



UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN

TESINA DE GRADO

***FORMACIÓN DE USUARIOS EN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS: EL
CASO DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA FE (UCSF) – SEDE
POSADAS***

PRIMER CUATRIMESTRE 2013

ALUMNA TESISISTA: MAXIMA AIDEE BENITEZ

DIRECTORA: DRA. BELARMINA BENITEZ DE VENDRELL

CO-DIRECTORA: MGTER. MARÍA GRACIELA CHUEQUE

POSADAS-MAR DEL PLATA, 2014

AGRADECIMIENTO

A mi Directora de tesis Dra. Belarmina Benítez de Vendrell, a mi Co-Directora Mgter. María Graciela Chueque quienes se han ocupado de asesorarme y guiarme en la realización de esta Tesina.

A toda la Comunidad Universitaria de la Universidad Católica de Santa Fe-Sede Posadas, especialmente a la Biblioteca Santo Tomás Moro y su personal; porque gracias a ellos ha sido posible la concreción de encuestas y entrevistas, aportando datos reflejados en el análisis de información.

A mis colegas bibliotecarios y amigos que me acompañaron durante el proceso de diseño e investigación del tema seleccionado.

A mi compañero de vida quien día a día me ha incentivado para la concreción de la misma.

*Dedicado a mi **familia**, quienes permanentemente han sido mi guía y me acompañaron en el cumplimiento de mis objetivos en lo personal y apoyando mi crecimiento profesional.*

ÍNDICE

AGRADECIMIENTO	2
IDENTIFICACIÓN	9
RESUMEN	10
FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA	11
PALABRAS CLAVES	12
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I - MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	16
MAPA CONCEPTUAL	18
A. BIBLIOTECA UNIVERSITARIA	18
B. SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	24
C. SERVICIO DE REFERENCIA	27
D. FORMACIÓN DE USUARIOS	32
USUARIOS	32
LA FORMACIÓN DE USUARIOS	33
E. PROFESIONAL DE LA INFORMACIÓN	39
CAPÍTULO II - UNIDAD DE ANÁLISIS	42
BIBLIOTECA SANTO TOMÁS MORO DE UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA FE-SEDE POSADAS	42
CAPÍTULO III - METODOLOGÍA	45
Definición del problema y estado de la cuestión	45
Objetivo general:	45
Objetivos particulares	45
Hipótesis	46
CAPÍTULO IV - INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	47
Cuestionario 1	47
Cuestionario 2	47
Resultados de la encuesta 1	49
Resultados de la Encuesta 2	59
Análisis de las Entrevistas	71
Resultado de Entrevista 1 y 2	71
CAPÍTULO V - RESULTADOS CUALI-CUANTITATIVOS	77
CONCLUSIÓN	81
RECOMENDACIONES	83
EPÍLOGO	86
BIBLIOGRAFÍA	87

GLOSARIO -----	91
ANEXOS -----	92
I. Modelo de Encuestas-----	92
Encuesta 1 -----	92
Encuesta 2-----	94
II. Entrevistas desgravadas -----	96
ENTREVISTA 1-----	96
ENTREVISTA 2-----	98
Folleto Formación de Usuarios UCSF 2013 -----	100
PLAN FORMACIÓN DE USUARIOS 2013-----	102
Power Curso de Formación de Usuarios 2013-----	107
Reglamento de Biblioteca -----	110

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 División de los servicios de referencia según Richard Bopp (Magán Walsh, 1996)	30
Cuadro 2 Propuesta de sistematización en la que se traduce la información (Magán Walsh, 1996)	31
Cuadro 3 Resultado e interpretación de Entrevistas	76

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 El Bi bibliotecario a través de las épocas (Monfasani, 2013)	40
Gráfico 2 Sexo Ingresantes UCSF 2013 en porcentajes	51
Gráfico 3 Localidad. Ingresantes UCSF 2013	52
Gráfico 4 Carrera elegida ingresantes UCSF 2013 en porcentaje.....	53
Gráfico 5 Otra formación profesional UCSF 2013	54
Gráfico 6 Tipo de Biblioteca que conoce UCSF 2013 por Carrera	55
Gráfico 7 Obras de referencia que conoce por Carrera UCSF 2013	57
Gráfico 8 Servicios que conoce en UCSF 2013	59
Gráfico 9 Porcentaje de la Utilidad de la formación de Usuarios 2013	61
Gráfico 10 Utilidad de la Formación de Usuarios por Carreras	62
Gráfico 11 Utilidad del reglamento UCSF 2013 por Carrera y el Porcentaje sobre el total.....	63
Gráfico 12 Materiales de la Biblioteca representado por Carrera y en Porcentaje.....	65
Gráfico 13 Servicios que presta la Biblioteca UCSF 2013.....	67
Gráfico 14 Uso de base de datos en UCSF 2013	68
Gráfico 15 Sugerencias sobre formación de Usuarios UCSF 2013.....	69
Gráfico 16 Apreciaciones sobre Formación de Usuarios UCSF 2013	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cruzamiento de Variables Edad * Sexo * Carrera	50
Tabla 2 Promedio de Edad	50
Tabla 3 Sexo	51
Tabla 4 Localidad	51
Tabla 5 Provincia	52
Tabla 6 País	52
Tabla 7 Carrera elegida	53
Tabla 8 Formación profesional.....	53
Tabla 9 Estudio Estadístico Descriptivo de Tipo de Biblioteca en orden ascendente ..	54
Tabla 10 Tipos de Bibliotecas conocidas por Carreras y Sexo.....	55
Tabla 11 Estudio Estadístico Descriptivo de Obras de Referencia en orden descendente	56
Tabla 12 Obras de Referencia que conoce el ingresante por Carrera y Sexo	56
Tabla 13 Estudio Estadístico Descriptivo de los Tipos de Servicios en orden descendente	58
Tabla 14 Servicios que conoce el ingresante por Carrera y Sexo	58
Tabla 15 Estudio Estadístico de la Utilidad de la Formación de Usuarios	60
Tabla 16 Utilidad de la Formación de Usuarios por Carreras	61
Tabla 17 Utilidad del reglamento. Procesamiento de los casos.	62
Tabla 18 Tabla de contingencia Normativa de Préstamo	63
Tabla 19 Pruebas Chi-Cuadrado sobre Normativa de Préstamo.....	63
Tabla 20 Materiales que integran la colección por Carrera	64
Tabla 21 Materiales de Biblioteca por Carrera representado en Porcentaje sobre el total de encuestados.....	65
Tabla 22 Servicios de la Biblioteca. Procesamiento de los casos	66
Tabla 23 Servicios de la Biblioteca personalizado según Carrera y por porcentaje.....	66
Tabla 24 Consultas a bases de datos de la Biblioteca Por Carrera y en Porcentaje ...	67
Tabla 25 Sugerencia Formación Usuarios	69
Tabla 26 Apreciaciones sobre Formación de Usuarios por Carrera y el total en Porcentaje	70

IDENTIFICACIÓN	
Denominación	<i>Formación de usuarios en Bibliotecas universitarias: el caso de la Universidad Católica de Santa Fe (UCSF) – Sede Posadas. Primer cuatrimestre 2013</i>
Tipo de investigación	Estudio exploratorio y descriptivo
Tema	Formación de usuarios en bibliotecas universitarias
Área/s desarrollada/s	Servicios bibliotecarios de información Formación de usuarios en Bibliotecas Universitarias. Profesionales de la información
Metodología	Metodología cuali-cuantitativa
Unidad de Análisis	Biblioteca Santo Tomás Moro de la UCSF – Sede Posadas Ingresantes Universitarios de la UCSF – Sede Posadas
Instrumento/s recolección de datos	Encuestas y entrevistas semiestructuradas
Lugar realización	Aulas de la UCSF- Sede Posadas e instalaciones de Circulación y Préstamos de la Biblioteca.
Período realización investigación	Marzo-Julio 2013

RESUMEN

El trabajo de la presente tesina consiste en el estudio de un caso de Formación de Usuarios (FU) realizado a los ingresantes Universitarios de la Universidad Católica de Santa Fe-Sede Posadas, concretado en el primer cuatrimestre del año 2013, las tareas de recolección y análisis de datos se han efectuado utilizando métodos cualitativos y cuantitativos.

Para la recolección de datos se han aplicado encuestas, realizadas en dos momentos; una durante la instancia de Cursillo 2013 y la otra una vez finalizado el mismo, la información recolectada da cuenta del papel que cumple la Formación de Usuarios destinada a estudiantes de Abogacía y Arquitectura, constituyéndose en una herramienta de aprendizaje para desenvolverse autónomamente en la Biblioteca y con las competencias fundamentales para el uso de los servicios bibliotecarios.

Asimismo, se han efectuado entrevistas semiestructuradas a dos de las formadoras, quienes suministraron datos referentes a la planificación de formación de usuarios, destacando su importancia y finalmente qué aspectos se mejoraría a futuro. Con respecto a esto último, se determina una modalidad de formación de usuarios, consistente en trabajar con grupos reducidos, y a su vez que se produzcan situaciones de feed-back donde interactúen los profesionales con el usuario y viceversa.

En la conclusión final se expresa que los objetivos se han logrado a través de la realización de la formación de usuarios durante la instancia de ingreso universitario; el propósito es que los usuarios conozcan cada uno de los servicios que ofrecen la biblioteca y su funcionamiento en la Universidad. Seguidamente, se desglosa una serie de diez *Recomendaciones* que hacen a la mejora de los cursos de formación de usuarios como: formar usuarios beneficia al alumno y su conducta ira cambiando a medida que haga uso de los servicios; la biblioteca es mediadora en los procesos académicos del alumno; responder el logro de los objetivos del plan de formación; la biblioteca es el corazón de la Universidad y se constituye en una herramienta fundamental de la enseñanza y el aprendizaje; la metodología ha de ser expositiva y grupal; el material didáctico (power point, folletos, reglamentos, encuestas) es un recurso informativo de la FU; logro de acciones mencionadas como reconocer sus propias necesidades de información, entre otras; el formador debe responder al perfil de la Biblioteca Universitaria (BU); contar con un grupo interdisciplinario de trabajo; la contrastación con la teoría indica de que existe una planificación previa para el desarrollo de la FU.

FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA

Ante la necesidad de formar a los potenciales usuarios de la Biblioteca Santo Tomás Moro de la Universidad Católica de Santa Fe- Sede Posadas, esta tarea es asumida por parte del personal de la Unidad de Información, quien es el responsable de armar la planificación y ejecutar las actividades programadas a nivel Institucional.

Se entiende que la Formación de Usuarios es una actividad del Servicio Bibliotecario, la realidad empírica demuestra que la misma puede realizarse inicialmente durante el cursillo de ingreso.

Para la instancia de formación el actor principal es el Usuario quien se constituye en objeto de estudio, específicamente se considera a los Ingresantes Universitarios quienes aún no cuentan con las competencias informacionales básicas sobre el uso y manejo de la Biblioteca.

Es objetivo de la Biblioteca es contribuir con la educación permanente y la formación de individuos en el uso y manejo de la biblioteca para que la conozcan y se constituyan en usuarios capaces de encontrar la información deseada, utilizando las herramientas de búsqueda existentes, conociendo y respetando las normativas vigentes.

La importancia del trabajo radica en el hecho de que la Formación de Usuarios en Bibliotecas Universitarias cumple un papel destacado, comprende una tarea que requiere de una previa planificación de las actividades a desarrollarse, teniendo en cuenta los objetivos que se propone alcanzar.

Como estudiante de la Licenciatura en Bibliotecología y Documentación la visión con respecto a ésta actividad del servicio bibliotecario, es que la misma se sitúa como una de las actividades que competen al Bibliotecario, quien debe llevar adelante esta tarea cuya finalidad es instruir y educar al sujeto (usuario potencial) que aún no cuenta con todos los conocimientos necesarios para desenvolverse dentro del ámbito universitario particularmente en la Biblioteca.

Si bien por parte del usuario existe una necesidad de información, el objetivo del servicio de información es satisfacer esta necesidad, que comienza con educar a los mismos. Con respecto a la necesidad de información del usuario, la biblioteca debe asegurar la satisfacción de las demandas de información, realizando formación y capacitación en el uso de los servicios bibliotecarios, así como de los recursos de información.

