Método 3: Instrucción indirecta en la que el usuario descubre la información por sí mismo: para usuarios expertos o investigadores.

2.- Destinatarios

Grupo 3: estudiantes de tercer semestre en adelante dentro de la universidad y personal académico e investigadores.

3.- Requerimientos para tomar este curso:

- 1. Haber cursado los dos cursos anteriores.**
- 2. Tener conocimientos totalmente dominados de los dos primeros cursos.**
- 3. En caso de que el alumno desee entrar directamente al segundo curso tendrá primero que pasar un examen teórico-práctico.**

4.-Duración

- 1. 52 horas en 21 semanas**
- 2. Miércoles y Viernes de 3 a 4 p.m**

4.- Contenidos de tercer ciclo y personal académico e investigador

- 1. Conocimiento de técnicas y estrategias avanzadas de búsqueda de información**
- 2. Conocimiento de servicios específicos**
- 3. Conocimiento de productos y recursos específicos**
- 4. Conocimiento de acceso remoto a los recursos-e**
- 5. Conocimiento del entramado de recursos específicos de información por áreas temáticas**
- 6. Conocimiento de los recursos bibliotecarios para revisiones bibliográficas, interpretación y elaboración de citas, autores y artículos citados, etc.**

Objetivos de la realización de búsquedas documentales:

- Aprender a realizar una búsqueda documental a partir de una necesidad específica de información.**
- Utilizar los recursos de la biblioteca, teniendo en cuenta sus normas de funcionamiento y su sistema de organización.**
- Desarrollar criterios para la selección de la información.**
- Identificar y utilizar correctamente los instrumentos de recuperación de la información: sumarios e índices.**
- Utilizar correctamente los mecanismos de búsqueda en las fuentes de información no impresas.**
- Contrastar la información obtenida en diversas fuentes y desarrollar el sentido crítico.**

Actividades a Realizar:

- 1. Explicación sobre lo que son las Estrategias de Búsquedas.**
- 2. Metodología de la Investigación.**
- 3. Delimitación de la Búsqueda.**

- 4. Opciones sobre fuentes de información para cubrir la necesidad informativa.**
- 5. Criterios para la selección de las fuentes de información.**
- 6. Profundizar más en las fuentes de información especializadas.**
- 7. Contrastar las diferentes fuentes de información, análisis de ventajas y desventajas.**
- 8. Utilización de los recursos de información disponibles de la biblioteca.**
- 9. Hacer lista de fuentes de información especializadas en el área de los participantes del curso, sobre las fuentes impresas y electrónicas.**

TERCER CURSO

Propósitos generales (sociales, institucionales y de la materia):

La formación de usuarios ocupa actualmente un lugar fundamental en las políticas bibliotecarias porque ayuda a que los estudiantes puedan informarse mejor, sean más autónomos en un mundo rico en información y un entorno en constante cambio y, consecuentemente a afrontar el reto de aprender durante toda la vida.

El programa se imparte a los estudiantes de las diferentes carreras de la institución, a profesores docentes, y personal de la misma institución. Además se podrá aceptar a otros usuarios ajenos a la institución siempre y cuando justifiquen su presencia en el curso. Aunque no sea esa la finalidad del curso

El propósito de la materia es lograr que los estudiantes logren mediante aptitudes y habilidades desarrolladas logren recuperar información, y por tanto ir formando su propio conocimiento; es decir, transformar a los usuarios en unos verdaderos investigadores en los que tengan una capacidad de reconocer, manejar y seleccionar información dentro de las fuentes de información en las que estén interesados.

En el programa aparecen temas y objetivos demasiado generales, por ello considero que deben delimitarse más y elaborar actividades que ayuden a precisar los puntos más relevantes. Es conveniente además que el alumno

aprenda a investigar de la manera correcta hasta lo que pretende este curso lograr un alumno investigador y formar un criterio sobre la selección y reelaboración de la información. Además que es una necesidad latente y que motiva el tema de la investigación documental.