Como propósito personal, esta temática de la formación de usuarios es una de las actividades del Servicio Bibliotecario que me interesa y me preocupa, por cuestiones tales como estas:

- La realidad de las universidades de la Provincia de Misiones, particularmente de la ciudad de Posadas, es que éstas no se ocupan del desarrollo de la tarea de formar o educar a sus usuarios en el uso y manejo de los servicios con los que cuenta tal Unidad de Información. El planteamiento es: ¿qué pasa con las Bibliotecas Universitarias con respecto a los planes y ejecución de la formación de usuarios? ¿Por qué no todas se ocupan de llevar adelante esta actividad? ¿Existe apoyo de la institución mayor?
- Con respecto al usuario, la idea es indagar sobre su estado en el uso de la biblioteca; así como el manejo de los diferentes recursos y servicios con el que cuenta la Unidad de Información. El interrogante es: ¿cuál es el perfil con el que viene el ingresante Universitario? ¿existe algún interés por conocer los servicios a lo largo de su vida universitaria? ¿a la biblioteca le compete ocuparse de instruir a éstos usuarios?
- Los profesionales de la información, mayormente no se ocupan de llevar a cabo la tarea de formar usuarios. Esta situación puede generarse a partir de cuestiones como: ¿cuentan con una formación profesional necesaria para encarar la tarea? ¿les interesa desempeñar acciones tendientes a la concreción de este servicio? ¿cuentan con el aval de la institución mayor? ¿planifican las actividades de formación?

A partir de estos planteamientos, nace el interés por investigar un caso particular de Formación de Usuarios llevada a cabo por la Biblioteca Santo Tomás Moro de la Universidad Católica de Santa Fe – Sede Posadas, la misma está destinada a los ingresantes Universitarios. La investigación se desarrolla durante el periodo en que dura el cursillo de ingreso del año 2013.

PALABRAS CLAVES

SERVICIO DE REFERENCIA - FORMACION DE USUARIOS – USUARIOS -
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA – BIBLIOTECA SANTO TOMAS MORO UCSF SEDE
POSADAS – PROFESIONAL DE LA INFORMACIÓN

INTRODUCCIÓN

Si bien las bibliotecas realizan permanentemente tareas de formación de usuarios la motivación del presente estudio es explorar cómo impacta dicha formación en los usuarios de la biblioteca, con la mirada puesta en la autonomía de éstos.

El punto de partida de la investigación se sustenta en las denominadas “preocupaciones” mencionadas en la Fundamentación del Tema, y tiene que ver con éstos interrogantes:

- ¿qué pasa con las Bibliotecas Universitarias con respecto a los planes y ejecución de la formación de usuarios? ¿Por qué no todas se ocupan de llevar adelante esta actividad? ¿Existe apoyo de la institución mayor?
- ¿cuál es el perfil con el que viene el ingresante Universitario? ¿existe algún interés por conocer los servicios a lo largo de su vida universitaria? ¿a la biblioteca le compete ocuparse de instruir a éstos usuarios?
- ¿los bibliotecarios cuentan con la formación profesional necesaria para encarar la tarea? ¿les interesa desempeñar acciones tendientes a la concreción de este servicio? ¿cuentan con el aval de la institución mayor? ¿planifican las actividades de formación?

La tesina se constituye de la siguiente manera:

1. Marco teórico conceptual:

Los tres conceptos claramente tratados son: Biblioteca Universitaria, Servicio de Referencia y Formación de Usuarios. Se toma como punto de partida contextualizador a la Biblioteca Universitaria que se constituye en la Unidad de Análisis; luego se analiza el concepto de Servicios Bibliotecarios encuadrando al Servicio de Referencia con importantes aportes teóricos de autores dedicados a esta temática, como J.A. Gómez Hernández, B. Benítez de Vendrell, J. A. Magán Walls, J. A. Merlo Vega, G. A. Torres Vargas y M. del R. Sánchez Avillaneda entre otros, y Formación de Usuarios propiamente dicha, focalizando a la formación desde la óptica de la formación específica en las Bibliotecas Universitarias que trae consigo nuevas significaciones

como las habilidades y/o competencias en el uso y manejo de los servicios bibliotecarios; también el responsable es el profesional de la información.

2. El caso

Esta tarea se realizó en la Biblioteca Universitaria de la Biblioteca Santo Tomás Moro-UCSF- Sede Posadas durante la instancia de Cursillo de Ingreso 2013.

Primeramente se efectuó un estudio cuantitativo seleccionando una población de 60 ingresantes (43 de Arquitectura y 17 de Abogacía). La segunda encuesta releva cuán útil ha sido la Formación de Usuarios, para ello se ha tomado a 40 ingresantes de ambas carreras. Una vez finalizada la formación, se aplica el estudio cualitativo a los formadores (empleados de la Biblioteca) a mediados de Julio de 2013, para ello el instrumento de análisis consistió en entrevistas semiestructuradas.

Se entiende por *usuario* a aquel/aquella persona o individuo “*Que usa ordinariamente algo*” tal como lo manifiesta la RAE (2001)¹, por lo tanto esta investigación consiste en un estudio sobre el usuario que se forma en la instancia de Cursillo de Ingreso a la Universidad.

La línea de investigación² parte del planteamiento del problema siguiente:

¿Qué efecto causa la formación de usuarios en los aspirantes al ingreso a la universidad que hasta el momento solo tienen ideas poco claras sobre el uso y funcionamiento de la biblioteca universitaria en el contexto institucional?

A partir de este interrogante se elige el tema de Formación de Usuarios en Bibliotecas Universitarias tomando el caso de la Biblioteca Santo Tomás Moro de la Universidad Católica de Santa Fe-Sede Posadas. En lo personal es fundamental indagar sobre esta situación del servicio de formación que la biblioteca imparte a los ingresantes universitarios. Existe una gran curiosidad sobre el papel de ésta en el seno institucional en lo que respecta a planificaciones de esta actividad, asimismo el rol del profesional de la información en función a la concreción de la formación, el

¹ *Diccionario de la lengua española (2001)* 22a ed. Real Academia Española.

² El término *línea de investigación* ha sido objeto de análisis y elaboración por parte de diferentes autores. Morles, Rojas y Vivas (1991) consideran una línea de investigación como “*un cuerpo de problemas que se ubican en torno a un eje temático común y que demandan respuestas obtenidas mediante la investigación*”.

Becerra (1994), en el establecimiento de una taxonomía conceptual para fundamentar el concepto de líneas de investigación, la relaciona con el concepto de problema, argumentando que sin una aprehensión de éste, ningún tipo de investigación tiene sentido. Así, define la línea de investigación como “*el conjunto de proyectos en una o más temáticas de investigación, que permiten el estudio de problemas de diversa índole*” (s/p).

seguimiento y evaluación; cabe destacar que aquí la población de estudio son grupos de ingresantes de las carreras de Arquitectura y Abogacía, los mismos se constituyen en el eje principal de la investigación.

Como futura Licenciada en Bibliotecología y Documentación, deseo brindar una herramienta de estudio para aquellos interesados en esta temática, me refiero a los bibliotecarios que se desempeñan en Unidades de Información donde aún este servicio no se encuentra socializado, donde no se ha gestado la iniciativa de implementación; en fin, la idea es que esta tesina sirva como material de referencia en las instituciones que forman a futuros profesionales, especialmente a los docentes en su función de educadores.

3. Conclusiones, reflexiones y recomendaciones

En este ítem se expone el resultado de las conclusiones concernientes a la realización de la formación de usuarios, que por cierto ha sido positiva; asimismo, se conocerá las reflexiones y las recomendaciones beneficiando como un antecedente de estudio aplicable a otras unidades de información de esta especialidad o similar.

El impacto o los beneficios esperados por la tesina, revela que los resultados favorecen la reflexión sobre la actividad de formar usuarios en las Unidades de información, dado que este resultado proporciona elementos teórico-técnicos factibles de ser incorporados a nuevas propuestas de capacitación. Un aporte de esta naturaleza permitiría obtener importantes resultados, tales como la optimización del uso de los materiales documentales analógicos y digitales, como así también las tecnologías puestos a disposición de los usuarios.

Además, este estudio determina un perfil de usuarios (los ingresantes universitarios), que aún desconocen sus necesidades reales de información (debido a que no cuentan con las competencias personales e informacionales hasta el momento del curso de formación) y las características distintivas del personal formador, lo cual garantizaría una mirada integral sobre el problema y sus implicaciones socioeconómicas y culturales sobre la comunidad en estudio.

Otro aporte positivo es que se da a conocer el estado actual de la formación de usuarios como servicio bibliotecario instalado en la biblioteca. La indagación permite:

- descubrir el logro de los fines y objetivos de la biblioteca dentro del ámbito universitario;

- que los usuarios conozcan cada uno de los servicios que ofrece la biblioteca y su funcionamiento dentro de la Universidad.

El sentido o justificación de las palabras claves fundamentalmente se refiere a la transcripción del contenido temático de la investigación realizada y que da cuenta del estudio de la formación de usuarios en el contexto de la Biblioteca Universitaria y el papel que cumplen los profesionales de la información en su función de formadores.

Con respecto al enfoque general del objetivo se ha logrado ampliamente *explorar el estado actual de la Formación de Usuarios impartida por la BSTM en la UCSF-Sede Posadas*. Así como los otros objetivos particulares, que en primer orden desde el enfoque exploratorio indaga sobre los tipos de formación de usuarios que la Biblioteca venía realizando como por ejemplo Curso de Formación en las instancias de cursillos de ingreso. Otro de los objetivos es el relevamiento de las técnicas de formación de usuarios desarrolladas; se logró identificar los tipos de usuarios de la BU en el sentido actitudinal porque en lo genérico existen otros usuarios que hacen uso de los servicios bibliotecarios. Se Indaga sobre la satisfacción de los usuarios con la formación recibida, aplicándose encuestas durante y luego de la formación propiamente dicha.

También, se logra determinar el perfil de los formadores de usuarios de la BU quienes a través de la experiencia vivida aportan diferentes relatos y sugerencias de mejora para futuros cursos, en lo que respecta a metodologías y niveles de formación.

Con respecto a los métodos y técnicas empleados en esta investigación, podemos decir que se trata de un estudio de tipo exploratorio, supeditado a las características del objeto de estudio y al desarrollo de la investigación. Las herramientas de recolección de datos seleccionadas permiten un análisis de tipo cualitativo y cuantitativo.

CAPÍTULO I - MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

Se analiza el marco teórico referente a los siguientes ítems:

- A. LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
- B. SERVICIOS BIBLIOTECARIOS
- C. SERVICIO DE REFERENCIA
- D. FORMACIÓN DE USUARIOS
- E. PROFESIONAL DE LA INFORMACIÓN (BIBLIOTECARIO)

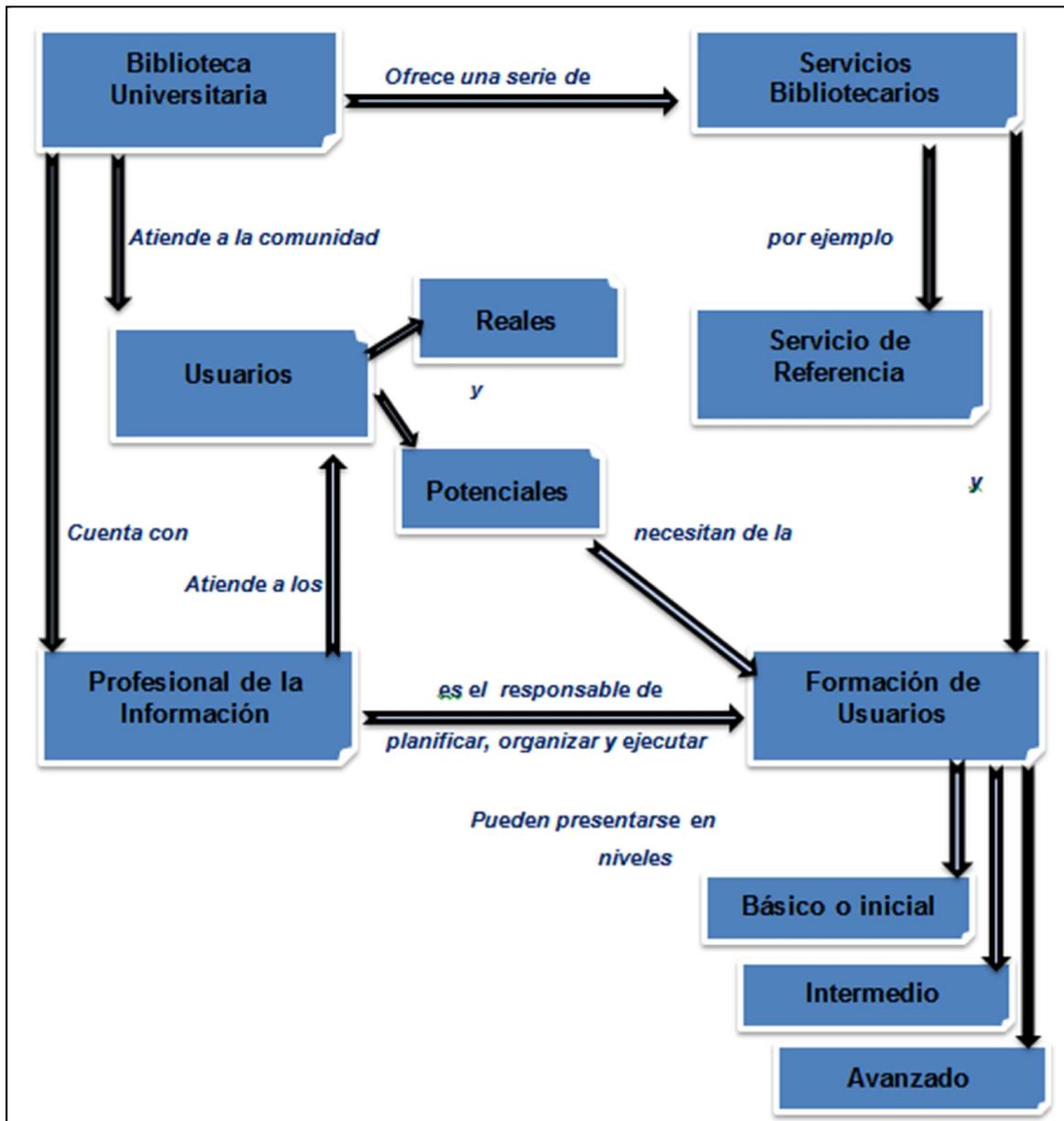
En la presente tesina se estudia la formación de usuarios en Bibliotecas universitarias, tomando el caso de la Universidad Católica de Santa Fe (UCSF) – Sede Posadas, razón por la cual se la incluye en este desarrollo teórico.

La forma de presentación de cada uno de los ejes arriba indicados parte desde una estructura esquemática iniciado por el siguiente aspecto general: la **Biblioteca Universitaria**, dirigiéndose a lo particular: la **Formación de Usuarios**, que responde al **Servicio de Referencia** que la Biblioteca ofrece.

Durante el análisis conceptual, aparecen diferentes acepciones como los *usuarios*, y los *servicios bibliotecarios*, que también han sido incorporados para su estudio y análisis.

A continuación se realiza un abordaje esquemático de las diferentes concepciones teóricas, las mismas se constituyen en los elementos esenciales para la investigación.

MAPA CONCEPTUAL



A. BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

DEFINICIÓN

La Biblioteca puede definirse, según la American Library Association (ALA), "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"

La ALA, citado por González Guitián (2009), define *“la Biblioteca Universitaria como biblioteca (o sistema de estas) establecida, mantenida y administrada por una universidad para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios”*³. En esta definición se manifiesta la unión que debe existir entre la biblioteca, la docencia y la investigación, desarrollando los conocimientos adquiridos en la alta casa de estudios mediante el apoyo y gestión del bibliotecario.

En términos propios, expuesto por R. Monfasani (2006) *“La Biblioteca universitaria sea pública o privada, ha posibilitado en mayor o menor medida que sus usuarios (profesores, alumnos e investigadores) dispongan de diversos medios para acceder en forma más efectiva a la información...”*

La REBIUN en su Plan Estratégico 2003-2006, realiza una definición de biblioteca universitaria aportada por M. Torres Santo Domingo (2005) haciendo referencia a que:

“La Biblioteca es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad / Institución en su conjunto.

La Biblioteca tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad / Institución... Recursos de información con independencia del concepto presupuestario y del procedimiento con el que hayan sido adquiridos o de su soporte material”.

Asimismo, considera M. Torres de Santo Domingo (2005, p. 44) que, *“ésta definición ha tenido un amplio impacto en las distintas bibliotecas universitarias que, de un modo u otro, la han ido recogiendo en sus reglamentos, planes estratégicos, definición de objetivos o informes de evaluación de la calidad... esta definición deja fuera de la biblioteca universitaria, al silenciarlas, un conjunto de actividades que se enmarcan en lo que podríamos llamar una tercera función de la biblioteca: el servicio a la comunidad... debería responder a una misión clave de la institución universitaria, su responsabilidad social en sentido amplio, concepto de difícil categorización teórica y más difícil desarrollo práctico”.*

³ González Guitián, M.V.; Molina Piñeiro, M. (2008, Agosto). Las bibliotecas universitarias: breve aproximación a sus nuevos escenarios y retos. *ACIMED*, 18, (2). Recolectado el 29 Octubre, 2013 de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000800002&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Por su parte, J. A. Gómez Hernández (2002) habla de: La función de la biblioteca en la educación superior y considera que la misma “...se ha representado como el corazón de la Universidad... los fines de la biblioteca universitaria son los de la Universidad. El cumplimiento de éstos viene dado por el éxito y la capacidad de actuación de sus estudiantes, por la relevancia de las ubicaciones de sus profesores, por el carácter de foco cultural que tenga, por la utilidad social que consiga la Universidad en su Región... A todo esto tiene que ayudar la biblioteca universitaria. No creemos que sea posible sin buenas bibliotecas conseguir unos centros universitarios donde arraiguen el pensamiento libre y crítico y la investigación. La biblioteca universitaria tiene como misión ayudar al desarrollo de la investigación, la formación de buenos profesionales, a la trasmisión de la cultura en su ámbito. La biblioteca tiene que producir beneficios concretables en mejores calificaciones, calidad investigadora y productividad de sus usuarios. Para ello tendrá que tener buenas colecciones básicas y especializadas, servicios presenciales y on line de referencia y de apoyo a la docencia y la investigación, programas de alfabetización informacional, bibliotecas digitales...”⁴

A lo expresado Thompson (1995) realiza otro aporte donde dice: “es de raigambre tradicional considerar a la biblioteca como el corazón de la Universidad, o el decir que la Universidad es una biblioteca rodeada de aulas, se la identifica como un centro conservador, transmisor y creador del saber. Una institución necesaria e imprescindible para la Universidad para cumplir sus fines”⁵.

Los *Estándares de Bibliotecas Chilenas (2000)* establecen como misión de la Biblioteca Universitaria⁶:

“...brindar servicios de información, eficientes y de calidad, dirigidos a la satisfacción de las necesidades de formación e información de su comunidad académica y científica, a través de colecciones, infraestructura y recursos humanos que, en cantidad y calidad suficientes, contribuyan al logro de los objetivos de docencia, investigación y extensión de la institución.”

En el mismo texto, se instituye que para el cumplimiento de su misión la biblioteca debe cumplir las siguientes funciones básicas:

- Gestión administrativa del personal, de la infraestructura y de las partidas presupuestarias necesarias para el funcionamiento y desarrollo de la biblioteca.

⁴ Gómez Hernández, J. A. (2002) La biblioteca universitaria. *Gestión de Bibliotecas*. Murcia: DM, p. 321

⁵ Thompson, J. (1995). *La biblioteca universitaria*. Barcelona: Fundación Sánchez Pérez, p 123

⁶ Consejo de Rectores de Universidades Chilenas. Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación (2003). *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas (2a. ed.)*. Chile: CABID, 48 p

- Desarrollo y gestión de las colecciones bibliográficas y documentales atendiendo las necesidades y demandas de información de su comunidad de usuarios.

- Registro sistematizado, organización, almacenamiento, y puesta a disposición de los usuarios de las colecciones bibliográficas y documentales, con independencia de su soporte (impreso / digital) y la modalidad de adquisición y/o acceso a las mismas (compra, donación, canje, licencias).

- Restauración y conservación de las colecciones

- Creación y mantenimiento de herramientas de acceso a las colecciones y a la información (catálogos informatizados y bases de datos) para su consulta en línea tanto en modo local como remota.

- Facilidades para el acceso a las colecciones y los recursos de información (internos y externos):

- Salas de lectura que permitan, dentro de un ambiente apropiado, el acceso, la consulta de las colecciones, estudio e investigación.

- Acceso a documentos: Consulta en sala, préstamos a domicilio, préstamos interbibliotecarios y obtención de documentos externos.

- Referencia e información bibliográficas, atendiendo a consultas tanto generales como especializadas, búsquedas de información, servicios de alerta bibliográfica, diseminación selectiva de información.

- Promoción y difusión de las colecciones, recursos de información y servicios de la Biblioteca.

- Capacitación y formación de usuarios en el uso de la biblioteca, las fuentes de información y el uso eficiente de las tecnologías de comunicación e información.

ASPECTO NORMATIVO PARA LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS: CONEAU

*“La **Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria** es un organismo descentralizado que funciona en jurisdicción del Ministerio de Educación.*

*Sus funciones han sido determinadas en el **artículo 46 de la Ley 24.521 de Educación Superior de 1995**. Es el único organismo público nacional de evaluación y acreditación universitaria y comenzó a funcionar en 1996.*

Su misión institucional es asegurar y mejorar la calidad de las carreras e instituciones universitarias que operan en el sistema universitario argentino por medio

de actividades de evaluación y acreditación de la calidad de la educación universitaria”⁷

Dentro de sus objetivos y funciones, se establece que la CONEAU tiene a su cargo “la evaluación externa de las instituciones universitarias; la acreditación de carreras de posgrado y carreras de grado reguladas por el Estado; y la emisión de recomendaciones sobre los proyectos institucionales de nuevas universidades estatales y de las solicitudes de autorización provisoria y definitiva de establecimientos universitarios privados. Posee también la función de dictaminar sobre el reconocimiento de entidades privadas de evaluación y acreditación universitaria. Consecuentemente, en cumplimiento de sus fines la CONEAU tiene mandato legal para realizar las siguientes tareas:

- Evaluaciones Externas.
- Acreditación de carreras de grado.
- Acreditación de carreras de grado en el marco del Mercosur.
- Acreditación de carreras de posgrado.
- Evaluación de proyectos institucionales.
- Seguimiento de instituciones universitarias privadas con autorización provisoria y su reconocimiento definitivo.
- Pronunciamiento sobre nuevas ofertas de instituciones universitarias e instalación de sedes de instituciones extranjeras en el país.
- Reconocimiento de entidades privadas de evaluación y acreditación (EPEAUS).”

Consecuentemente, el documento de la **Resolución. 004/99**⁸ describe las etapas y pautas a considerar para las acreditaciones de carreras en la Universidades y la Biblioteca juega un papel preponderante con respecto a: EQUIPAMIENTO, BIBLIOTECA Y CENTROS DE DOCUMENTACIÓN.

⁷ Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (sf). *¿Qué es CONEAU?* Recolectado el 15 Mayo, 2013 de http://www.coneau.gov.ar/CONEAU/index.php?option=com_content&view=article&id=99%3Aique-es-la-coneau&lang=es

⁸ Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (1999). *Ordenanza 004/99 Etapas, procedimientos y pautas para la acreditación de carreras y proyectos de posgrado definidos en el Anexo 1*, p. 11. Recolectado el 17 noviembre, 2013 de: <http://www.coneau.gov.ar/archivos/ordenanzas/Orde00499.pdf>

Con criterio de gradualidad deben preverse los siguientes aspectos:

- Instalaciones y equipamiento: acceso a instalaciones, laboratorios, equipos y recursos didácticos adecuados para las actividades que se desarrollan, guardando relación con las necesidades generadas en el desempeño de dichas actividades. Los posgrados que utilicen instalaciones que no sean propias deberán tener garantizado su uso.

- Biblioteca: acceso a bibliotecas y centros de documentación equipados y actualizados en contenido y cantidad para satisfacer sus necesidades.

- Informatización: acceso a equipamiento informático y a redes de información y comunicación adecuados a las necesidades de las actividades que se desarrollan.

- Disponibilidades para investigación y práctica profesional

En otro apartado la CONEAU (1998) hace mención a los ítems de **“Servicios de biblioteca, de información e informáticos”**⁹ bajo la dimensión «infraestructura y equipamiento», se estipula que: *“Efectivamente, para poder llevar a cabo las tareas de investigación y docencia es central tener bibliotecas completas y actualizadas, con políticas de adquisición ajustadas a las necesidades de la institución y sus miembros. El conocimiento sigue teniendo como soporte material principal a los libros y revistas. Sin acceso a la producción de conocimiento local e internacional no es posible un adecuado uso y distribución del conocimiento. El acceso a la información bibliográfica debe satisfacer, fundamentalmente, las necesidades de las funciones de docencia de grado y posgrado y de investigación de los miembros de la institución. La comunidad universitaria debe tener acceso a servicios y herramientas informáticas para satisfacer las funciones previstas”*.