Propósitos de contexto curricular:

Son alumnos que ya han tenido un acercamiento con la biblioteca en años anteriores. Además que ya tienen las bases, y que conocen de las fuentes de información. Ahora bien lo que se pretende en este curso es proponer formalmente como hacer búsquedas documentales que les permite tener a los universitarios, investigadores, otros usuarios, una herramienta básica para una investigación formal

Propósitos de problemas cognoscitivos detectados:

Dificultades

1.- Objetivo de la búsqueda:

- Presentan los temas sin delimitar.***
- Presentan demandas excesivamente precisas.***
- No son conscientes del trabajo que conlleva la búsqueda documental.***
- No parten de sus conocimientos previos***
- No plantean la búsqueda en función del tipo de trabajo***

2.- Búsqueda de los documentos:

- No se orientan en el espacio de la biblioteca***
- No conocen los instrumentos de búsqueda: catálogos y clasificaciones.***
- Tienen dificultades para utilizar el orden alfabético como sistema de búsqueda***
- Buscan sistemáticamente en los estantes***
- No tiene en cuenta la existencia de fuentes de información complementarias al libro***
- Esperan que el bibliotecario solucione la consulta***

3. Localización de la información en los documentos impresos:

- **Esperan dar con un título que responda exactamente a su consulta**
- **No utilizan los instrumentos que facilitan la consulta de los documentos: sumarios e índices**

4.- Estrategias para enseñar a usar la información:

- **No comprenden las distintas formas de presentación de la información: imágenes, esquemas, textos, tipografía**
- **No saben leer textos documentales: leen de principio a final, no seleccionan**

5.- Obtención de la información:

- **Acumulan los documentos sin ningún método selectivo**
- **No consideran necesaria la consulta de distintas fuentes**
- **No distinguen los niveles informativos de las diversas fuentes**

6.- Reelaboración de la información:

- **Copian mensajes completos de libros y enciclopedias**
- **No elaboran síntesis personales a partir de las distintas fuentes**
- **Tienen dificultades para reformular los contenidos en un lenguaje claro y personal**
- **No tienen en cuenta las características del sistema de presentación determinado**
- **No consideran necesario citar las fuentes de información**
- **No se plantean los circuitos de la comunicación: no detectan si sus mensajes presentan problemas de legibilidad o de recepción.**

Estrategias de Aprendizaje

1. **Contestar cuestionarios breves 2 a 5 preguntas, al finalizar cada semana, es decir cada viernes 20 minutos antes de finalizar la sesión.**

- 2. Método de disertaciones por equipo sobre temas relevantes que cubran tanto aspectos cognoscitivos como éticos. Uno por mes, se proporcionara al alumno que en conjunto con sus profesores académicos se realice una tarea indicada por el profesor aplicado con los conocimientos aplicados y vistos en el curso.**
- 3. Lectura crítica de artículos sobre el tema que serán profundizados en las sesiones.**
- 4. Investigación sobre la metodología de realización de búsquedas documentales que se juntará con un trabajo final de alguna de sus materias curriculares. Una por cada alumno del curso.**
- 5. Trabajo individual del alumno fuera del aula.**

Objetivos Generales de la Materia

- 1. Aprender a realizar una búsqueda documental a partir de una necesidad específica de información.**
- 2. Utilizar los recursos de la biblioteca, teniendo en cuenta sus normas de funcionamiento y su sistema de organización.**
- 3. Desarrollar criterios para la selección de la información.**
- 4. Identificar y utilizar correctamente los instrumentos de recuperación de la información: sumarios e índices.**
- 5. Utilizar correctamente los mecanismos de búsqueda en las fuentes de información no impresas.**
- 6. Contrastar la información obtenida en diversas fuentes y desarrollar el sentido crítico.**

Objetivos Específicos de Aprendizaje

1.- Revistas Electrónicas.

1.1 Definición.

1.2 Evaluación de las Revistas Evaluadas (Peer-Review)

1.3 Bibliotecas Digitales

1.4 E-Books.

1.4.1 Definición y Características

2.- Bases de Datos Documentales

2.1 Elementos de las Base de Datos Documentales.

2.2 Funcionamiento de las Base de Datos Documentales.

2.3 Operadores Boleanos.

2.4 Tipología de las Base de Datos.

2.5 Base de Datos Generales.

2.6 Características y Tips de Búsqueda.

2.7 Base de Datos Especializadas en Humanidades y Ciencias Sociales.

2.8 Características y Tips de Búsqueda.

2.9 Base de Datos Especializadas en Ciencias Médicas.

2.10 Características y Tips de Búsqueda.

2.11 Base de Datos Especializadas en Ciencia y Tecnología.

2.12 Características y Tips de Búsqueda.

3.- Búsquedas Documentales.

3.1 Definición.

3.2 Procedimiento de las Búsquedas Documentales.

3.3 Estrategias de Búsquedas.

3.4 Selección de Fuentes de Información.

3.5 Criterio para la Selección de Fuentes de Información.

3.6 Reelaboración de la Información.

4.- Herramientas de Búsqueda

4.1 Directorios y Características.

4.2 Buscadores y Metabuscadore

4.2.1 Utilización.

4.2.2 Ordenación de los Resultados.

4.2.3 Presentación de los Resultados.**4.2.4 Ventajas e Inconvenientes.****5.- Investigación Documental****5.1 Selección y formulación de un problema de investigación.****5.2 Delimitación del tema, planteamiento y características del problema.****5.3 Objetivos y preguntas de investigación.****5.4 Justificación del estudio.****5.5 Viabilidad de la investigación.****Motivación:****Motivación Intrínseca (MI)**

Es intrínseca, cuando la persona fija su interés por el estudio o trabajo, demostrando siempre superación y personalidad en la consecución de sus fines, sus aspiraciones y sus metas.

Definida por el hecho de realizar una actividad por el placer y la satisfacción que uno experimenta mientras aprende, explora o trata de entender algo nuevo.

MI hacia la realización: En la medida en la cual los individuos se enfocan más sobre el proceso de logros que sobre resultados, puede pensarse que están motivados al logro. De este modo, realizar cosas puede definirse como el hecho de enrolarse en una actividad, por el placer y la satisfacción experimentada cuando uno intenta realizar o crear algo.

Motivación Extrínseca (ME)

Es extrínseca cuando el alumno sólo trata de aprender no tanto porque le gusta la asignatura o carrera si no por las ventajas que ésta ofrece.

Contraria a la MI, la motivación extrínseca pertenece a una amplia variedad de conductas las cuales son medios para llegar a un fin, y no el fin en sí mismas.

Evaluación:

Búsquedas sencillas en los buscadores Internet.

1. Demostración de la utilidad de las páginas web de los boletines oficiales.

2. Comparar herramientas tradicionales con los recursos que ofrecen las Tecnologías de la información

-Nivel de especificidad asignatura "Economía de la Empresa"

-Nivel Tema. "Recursos humanos"

-Nivel Partes de tema "selección de personal", etc.

3. Buscar Recursos sobre el área:

-Buscadores jerárquicos. Economía-Finanzas

-Facultades .Económicas

-Búsqueda directa "Recursos economía de la empresa"

4. Buscar Bases de datos del área en Internet.

-CINDOC

-COMPLUDOC

Búsqueda sencilla en OPAC, Buscadores y Enciclopedias en Internet.

1. Localización por parte del alumno de monografías recomendadas por el profesor.

2. Monografías sobre algún tema en específico

Bases de Datos

Creación de un repertorio bibliográfico especializado para el tema en cuestión (restauración en material pétreo).

1. Localización de las monografías especializadas en un centro concreto.

2. Utilización de tesauros pertinentes para la búsqueda en las bases de datos especializadas.

3. Definir un patrón de búsqueda adecuado y remitirlo desde un

agente para ejecutar una búsqueda múltiple en diferentes buscadores

4. Búsquedas en Bases de Datos comerciales.

5. Utilización de servicios de DSI y Tecnologías de la información

PROYECTO FINAL

1. En conjunto con un profesor académico de cada uno de los alumnos ponerse de acuerdo el bibliotecario y el profesor para que el alumno aplique todo lo visto en el curso mediante la materia del profesor académico.

2. Definir el tema

3. Selección y delimitación del tema

4. Documentar todo el proceso de investigación documental según lo visto en el curso.

5. Explicar detalladamente desde la estrategia de búsqueda hasta la reelaboración de la información por parte del alumno

6. Presentar el trabajo final al bibliotecario y al profesor académico.