Siguiendo con los aspectos que hacen a los criterios de evaluación externa, cabe aclarar que la **Resolución Nº: 382/11 en su anexo I y II**¹⁰ establece:

3.g) Bibliotecas. Centros de Documentación. Publicaciones

1. Evaluar la dotación y disponibilidad de bibliotecas y bibliografía teniendo en cuenta el o los diversos campos disciplinarios con que cuenta la institución.
2. Evaluar la calidad de la prestación de los servicios de los centros de documentación, bibliotecas y el acceso a redes de información, con particular

⁹ Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (1998). *Lineamientos para la evaluación institucional 1998*. Buenos Aires: CONEAU, p. 31

¹⁰ Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (s.f.) *Criterios y procedimientos para la evaluación externa: Anexo I y II*, p. 8 Recolectado el 19 de mayo, 2013 de <http://www.coneau.gob.ar/archivos/resoluciones/Res382-11.pdf>

énfasis en los servicios de asistencia a las funciones de docencia e investigación.

3. Estimar si se cuenta con personal suficiente y calificado.
4. Analizar la adecuación del equipamiento informático disponible y la funcionalidad de los espacios físicos.
5. Considerar si la o las bibliotecas disponen del presupuesto necesario y si estos requerimientos están contemplados en las políticas institucionales.
6. Evaluar la política de publicaciones y su desarrollo.

En el **anexo II “Pautas para la autoevaluación institucional”**, la CONEAU, considera los ítems de Bibliotecas. Centros de documentación. Publicaciones” importantes en cuanto a:

1. Cantidad de bibliotecas. Ubicación. Infraestructura y equipamiento disponible.
2. Descripción de la organización de la biblioteca: instancias de coordinación, cantidad de personal discriminado por tipo; capacitación del personal.
3. Descripción de los procedimientos de actualización del acervo bibliográfico.
4. Cantidad de usuarios activos, si es posible discriminados por tipo (alumnos, docentes, investigadores).

A continuación, se analiza el término *Servicios Bibliotecarios* y *Servicio de Referencia*.

B. SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Para J. A. Gómez Hernández (2002, p. 323-324) en una Biblioteca Universitaria, es posible hablar de **Servicios**, que referencian a aquellos que:

“...suelen ser la consulta en sala, el préstamo externo, la información bibliográfica, documental y de referencia -tanto mediante la consulta de los materiales de referencia convencionales como a través de servicios de información electrónica-, y la obtención de documentos originales por préstamo interbibliotecario u otros procedimientos. También son imprescindibles los servicios de formación de usuarios o la extensión

cultural, y que la biblioteca proporcione facilidades y recursos tecnológicos para apoyar el estudio, el aprendizaje y la investigación”.¹¹

A esta definición de servicios, el propio Gómez Hernández (2002, p. 173), hace mención que “los principales servicios a usuarios en las bibliotecas, que deben ofrecerse tanto en sus propios espacios como a través de redes:

- *Lectura y consulta*
- *Préstamo a domicilio*
- *Préstamo interbibliotecario*
- *Información bibliográfica y referencial*
- *Formación de usuarios*
- *Reprografía*¹²

En voces de la Dra. B. Benitez de Vendrell (2004, p.10) los servicios Bibliotecarios considerados “Desde el punto de vista bibliotecológico, el concepto se traduce en un proceso continuo y constante en el cual una gran cantidad de materiales informativo-documentales se acumulan y se disponen para ser identificados y analizados para ingresar luego a la corriente informativa y satisfacer así los requerimientos informacionales del usuario”¹³.

J. A. Gómez Hernández, y L. Orera Orera (2002, p.101) exponen que el “servicio de información al usuario también llamado servicio de referencia, resuelve cuestiones de respuesta inmediata, y procura que todas las informaciones requeridas sean satisfechas. Y por este motivo, es tradicional que las bibliotecas posean una sección y personal especializado en la búsqueda de información.”

CARACTERIZACIONES

Los Estándares de Bibliotecas Chilenas (2000, p. 31), estipulan en el punto 3 **Servicios y Productos Bibliotecarios**¹⁴, las siguientes caracterizaciones:

¹¹ Gómez Hernández, J. A. (2002). Biblioteca Universitaria. *Gestión de Bibliotecas* Murcia: DM, p 323-324

¹² Gómez Hernández, J. A. (2002). La definición de los usuarios y los servicios básicos. *Gestión de Bibliotecas*. Murcia: DM, p. 173

¹³ Benítez de Vendrell, B.; Oriá, M. (2004) *Referencia General* [Archivo de ordenador] (2a ed.corr. y aum.) Libro (.pdf); Material complementario (carpeta de archivos); Instructivo (.rtf) y Programa (rtf). Posadas: Universidad Nacional de Misiones, Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales, Departamento de Bibliotecología. 1 disco compacto. Curso con ejemplos y ejercicios, p 10

¹⁴ Consejo de Rectores de Universidades Chilenas. Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación (2003). *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas* (2a. ed.) Chile: CABID, p. 31

3.1. *La biblioteca universitaria debe generar una oferta de servicios y productos de información local y virtual, acorde a las necesidades de sus usuarios, y realizar las acciones necesarias para asegurar su uso.*

3.2. *La biblioteca universitaria debe garantizar un conjunto de servicios y productos de información generales gratuitos, que cubra en forma equitativa las necesidades básicas de información de la comunidad universitaria a la que pertenece.*

3.3. *Los servicios y productos de información especiales de la biblioteca universitaria tienen un costo asociado, el que puede ser de cargo del usuario. El Director de biblioteca debe definir una política al respecto.*

3.4. *La biblioteca universitaria podrá extender sus servicios y productos de información a otros miembros de la comunidad externa, de acuerdo a las responsabilidades sociales que le corresponda cumplir y de los recursos que disponga.*

3.5. *Los profesionales que forman las Universidades y que se incorporan a la sociedad del conocimiento requieren ser autónomos en el proceso de recuperar, evaluar y sintetizar la información. Para ello, la biblioteca universitaria debe ofrecer un programa de formación permanente de sus usuarios, tanto para alumnos que se incorporan a la educación universitaria, como para el resto de la comunidad, mediante programas más avanzados.*

3.6. *Un adecuado sistema de señalización debe dar facilidades para ubicar los recintos, así como indicar áreas de servicios y tipos de recursos de información en el interior de cada unidad bibliotecaria.*

Por su parte, el autor J. A. Magán Walsh (1986, p. 343) considera a los servicios bibliotecarios en tres bloques¹⁵:

1. El **Servicio de información**, el que resuelve la consulta de los usuarios.
2. El **Servicio de formación**, trata de educar al usuario en el uso de la biblioteca y de la colección de referencia
3. **Servicio de orientación**, asesora en la elección de una obra o de una fuente de información.

¹⁵ Magán Wals, J. A. (1986) Los servicios de información y referencia bibliográfica. *Tratado básico de bibliotecología*. Madrid : Complutense, p. 343

C. SERVICIO DE REFERENCIA

DEFINICIÓN

La acepción de **Servicio de Referencia**¹⁶ definido por la Dra. B. Benitez (2004, p. 17) “es el responsable de localizar y entregar rápidamente al usuario la información que éste necesita para satisfacer una necesidad concreta. Su objetivo principal es el de facilitar el acceso a la información ayudando al usuario a ubicarla...Este servicio debe estar preparado para responder de manera rápida y segura a todo tipo de preguntas, sean éstos sobre hechos y personas de actualidad, sobre nombres, países, ciudades, animales, plantas o sobre datos numéricos y estadísticos”.

OBJETIVOS

Para el autor J. A. Merlo Vega (2000, p. 94-95) “Si una de las funciones de la biblioteca es informar, el principal objetivo del servicio de referencia será conseguir que todas las informaciones requeridas sean satisfechas. Por este motivo, la biblioteca deberá contar con una sección específica, con personal especializado en la búsqueda de información y con una colección de consulta útil. Además, el servicio bibliotecario de referencia debe plantearse como objetivo prioritario que el mismo sea empleado por los usuarios, lo que se puede conseguir a través de sistemas publicitarios y de formación de usuarios. Para alcanzar este objetivo la biblioteca debe contar con espacios e infraestructuras adecuados y desarrollar sistemas sencillos para la recepción de las consultas”¹⁷.

Asimismo, la colección de consulta debe ser empleada directamente por los usuarios, por lo que será necesario organizar actividades específicas de formación de usuarios en el manejo de las obras de referencia y demás fuentes de información”.

CARACTERIZACIONES

En voces de Merlo Vega (2000, p. 96) “En las bibliotecas universitarias el servicio de referencia deberá adecuarse a varios tipos de usuarios. En primer lugar al estudiante, que requerirá sus servicios para completar los contenidos de las asignaturas y para realizar los trabajos encomendados por los profesores. Para

¹⁶ Servicio de Referencia es el término genérico que incluye a los específicos: Servicios de Orientación y Servicios de Pregunta-Respuesta. (*Tesoro en ciencia de la información*, 1993)

¹⁷ Merlo Vega, J. A. (2000). El servicio bibliotecario de referencia. *Anales de documentación*, 3, Salamanca: Universidad de Salamanca, p. 94-96.

atender a este tipo de usuario el personal encargado de la referencia debe conocer la colección propia para orientar al usuario en el uso de la misma. Otros tipos de usuarios de las bibliotecas universitarias son los docentes e investigadores, quienes por lo general no requieren información concreta sino información bibliográfica sobre sus campos de investigación o docencia. La adecuación en este caso será facilitar información propia y ajena y posibilitar el acceso a documentos externos”.

La autora Georgina Araceli Torres Vargas (2005)¹⁸, hace mención a Bopp quien destaca **“tres funciones básicas del servicio de referencia actual: información, guía e instrucción, y vuelve a afirmar que dichas actividades se llevaban a cabo desde el momento en que el usuario entraba a la biblioteca en búsqueda de información”**

Según Georgina Araceli Torres Vargas (2005) *“El surgimiento de esta actividad bibliotecaria se manifestó a través de las necesidades de información que tenía el usuario, es decir desde la aparición de las bibliotecas el servicio de pregunta/respuesta se hizo presente con la pretensión de que, por un lado, el usuario pudiera localizar información y, por el otro, el bibliotecario le proporcionara ayuda a quien se la solicitara. En este sentido el servicio de referencia se ha convertido actualmente en un componente indispensable de los servicios bibliotecarios que brinda cualquier tipo de biblioteca”*

Para Torres Vargas (2005), la ALA afirma que *“el servicio de información en la biblioteca considera una variedad de formas incluyendo la asistencia personal directa, directorios, señales, intercambio de información, servicio de alerta, diseminación selectiva de información en anticipación a las necesidades e intereses de los usuarios, y el acceso a la información electrónica”.*

Por otra parte, la misma autora enuncia la tipología de Servicio de Referencia¹⁹ presentada por Lifeng Han (2003, p. 251) en tres variedades:

1. *Servicio de información*: el cual considera varios tipos de servicios que van desde una simple provisión de datos (direcciones, nombres, números de teléfonos) hasta el servicio de búsquedas bibliográficas sobre un tema, préstamo interbibliotecario, entrega de documentos, y todos aquellos que están destinados a ofrecer información básica, específica y/o general.

¹⁸ Torres Vargas, G. A., & Sánchez Avillaneda, M. del R. (2005). *El servicio de referencia en la biblioteca digital. Investigación bibliotecológica, 19, (39), 120-133.* Recolectado el 20 de noviembre, 2012 de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2005000200007&lng=es&tlng=es

¹⁹ Lifeng Han (2003) Information and reference services in the digital library, *Information services & use*, 23, p. 251

2. *Orientación*: que incluye los servicios consultivos de los usuarios hacia el bibliotecario a través de preguntas, o bien la aplicación de la biblioterapia como una técnica de autoestima y ayuda psicológica a través de los libros y la lectura —la biblioterapia se practica principalmente en bibliotecas de hospitales, bibliotecas de penitenciarias, entre otras—, y asesoría general.

3. *Instrucción*: servicio que se puede ofrecer a usuarios individuales o en grupo, y que puede consistir en una simple orientación sobre el uso de la biblioteca, las fuentes de información y/o los servicios. Al respecto, es notable considerar que el tipo y número de fuentes son ahora mucho más numerosos y complejos, principalmente debido a la irrupción de las fuentes electrónicas, por lo que la instrucción jugará en esto un papel de vital importancia.

También, es posible agregar que en las últimas décadas según Hannelore B. Rader (2000, p. 214), de acuerdo a un estudio realizado, desglosa que *“el actual entorno del servicio de referencia y de la información está sin duda en estado cambiante... los servicios de referencia aportan un toque humano a la orientación a los usuarios de la información en el entorno digital, mientras que la alfabetización informacional... permitirá un aprendizaje de por vida y un uso de la información”*²⁰

Integración de la formación de usuario y el servicio de referencia

La autora Hannelore B. Rader (2000, p. 125) considera que para integrar los servicios de referencia y de formación de usuarios, los bibliotecarios deberán asumir responsabilidades en diversas áreas profesionales como referencia, formación, colecciones y tecnología, además los bibliotecarios necesitan habilidades de enseñanza y buen trato con la gente. Sin perder de vista que *“la formación de habilidades debería proporcionarse en el momento en que se necesite, de manera individual o a grupos. Esta formación ha de ser oportuna y llegar hasta el nivel adecuado. Dependiendo de las necesidades del usuario, puede ser: personal; interactiva, en línea; impresa o en una situación de docencia electrónica”*

La información

Según José Antonio Merlo Vega (2000, p.95) *“Los distintos servicios de información que prestan las bibliotecas varían según las informaciones que se ofrezcan. Por este motivo, se emplean distintos términos para denominar la actividad consistente en facilitar información a los usuarios. Así, se habla de servicio de*

²⁰ Rader, H. B. (2000) Alfabetización informacional en el entorno del servicio de referencia: preparándonos para el futuro. *Anales de Documentación*, 3. Espinardo: Universidad de Murcia, p. 214

referencia, servicio de información bibliográfica, servicio de orientación, de consulta, de búsquedas documentales, etc. Sobre todos ellos se ha impuesto el término referencia, neologismo aceptado por el uso, aunque no oficialmente. La acepción bibliotecaria de la palabra referencia procede del inglés “reference”, que se emplea como sinónimo de consulta.”

La tradición biblioteconómica anglosajona es la causante de que se haya realizado una traducción impropia. No obstante, el término *referencia* está plenamente admitido dentro de la terminología bibliotecaria de la lengua española y, del mismo modo, la denominación *Servicio de referencia* es la que se ha impuesto para mencionar a la sección de la biblioteca encargada de informar al usuario sobre cuestiones diversas.

TIPOLOGÍA

Según Richard Bopp, cuyas teorías fueron resumidas por Antonio Magán Walsh (1996)²¹, los servicios de referencia se dividen en:

Tipo de Servicios	Descripción	Ejemplos
Información	Resuelven las consultas de los usuarios	Preguntas de respuesta rápida, consultas bibliográficas, obtención de un documento
Formación	Tratan de educar al usuario en el uso de la biblioteca y de la colección de referencia	Formación de usuarios
Orientación	Asesoran al usuario en la elección de una obra o de una fuente de información	Actividades llevadas a cabo por la biblioteca para recomendar a dar a conocer documentos

Cuadro 1 División de los servicios de referencia según Richard Bopp (Magán Walsh, 1996)

Una de las propuestas de sistematización de las distintas formas en las que se traduce la información al usuario es la siguiente:

²¹ Magán Wals, J. A. (1996). Los servicios de información y referencia bibliográfica: situación actual y aprovechamiento de los recursos. *Tratado básico de biblioteconomía*, (2a ed), Madrid: Complutense, p. 343-366

Servicio de Información	Descripción
Consultas de respuesta rápida	Resolución de cuestiones sencillas utilizando obras de consulta de la biblioteca
Consultas bibliográficas	Elaboración de repertorios bibliográficos sobre temas específicos y comprobaciones bibliográficas
Acceso al documento	Préstamo interbibliotecario, fotodocumentación, envío electrónico, etc.
Información sobre novedades	Boletines informativos, de adquisiciones, novedades editoriales, etc.
Difusión selectiva de la Información	Entrega de información sobre las novedades según los temas elegidos por los usuarios.
Orientación bibliográfica y documental	Guías de lectura, selecciones de documentos, asesoramiento bibliográfico, etc.
Asesoramiento técnico	Preparación de informes y recopilación de información sobre un tema.
Formación de usuarios	Uso del servicio, de la colección, etc.

Cuadro 2 Propuesta de sistematización en la que se traduce la información (Magán Walsh, 1996)

SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Según Luz María Mendoza Benítez (2008)²² *“el principal objetivo de toda unidad de información, llámese centro de documentación, centro de información, sistema nacional, red regional, o biblioteca, que es el término más difundido, es servir a sus usuarios; estos son no sólo una parte esencial, sino el eslabón final de la cadena de transferencia de la información”*

Los servicios bibliotecarios, se ven enfatizados por Mendoza Benítez quien considera que *“...como fines del programa de la UNESCO, se ha definido la*

²² Mendoza Benítez, L. M. (1998) *Algunas reflexiones en torno a la educación de usuarios*. Recolectado 18 Agosto, 2013 de <http://rincondelbibliotecario.blogspot.com.ar/2007/10/algunas-reflexiones-en-torno-la.html>

Educación y la Formación del usuario de una manera 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:

- El reconocimiento de sus propias necesidades de información
- La formulación de estas necesidades
- La utilización efectiva y eficaz de los servicios de información
- La evaluación de estos servicios”

Algunas bibliotecas universitarias incluyen dentro de sus programas de formación de usuarios la ALFIN. No es el caso de la Biblioteca Santo Tomás Moro.

D. FORMACIÓN DE USUARIOS

A los efectos de analizar el concepto de Formación de Usuarios, primeramente se realiza un abordaje del término **Usuarios**.

USUARIOS

Existen varias definiciones del término “usuario”, por ejemplo el **Diccionario de Bibliología y Ciencias Afines** de José Martínez de Sousa dice que un usuario es “*toda persona que utiliza los servicios que puede prestar una biblioteca, centro de documentación o un archivo*”²³. Por su parte, la **Association Française de Normalisation (AFNOR)** (1987, p.119), se refiere al término como usuario final (*utilisateur final*), es el “*que busca información para su propio uso, estableciendo una diferencia con el usuario intermediario (utilisateur intermédiaire o courtier), un mediador en los procesos de transferencia de la información. Este usuario intermediario está representado por empresas u organizaciones de índole comercial que actúan entre la información y el usuario*”²⁴.

E. Sanz Casado (1994, p. 19) de la Universidad Carlos III de Madrid, expresa que el usuario es “*aquel individuo que necesita información para el desarrollo de sus*

²³ Martínez de Sousa, J. (1993) *Diccionario de Bibliotecología y Ciencias Afines*. (2a ed. aum.) Madrid: Pirámide, p.861

²⁴ AFNOR (1987). *Vocabulaire de la Documentation*. (2a ed.) Paris: AFNOR, p.119

actividades”²⁵. M. Izquierdo Alonso (1999, p114) define a un usuario como “*aquel individuo que necesita información para el desarrollo continuo de sus actividades, ya sean profesionales o privadas, y que como tal utiliza un servicio o hace uso de un producto*”²⁶. M. T. Di Vietro (1981, p. 15) define al usuario como “*el receptor o recipiente, que percibe alguna laguna o falla en su conocimiento del mundo y que intenta encontrar datos (información) que lo ayuden a corregir esa anomalía*”²⁷

Usuarios Reales y Potenciales:

Los usuarios potenciales son definidos por Sanz Casado (1994, p. 19) como “*aquellos que necesitan información para el desarrollo de sus actividades pero no son conscientes de ello y por lo tanto, no expresan sus necesidades. Los usuarios reales son aquellos que no sólo son conscientes de que necesitan información sino que la utilizan frecuentemente*”.

Para R. Monfasani (2006, p. 99)²⁸ *los usuarios universitarios “... abarca a estudiantes, profesores y graduados universitarios”*

Los usuarios de bibliotecas universitarias

La descripción que realiza J. A. Gómez Hernández (2002, p. 323-324) sobre los usuarios con respecto a la Biblioteca Universitaria es “*... se considera usuarios con derecho pleno a los servicios de una biblioteca universitaria a todos los miembros de la Universidad en que la biblioteca se inserta. Por tanto, se incluye a todos los alumnos matriculados...a los profesores, y al personal de administración y servicios. Excepcionalmente, pueden ser usuarios otras personas o entidades cuya utilización se autorice por la dirección de la biblioteca o con las que se firmen convenios o contratos*”

LA FORMACIÓN DE USUARIOS

La **UNESCO** define la formación de usuarios de esta manera: “*la educación y formación de usuarios incluye todo proyecto o programa destinado a orientar e instruir*

²⁵ Sanz Casado, E. (1994). *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sanchez Ruipérez; Madrid: Pirámide, p. 19

²⁶ Izquierdo Alonso, M. (1999, ene/jun, n 26). Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas. *Investigación bibliotecológica*, (13), p.114

²⁷ Di Vietro, M. T. (jul-dic., 1981) Los estudios de usuarios y su relación con la planificación bibliotecaria. *Bibliotecología y documentación*, (6/11), p.15-23

²⁸ Monfasani, Rosa Emma; Curzel, Marcela Fabiana. *Usuarios de la Información: formación y desafíos*. Argentina: Alfagrama, 2006. 222 p.

a los usuarios reales y potenciales, individual o colectivamente, con el objetivo de facilitar:

- el reconocimiento de sus propias necesidades de información,
- la correcta formulación de estas necesidades,
- la utilización efectiva y eficaz de los servicios de información y
- y la evaluación de estos servicios”

Evolución del concepto y los contenidos de la formación de usuarios.

El aporte que realiza J. A. Gómez Hernández (2002, p. 195) en relación al tema es que *“Tradicionalmente la formación de usuarios se ha entendido como el servicio bibliotecario que consistía en dar a conocer el uso de la biblioteca y sus recursos de búsqueda documental. Ha sido casi siempre una instrucción bibliográfica, que tenía como fin lograr el aprovechamiento óptimo de la biblioteca. Ello implica enseñarles a ahorrar tiempo en el uso de los servicios, que la biblioteca resulte familiar, que se sepa usar los distintos sistemas bibliotecarios, las obras de referencia, que se conozcan los modos de cita bibliográfica... También tiene que tener como resultado que cambie la actitud hacia la biblioteca, hacer ver que es un lugar agradable y acogedor, y adecuado para resolver sus necesidades”*²⁹

De acuerdo a lo que expone R. E. Monfasani (2009, p. 91) *“se conoce a la formación de usuarios (FU) como el conjunto de actividades que desarrolla la biblioteca para transmitir al usuario qué es y cómo funciona, cuáles son sus recursos disponibles y qué servicios ofrece para lograr satisfacer sus necesidades de información. Su objetivo es instruirlos en los procesos de búsqueda, identificación de las diferentes fuentes y sus formatos, la localización, selección, evaluación y utilización de la información, entre otros aspectos”*³⁰.

A su vez, Belarmina Benítez (2004 p.137-139), dice que cuando hablamos de **formación de usuarios** entendemos por ello *“cualquier esfuerzo tendiente a orientar al lector individual o colectivamente, en la eficaz utilización de los recursos y servicios que la biblioteca ofrece”*. Esta tarea es común en todos los tipos de bibliotecas.

Las prácticas sistemáticas de formación de usuarios son reconocidas en el ámbito bibliotecológico como la clave para el planeamiento y la gestión de los recursos

²⁹ Gómez Hernández, J. A. (2002) La formación de usuarios: organización de programas de formación. *Gestión de Bibliotecas*. Murcia: DM, p. 195

³⁰ Monfasani, R. E.; Cruzel, M. F. (2009) El porqué de la formación. *Usuarios de la información: formación y desafíos*. (2a ed. amp.). Buenos Aires: Alfagrama, p. 91

y se consolidan como tales en los años 1970. Las bibliotecas tomaron conciencia de que existían en función de los usuarios y, en consecuencia, de la necesidad de satisfacer sus deseos y necesidades. Es así que comenzaron a abandonar la postura conservacionista para dedicarse a ampliar los servicios y hacer la difusión de estos por distintos medios, entre los que la formación de usuarios aparece como imprescindible.

La formación de usuarios requiere de un personal especializado que conozca, en profundidad, los recursos de la biblioteca. Los tipos de formación de usuarios son básicamente la formación colectiva y la formación individual.

La formación colectiva se realiza principalmente a través de visitas guiadas, conferencias, charlas, así como programas audiovisuales de formación e información. Estos programas deberán adecuarse al nivel de usuarios a los que va dirigido, y se debe procurar hacerlos amenos y claros. Este tipo de formación tiene una serie de ventajas para los bibliotecarios ya que les permite sistematizar los programas, ahorrar tiempo y adecuarlos al colectivo de usuarios. Pero los inconvenientes superan ampliamente a las ventajas, la despersonalización, por ejemplo, imposibilita la adecuación de estas actividades a necesidades concretas y se corre el riesgo de caer fácilmente en rutinas repetitivas.

CARACTERIZACIÓN

“La formación de usuarios debe verse como un proceso a largo plazo en forma sistemática; para lo cual la actitud asumida por el usuario es fundamental”. (Monfasani, 2009, p. 93)

Tal como lo dice Monfasani, antes de realizar la formación de usuarios se debe realizar un *estudio de usuarios* en el que se analice el comportamiento de los mismos en el espacio físico de la biblioteca, la forma en que expresan su necesidad de información y cómo proceden ante la búsqueda tanto en los medios impresos como en los electrónicos. Además, agrega que el usuario por su estructura cognitiva está en condiciones de determinar *qué, cuándo y cómo* aprender.

Durante el proceso de formación, los objetivos a lograr tienen que ver con que:

- Mejoren sus habilidades básicas de búsqueda de información.
- Manejen las diversas técnicas de investigación para una búsqueda eficiente.
- Desarrollen capacidades para que ellos mismos reconozcan sus necesidades de información

- Definan y delimiten el tema en cuestión
- Formulen correctamente esa demanda de información.

Niveles de formación:

Para la realización de la formación de usuarios propiamente dicha, se establecen diferentes niveles:

- **Básico o inicial:** dirigido a la comunidad en general, a alumnos del primer ciclo de educación básica, media, terciaria e ingresantes universitarios. Algunas de las metodologías a emplear en este nivel son: visitas guiadas, presentación de la biblioteca, difusión de servicios y recursos básicos.
- **Intermedio:** Dirigida a aquellos individuos que ya poseen algún tipo de conocimiento acerca de los recursos y servicios que les ofrece la biblioteca. Se incluye también los alumnos de segundo y tercer ciclo de la educación superior. Las formas de instrucción se basan en: talleres, articulación con asignaturas, metodología de la investigación bibliográfica.
- **Avanzado:** dirigido a profesores, investigadores, graduados y estudiantes de carreras de posgrado. Los contenidos que se presentan son más complejos con sesiones de mayor duración y jornadas intensivas teórico-prácticas:

Planificación de formación de usuarios

Con respecto a la Planeación de programas de formación o educación de usuarios se expresa que éstos son, *“...portadores de la imagen que la biblioteca quiere proyectar, por otra parte por sus características llegan a un número considerable de personas, posibilitan nuevas relaciones, mejor uso de colecciones y servicios y permiten agrupar al público en torno suyo... Su planeación, organización y desarrollo, deben ser cuidadosos y realizar una evaluación de las actividades para verificar aciertos y fallas; por lo tanto, se hace indispensable diseñar un plan que guíe cada actividad del proceso, para asegurar el éxito del mismo... La metodología comprende: el diagnóstico, la determinación de objetivos, la delimitación de contenidos, la selección de métodos y materiales, la prueba piloto, la implementación masiva y la evaluación”* (Mendoza Benitez)³¹.

³¹ Mendoza Benitez, L. M. *Algunas reflexiones en torno a la educación de usuarios*. Universidad Nacional Autónoma de México; Dirección General de Bibliotecas. Recolectado el 29 Octubre, 2013 de <http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/volVI2/educa.html>

En voces de Milagros del Corral Beltrán, coincidiendo con B. Benítez ³² la formación de usuarios es “*cualquier tipo de esfuerzo tendiente a facilitar la orientación al usuario, individual o colectivamente, a fin de lograr una utilización más eficaz de los recursos y servicios que la biblioteca ofrece*” (Sánchez-Paus Hernández, 2004, p. 397).

Seguidamente se esboza una descripción de cómo la Biblioteca Universitaria presenta un modelo y métodos de plan de Formación de Usuarios (Biblioteconomía. Tema 1.6)

Las ETAPAS de cómo ha de planificarse la formación de usuario consiste en: ³³

- 1) Estudiar el PERFIL de los usuarios e identificar sus necesidades.
- 2) Establecer OBJETIVOS generales y específicos, en función de los recursos disponibles:
Objetivos generales: La biblioteca intentará:
 - Enseñar a los usuarios qué es y para qué sirve;
 - Familiarizarlos con sus diferentes tipologías de materiales y servicios;
 - Servir de base para su autoeducación y desarrollar su capacidad de iniciativa e independencia.Objetivos específicos: Los usuarios deberán:
 - Adquirir soltura en el uso de la biblioteca;
 - Conocer sus principales fondos, secciones y servicios;
 - Aprender a manejar sus catálogos, tradicionales u OPAC;
 - Valorar la idoneidad de los documentos, con sentido crítico;
 - Ahorrar tiempo.
- 3) Elegir un MODELO adecuado de formación, entre dos posibles:
 - Modelo de contacto directo, que requiere la presencia física de un formador. Puede ser personalizado o dirigido a un grupo.
 - Modelo de contacto indirecto, que no requiere la presencia de un formador. Se realiza a partir de material impreso o multimedia.
- 4) Desarrollar MÉTODOS de instrucción, que según Svinicki y Schwartz, pueden ser tres, dependiendo del grado de participación del usuario:
 - De instrucción directa (que parte del bibliotecario);
 - De instrucción indirecta (autónoma del usuario);

³² Sanchez-Paus Hernández, L. (2004) ¿Qué es la formación de Usuarios? *Magán Walsh, J.A. Tratado básico de Biblioteconomía*. 5a ed. Barcelona, Complutense, p. 397.

³³ Formación de usuarios. Servicios de extensión Bibliotecaria. *Biblioteconomía, Tema 16, p. 1-2. Recolectado el 29 de Enero 2014 de <http://www.bibliopos.es/Biblion-A2-Biblioteconomia/16Formacion-de-usuarios-Servicios-de-extension-bibliotecaria.pdf>*

- De instrucción semidirecta (combinación de ambas).
- 5) Temporalizar las actividades (CALENDARIO).
- 6) EVALUARLAS para detectar posibles fallos y subsanarlos a tiempo.

Cada unidad académica encara su trabajo de FU teniendo en cuenta a los usuarios a quien atenderá. Así por ejemplo, en la biblioteca de la Universidad de Castilla-La Mancha³⁴, la Formación de Usuarios en lo que respecta a la planificación, comprende el conjunto de acciones que se desarrollan, con el fin de:

- Dar a conocer sus servicios entre los usuarios.
- Dar a conocer los diversos recursos de la Biblioteca.
- Formar a los distintos usuarios en el manejo de las herramientas que la Biblioteca pone a su disposición.
- Enseñar las instalaciones de las bibliotecas.

Por otro lado, por mencionar a la Universitat Jaume de España³⁵, es posible decir que la misma planifica su formación de usuarios bajo la modalidad de **Charlas introductorias en el aula**, que se desarrollan al comienzo del curso académico con el objetivo de que los nuevos estudiantes tengan un primer contacto con la biblioteca universitaria. Se da una orientación sobre el horario y situación de la biblioteca, el servicio de préstamo a estudiantes y los principales recursos de información.

Lo característico de esta Biblioteca Universitaria con respecto a la formación de sus usuarios es su encuadre dentro de un programa ALFIN, con la finalidad de formarlos respondiendo a los objetivos de dar respuesta a las necesidades de información de los usuarios y el uso de los recursos de información a través de las diferentes modalidades de formación de nuevos usuarios de la web, por ejemplo

- **Visitas guiadas a la Biblioteca**
- **Fondo bibliográfico y servicios de la biblioteca**
- **Sesiones para profesores nuevos**
- **Consulta al Punt d'Informació**
- **Autoformación**

³⁴ Universidad de Castilla de la Mancha (2013). *Plan de formación de usuarios 2013-2014*. Recolectado el 29 Octubre, 2013 de http://www.biblioteca.uclm.es/formacion_usuarios.html#top

³⁵ Universitat Jaume. (sf) *ALFIN: Acceso a los recursos de información bibliográfica y documental de la Universitat Jaume I*. Recolectado el 27 Enero, 2014 de <http://www.uji.es/CA/cd/formacio/>

E. PROFESIONAL DE LA INFORMACIÓN

El personal de referencia

Las tareas de formación de usuarios deben ser realizadas por especialistas que sepan llevar adelante, con solvencia, esta instancia de referencia informativa y formativa; por su parte, Merlo Vega (2000, p. 99-100) considera que *“El personal referencista debe reunir una serie de características, como ser un profesional con formación biblioteconómica, puesto que es necesario que se conozcan las técnicas y servicios bibliotecarios para informar adecuadamente sobre el uso de la biblioteca, los productos bibliotecarios y la colección, así como ser un profesional conocedor de la colección propia, tanto del fondo de referencia como del general, para saber dónde encontrar la información buscada. Por otra parte un bibliotecario referencista deberá estar informado de las fuentes de referencia externas, para obtener datos que no pueden extraerse de la colección de la biblioteca...deben ser expertos en los sistemas de búsqueda y acceso a la información de las distintas fuentes empleadas para la referencia, para conseguir las respuestas pertinentes en el menor tiempo posible. debe conocer las necesidades informativas de los usuarios... es necesario que se demuestre objetividad, para utilizar todas las fuentes de información disponibles y responder verazmente a las consultas sin omisiones ni errores deliberados; otro requisito es un nivel cultural medio alto, que permita poder atender y satisfacer todas las demandas de información que reciba el servicio. Además, se requiere una personalidad afable, que permita relacionarse con usuarios de cualquier tipo.”*

Al hablar de profesional de la información, hacemos referencia al Bibliotecario³⁶ a quien el siglo XXI impone *“...grandes retos como consecuencia del desarrollo de nuevas tecnologías y la incorporación a diversos escenarios donde la información asume formas que van más allá de los productos y servicios tradicionales de una biblioteca”* (Santana-Arroyo, 2010).

En el texto de Santana-Arroyo (2010), se habla del bibliotecario como profesional de la información, en el sentido de quien se desempeña en el sector de referencia, y se hace alusión al bibliotecario referencista quien *“...debe ser un distribuidor de la información, un especialista en fuentes de información que atienda de forma personalizada la petición de cada usuario y le brinde una amplia oferta de soluciones, no sólo teniendo en cuenta el material disponible en la biblioteca, sino todo lo existente*

³⁶ Santana-Arroyo, S. (2010, Mayo-Agosto). Comportamiento y actitud ética del profesional referencista. Una visión desde el servicio de referencia de las instituciones de información. Primera parte. *Ciencias De La Información*, 41(2), 3-10. Recolectado 29 Enero, 2014 de <http://cinfo.idict.cu/cinfo/article/view/26/25>

a nivel mundial, por lo que resulta imprescindible la interconexión informática” (Eumala, 1997).

En el I Encuentro de Bibliotecarios y Agentes de Bibliotecas del Mercosur realizado el 22 y 23 de Agosto de 2013 en la Provincia de Misiones, la expositora Rosa Monfasani³⁷ habla del Bibliotecario caracterizándolo a través de los distintos tiempos. A continuación, se aprecia el mismo:



Gráfico 1 El Bi bibliotecario a través de las épocas (Monfasani, 2013)

Competencia personal y profesional del Bibliotecario

En el texto de la ponencia de Monfasani (2013), La Special Library Asociation (SLA), hace alusión al concepto de competencias profesionales, definiéndola así:

“Las Competencias Profesionales están relacionadas con el conocimiento del bibliotecario especial en las áreas de recursos para la información, acceso a la información, la tecnología, el manejo y la investigación, y la habilidad en utilizar estas áreas de conocimiento como base para proporcionar los servicios bibliotecarios e informativos...Las Competencias Personales representan un conjunto de habilidades, actitudes y valores que le permiten a los bibliotecarios trabajar de forma eficiente; ser buenos comunicadores; enfocarse en el aprendizaje continuo durante toda su carrera; demostrar el valor agregado de sus contribuciones; y sobrevivir en el nuevo mundo laboral”.

³⁷ Monfasani, R. (2013, Agosto 22-23). El bibliotecario: sus competencias y desafíos. I Encuentro de Bibliotecarios y Agentes de Bibliotecas del Mercosur. Posadas, Centro del Conocimiento, Biblioteca Pública de las Misiones.

Con relación a estas premisas Monfasani (2013) sostiene que la formación bibliotecaria requiere:

- Tener sólida formación académica que incluya un marco teórico y una práctica dirigida,
- adquirir experiencia,
- gestionar con profesionalismo, oportunidad y criterio,
- atender a los valores y actitudes.

Además, agrega cualidades personales que debe poseer el bibliotecario:

- Reflexión y espíritu crítico para alentar la toma de decisiones.
- Iniciativa para promover e intervenir en el cambio.
- Carácter investigativo para la búsqueda de nuevos conocimientos.
- Creatividad para innovar y generar nuevas ideas.
- Constancia para sostener las decisiones.
- Dinamismo para continuar y emprender otras actividades.

CAPÍTULO II - UNIDAD DE ANÁLISIS

BIBLIOTECA SANTO TOMÁS MORO DE UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA FE-SEDE POSADAS

La biblioteca Santo Tomás Moro es una Unidad de Información de carácter Universitaria, brinda sus servicios a una comunidad de usuarios compuesta por alumnos, docentes, administrativos e investigadores.

MISIÓN Y OBJETIVOS

La biblioteca de la Universidad Católica de Posadas tiene como **misión** “*facilitar el acceso a la información, tanto en forma impresa como virtual, a la comunidad universitaria: docentes, alumnos e investigadores, procurando que dicha información sea ajustada a las necesidades de sus miembros y que contribuya a la consecución de los objetivos de la universidad*”.

Para cumplir con su misión la biblioteca tiene como **objetivos** principales:

- Desarrollar y mantener un fondo bibliográfico actualizado, de alta calidad y amplia cobertura que satisfaga las necesidades de información de sus usuarios.
- Incorporar los avances tecnológicos en el uso y acceso de la información y en la automatización de sus servicios.
- Servir de apoyo permanente a la docencia, la investigación y el aprendizaje en el ámbito de interés de la universidad.

COLECCIÓN

La biblioteca posee las siguientes fuentes de información:

- **Monográficos:** obras de referencia (diccionarios, enciclopedias, atlas, manuales), libros, informes, tesis, etc.
- **Materiales Especiales:** CD-Rom, videos, disquetes.
- **Hemeroteca:** diarios, revistas, leyes y anales de legislación.

SERVICIOS

- **Préstamos en sala y a domicilio, renovación y reserva**

Los documentos monográficos son prestados a domicilio por el término de un (1) día y por siete (7) días de acuerdo al reglamento, excepto las publicaciones periódicas, obras de referencias y jurisprudencias cuya consulta son únicamente en sala mientras dure el horario de atención al público.

- **Referencia y orientación bibliográfica**

Consiste en la satisfacción del usuario, respondiendo a preguntas rápidas de su interés. Por su parte, la orientación bibliográfica se da cuando se solicita un documento con la finalidad de efectuar una cita o remitirse a fuentes precisas de información.

- **Sala de lectura general y grupal**

Para la lectura de los usuarios se ofrece una sala de lectura general y dos boxes para el estudio grupal en el tercer piso de la universidad; de igual modo es posible utilizar un espacio de lectura en la sección de circulación y préstamos.

- **Hemeroteca**

Colección compuesta por publicaciones periódicas como revistas, diarios y otros documentos continuos.

- **Estantería Abierta**

Todos los usuarios tienen acceso a la colección que se encuentra debidamente organizada de manera sistemática, el propósito es facilitar la información tal como lo indica el catálogo.

- **Wi-Fi (Wireless Fidelity)**

Es la tecnología utilizada en una red o conexión inalámbrica. No es necesario el uso de cables, ni claves de acceso.

- **Formación de usuario**

Consiste en la formación e información necesaria a los usuarios de cómo se debe utilizar una Biblioteca. Algunos de ellos son:

- ◆ Cursos de formación a los ingresantes universitarios.
- ◆ Orientación a usuarios docentes e investigadores.
- ◆ Visitas guiadas a la biblioteca.
- ◆ Instrucción en la búsqueda y recuperación de información.
- ◆ Adiestramiento sobre el uso de bases de datos en línea.

- **Diseminación selectiva de la información**

Se ofrece al usuario vía e-mail los recursos existentes en fuentes electrónicas según el perfil de interés.

- **Catálogo en línea**

Permite el acceso al fondo documental de la biblioteca, a través de la consulta a dos bases de datos **Bibun** (libros) y **Kardex** (publicaciones periódicas: revistas)

- **Recursos electrónicos**

Permite al usuario de las carreras de **Abogacía, Notariado y Arquitectura** el acceso a sitios de interés, blogs, bases de datos de la temática requerida.

- **Biblioteca electrónica de MinCyT**

<http://www.biblioteca.mincyt.gov.ar/>

A través de este servicio los usuarios pueden acceder desde el usuario CRUP³⁸, a los artículos de 11.000 títulos de revistas científico-técnicas y más de 9.000 libros.

- **BASES DE DATOS**

Se consulta desde la Biblioteca in situ a través de dos puestos o terminales exclusivas **Ellas son:**

- ♦ **EBSCO** <http://search.ebscohost.com>

Por ejemplo: Academic Search Rounded; Fuente Académica; Y otros

- ♦ **LA LEY** <http://www.laleyonline.com.ar>

HORARIOS DE LA BIBLIOTECA

Lun. a Vier. 7 a 19.45 hs. y Sáb. 8 a 11.45 hs.

Teléfonos: 376-4423388

Int. 326 Circulación y Préstamos - Int. 336 Oficina

Código postal: 3300

Sitio web: http://www.ucsf.edu.ar/05-1/051_biblioteca_posadas.html

³⁸ CRUP (Consejo de Rectores de Universidades Privadas Argentina)

CAPÍTULO III - METODOLOGÍA

Definición del problema y estado de la cuestión

*¿Cómo se enfoca la formación de usuarios en las bibliotecas universitarias?
¿Cuál es el impacto de esta actividad en el contexto institucional?*

“La formación de usuarios debe verse como un proceso a largo plazo en forma sistemática; para lo cual la actitud asumida por el usuario es fundamental”. (Monfasani, 2009, p. 93).

El principal objetivo de la biblioteca universitaria es satisfacer las necesidades de información de la comunidad de usuarios. Los servicios de la biblioteca son, junto con sus recursos y su personal, los instrumentos que permiten conseguir el objetivo mencionado. Las cuestiones relacionadas con el acceso a la información y las capacidades de los usuarios para la consulta y uso de la misma se han convertido en un tema importante en la literatura profesional. Es evidente que el servicio de formación de usuarios es una constante en el quehacer bibliotecario. Es una actividad que está siempre presente. Pero si esta actividad se realiza con una planificación adecuada, producto de un diagnóstico previo, que tenga en cuenta las disponibilidades presentes de recursos y las posibilidades futuras (en un entorno cambiante), se podrán alcanzar mayores niveles de eficacia y una mayor satisfacción del usuario (Guiard Abascal, Rosario, 2002).

Objetivo general:

- Explorar el estado actual de la Formación de Usuarios impartida por la BSTM en la UCSF.

Objetivos particulares

- Indagar sobre los tipos de formación de usuarios empleados.
- Determinar las técnicas de formación de usuarios desarrolladas.
- Identificar los tipos de usuarios de la BU.

- Indagar sobre la satisfacción de los usuarios con la formación recibida.
- Determinar el perfil de los formadores de usuarios de la BU.

Hipótesis

Se plantea la siguiente hipótesis:

“La formación de usuarios destinada a la comunidad de la BU de la UCSF-Sede Posadas, es un servicio bibliotecario que se presta todos los años, por considerarse útil y necesario para el correcto uso y funcionamiento de la misma. Como todo servicio debe ser evaluado para verificar su eficacia y el nivel de aceptación de los usuarios. La Biblioteca cree que sus cursos son efectivos, pero no implementa ninguna medida de control sobre esos supuestos. Es indispensable tener datos sobre la eficacia de los cursos y la satisfacción de los usuarios durante la instancia de cursillo de ingreso correspondiente al primer semestre de 2013”.

CAPÍTULO IV - INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Encuestas: Cuestionarios (dos tipos) y Entrevistas (dos)

Cuestionario 1

Se realizó durante la instancia de Formación de Usuarios mientras transcurría el cursillo de ingreso 2013 para las carreras de Abogacía y Arquitectura.

Armado

Las preguntas tenidas en cuenta, en primer lugar, son de carácter demográfico: Edad, Sexo, Localidad, Provincia, País, Carrera Elegida, Otra Formación profesional. Estas se introdujeron con la finalidad de tener un panorama de la población de ingresantes universitarios de las carreras que se dicta en la UCSF.

Las tres siguientes preguntas son de tipo cerradas de opción múltiple; la primera, haciendo referencia a los tipos de bibliotecas que el ingresante conoce; la segunda, al conocimiento y uso de obras de referencia; la tercera, al conocimiento y uso de los servicios bibliotecarios.

Cuestionario 2

Se realizó una vez finalizada la Formación de Usuarios a fines de Marzo de 2013.

Para los 5 ítems, se elaboran preguntas abiertas, a excepción de la *primera* destinada a conocer la utilidad del curso de formación de usuarios. La *segunda* pregunta sobre la utilidad del reglamento de la Biblioteca; la *tercera*, sobre los tipos de materiales que integra la colección; la *cuarta*, los servicios que presta la biblioteca; la *quinta* sobre las bases de datos; y la *sexta*, sobre el curso mismo. Todo esto a los efectos de comprobar o verificar la eficacia del curso de formación de usuarios que lleva a cabo la universidad y la satisfacción del usuario con respecto a esta instancia.

A modo aclaratorio: los cuestionarios constituyen una herramienta compuesta por preguntas que permiten medir las variables.

Procesamiento de datos

Motivo de selección

Se eligió el SPSS *Statistical Package for the Social Science: SPSS for Windows* porque el mismo es un software que permite organizar y procesar distintas variables de las encuestas realizadas, para finalmente editarlas en las tablas de frecuencias estadísticas o descriptivas y graficarlas.

Asimismo, se utiliza Microsoft Excel para la sistematización y adaptación de los gráficos que son representados en la presente tesina.

Ventajas

Como ventaja se considera que el SPSS permite organizar los datos constituidos en una matriz de datos y cada una de las variables de manera tal que, por un lado se define el nombre, tipo (numérico), anchura, decimales (sin decimales), etiquetas (del 1 al 10 en este caso), perdidos (ninguno), columnas, alineación, medidas (según el tipo de variable es ordinal, nominal o por escala).

Esta configuración previa de matriz de datos se la interpreta de la siguiente manera: cada fila de la matriz se corresponde con un ítem de la unidad de análisis (60 filas) haciendo referencia a cada uno de los ingresantes encuestados de las carreras de Abogacía y Arquitectura.

Una vez configurada la VISTA DE VARIABLES, se procedió a cargar cada dato en SPSS en la opción VISTA DE DATOS, donde fue posible concentrar en una sola planilla toda la información contenida en cada una de las encuestas.

Para el procesamiento de datos con el software seleccionado se procedió de la siguiente manera:

Edad: por tratarse de una variable numérica (discreta, continua) no presenta valores a seleccionar, por lo que se introduce el número correspondiente.

Sexo: se asignó valores 1 masculino, 2 femenino.

Localidad: 1 Posadas y 2 interior.

Provincia: 1 Misiones, y 2 Otras.

País: 1 Argentina; 2 extranjero.

Carrera: 1 Arquitectura; 2 Derecho.

Formación profesional, posee: 1 sí; 2 no.

En relación a las *preguntas cerradas*, se desarrolla una vez analizada la encuesta 2.

Tipo de biblioteca que conoces, se asignaron los valores 1 Universitaria, 2 Popular, 3 Pública, 4 Escolar, 5 Especializada, 6 Especiales, 7 Ninguna.

Uso de las obras de referencia, se asignaron valores 1 Diccionarios, 2 Manuales, 3 Atlas, 4 Guías, 5 Estadísticas, 6 Repertorios biográficos, 7 directorios, 8 Bases de datos en línea, 9 Catálogo en línea.

Uso de los servicios bibliotecarios, se asignaron valores 1 Préstamos en sala, 2 Préstamos a domicilio, 3 Referencia/información, 4 Sala de lectura, 5 Catálogo en línea, 6 Reservas, 7 Consulta a bases de datos en línea, 8 Formación de usuarios, 9 Orientación bibliográfica, 10 Préstamo interbibliotecario, 11 Otros

Resultados de la encuesta 1

El análisis de datos del cuestionario suministrado a los ingresantes Universitarios consistió en un tipo de **análisis univariado** que es típicamente utilizado en estadística descriptiva.

La primera encuesta se ha realizado en las aulas de la Universidad Católica de Santa Fe durante la instancia de Formación de Usuarios los días 15 y 22 de marzo de 2013 destinada a los ingresantes universitarios 2013 de las carreras de Arquitectura y Derecho. Las encuestas se distribuyeron antes del inicio del curso y junto a esta documentación se incorporó un folleto informativo de la Biblioteca. Una vez finalizado el cursillo, los ingresantes entregan la encuesta completa.

Con respecto al estudio de cada encuesta, se genera en el SPSS un análisis estadístico de las FRECUENCIAS y el análisis DESCRIPTIVO de cada variable tomando como unidad de análisis un total 60 encuestados,

Una vez generada la tabla de frecuencia se establece un estudio detallado determinado por valores absolutos y en porcentajes, considerando para la primera la **frecuencia absoluta** y para la segunda la **Frecuencia porcentual**, éstas opciones permiten realizar una comparación de las variables analizadas

Para la representación gráfica, se ha elegido los gráficos de: **barras y radiales** para las frecuencias absoluta y **pastel o torta** para los porcentajes.

A continuación, se desglosa la interpretación de la Encuesta 1:

Los datos demográficos de 60 encuestados son obtenidos a través del cruzamiento de variables **Edad*Sexo*Carrera**, que se representa mediante una tabla de contingencia extraída de los datos registrados en SPSS efectuándose el cruzamiento de variables respectivo.

Carrera			Sexo		Total
			Masculino	Femenino	
Arquitectura	Edad	17	2	6	8
		18	4	8	12
		19	2	8	10
		20	3	3	6
		21	3	1	4
		23	1	0	1
		24	0	1	1
		30	0	1	1
		Total		15	28
Abogacía	Edad	17	0	2	2
		18	2	4	6
		19	2	2	4
		20	1	0	1
		21	1	1	2
		23	1	1	2
		Total		7	10

Tabla 1 Cruzamiento de Variables Edad * Sexo * Carrera

EDAD

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Edad	60	17	30	19,15	2,185
N válido (según lista)	60				

Tabla 2 Promedio de Edad

El promedio de edad de los ingresantes universitarios 2013 encuestados de ambas carreras de la UCSF –Sede Posadas es de 19 años. Siendo la edad máximo de edad 30 y la mínima 17 años.

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculino	22	36,7	36,7	36,7
	Femenino	38	63,3	63,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Tabla 3 Sexo

Sobre un total de 60 encuestados 22 individuos son del sexo masculino y 38 del sexo femenino. Corresponde a la Carrera de Derecho 7 masculino y 10 femenino (total 17) y de Arquitectura 15 masculino, 28 femenino (43 total)

Sexo. Ingresantes UCSF 2013

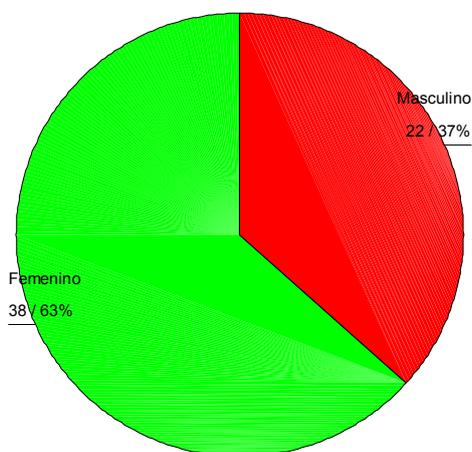


Gráfico 2 Sexo Ingresantes UCSF 2013 en porcentajes

Según el gráfico, la traducción en porcentaje es 37% para sexo masculino y 63% para el sexo femenino

LOCALIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Posadas	43	71,7	71,7	71,7
	Interior	17	28,3	28,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Tabla 4 Localidad

En la tabla se interpreta que del total de 60 encuestados, la mayoría son de Posadas equivalente a 43 alumnos y los 17 restantes son del interior de la Provincia de Misiones.

Localidad. Ingresantes UCSF 2013

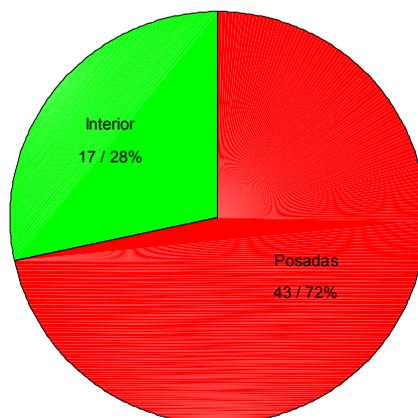


Gráfico 3 Localidad. Ingresantes UCSF 2013

En porcentajes el 72% son de Posadas y 28% del Interior de la Provincia de Misiones

PROVINCIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Misiones	58	96,7	96,7	96,7
	Otras Provincias	2	3,3	3,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Tabla 5 Provincia

Del total de ingresantes la tabla representa que 58 alumnos son Misioneros y 2 son de Otras Provincias

PAIS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Argentina	60	100,0	100,0	100,0

Tabla 6 País

Todos los ingresantes universitarios son Argentinos.

CARRERA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Arquitectura	43	71,7	71,7	71,7
	Abogacía	17	28,3	28,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Tabla 7 Carrera elegida

Sobre un total de 60 ingresantes encuestados, se expresa que en Arquitectura existe 43 alumnos y en Abogacía 17.

Carrera elegida Ingresantes UCSF 2013

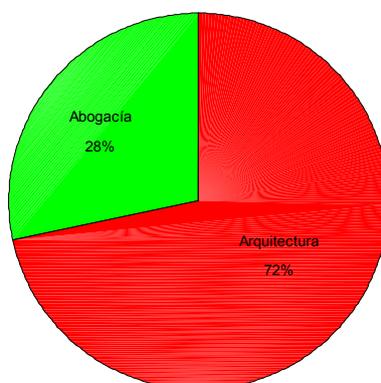


Gráfico 4 Carrera elegida ingresantes UCSF 2013 en porcentaje

El 28% de los alumnos encuestados para el año académico 2013 se han inscripto en la Carrera de Abogacía y el 72% en Arquitectura

OTRA FORMACIÓN PROFESIONAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	12	20,0	20,0	20,0
	No	48	80,0	80,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Tabla 8 Formación profesional

Cuentan con una formación profesional 12 ingresantes encuestados, para los demás 48 ésta es su primera carrera universitaria.

Otra formac. profes. UCSF 2013

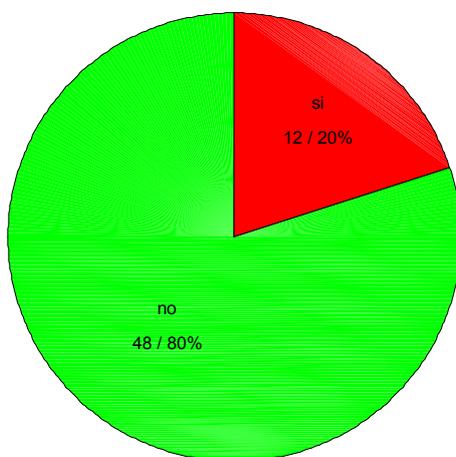


Gráfico 5 Otra formación profesional UCSF 2013

En porcentaje, sobre un total de 60 encuestados, respondieron que el 20% posee otra formación profesional y el 80% no posee; es decir, que ésta es la primera carrera elegida.

Los siguientes análisis de la Encuesta 1 son representativos debido a que hace referencia a los ítems centrales de la formación de usuarios en la UCSF-Sede Posadas, donde son partícipes, como población en estudio, los ingresantes universitarios y se pone en juego el rol que cumple la Biblioteca Universitaria como prestadora de servicios.

Se ha tomado para el análisis el estudio Estadístico Descriptivo

TIPOS DE BIBLIOTECAS

Estadístico Descriptivo	
Tipo de Biblioteca	Total
Escolar	54
Pública	32
Popular	19
Universitaria	11
Ninguna	1
Especiales	0
Especializada	0

Tabla 9 Estudio Estadístico Descriptivo de Tipo de Biblioteca en orden ascendente

A continuación se presenta el análisis del cruzamiento de variables por cada uno de los **Tipos de Biblioteca** que el usuario conoce, junto a **Sexo** y **Carrera**, precisando los datos de manera más específica, por ejemplo:

TIPO DE BIBLIOTECA	Carreras					
	Arquitectura			Abogacía		
	Sexo		Total	Sexo		Total
	Masculino	Femenino		Masculino	Femenino	
Escolar	12	27	39	6	9	15
Pública	8	16	24	3	5	8
Popular	3	10	13	3	3	6
Universitaria	4	4	8	1	2	3
Especializadas	0	0	0	0	0	0
Especiales	0	0	0	0	0	0
Ninguna	1	0	1	0	0	0

Tabla 10 Tipos de Bibliotecas conocidas por Carreras y Sexo

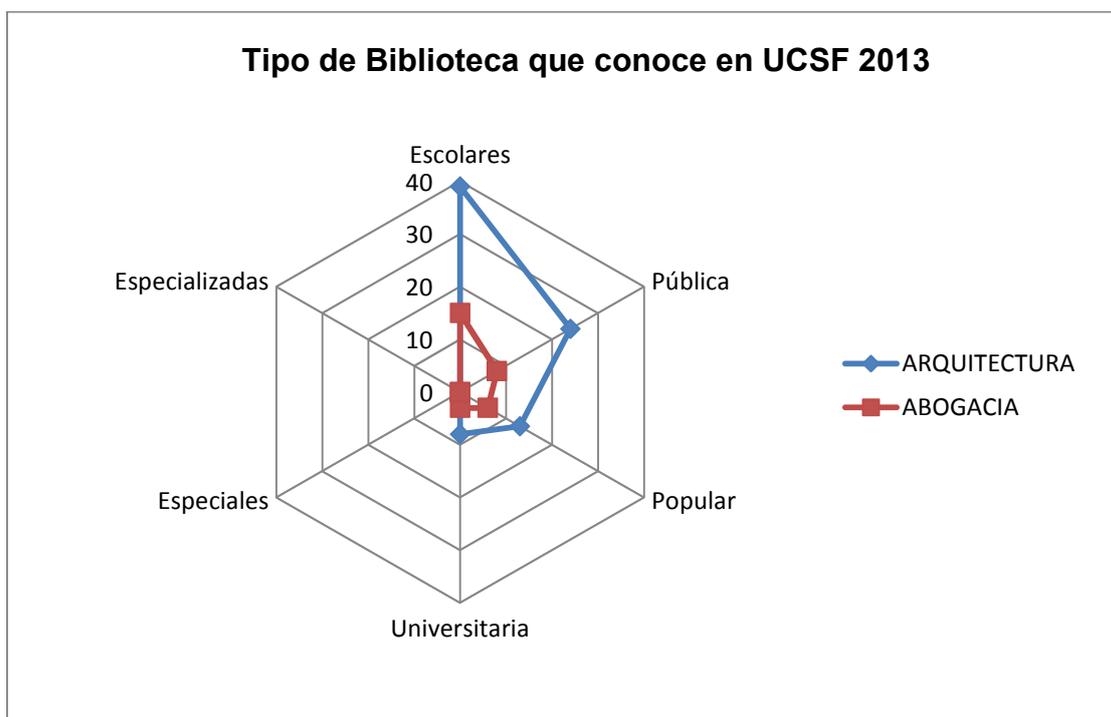


Gráfico 6 Tipo de Biblioteca que conoce UCSF 2013 por Carrera

En la pregunta relacionada con el tipo de Biblioteca que el usuario conoce, la respuesta permitía seleccionar más de una opción, porque se presume que un alumno puede conocer más de una. De los 60 encuestados se determina que la mayoría de los alumnos conocen la Biblioteca Escolar (39 Arquitectura, 15 Abogacía, total **54**), este dato hace referencia a que un alumno conoce más de un tipo de Biblioteca; en

segundo lugar se ubica la Biblioteca Pública (24 Arquitectura, 8 Abogacía, total **32**); luego les siguen la Popular (Arquitectura 13, Abogacía 6, total **19**) y Universitaria (Arquitectura 8, Abogacía 3, total **11**); con respecto al ítem: Ningún tipo, sólo respondió uno (**1**) de los ingresantes pertenecientes a la carrera de Arquitectura, y cabe destacar aquí que nadie conoce la existencia de las Bibliotecas Especializadas y Especiales

OBRAS DE REFERENCIAS QUE CONOCE

Estadísticos descriptivos	
Obras de Referencia	Total
Diccionarios	58
Manuales	55
Guías	37
Atlas	32
Bases de datos	19
Catálogo en línea	17
Directorios	16
Repertorios bibliográficos	7
Estadísticas	6

Tabla 11 Estudio Estadístico Descriptivo de Obras de Referencia en orden descendente

Seguidamente se presenta la información sobre el análisis del cruzamiento de variables por cada una de las **Obras de Referencia de la Biblioteca*Sexo*Carrera**, precisando los datos de manera más específica, por ejemplo:

Obras de Referencia	Carreras					
	Arquitectura			Abogacía		
	Sexo		Total	Sexo		Total
	Masculino	Femenino		Masculino	Femenino	
Diccionarios	15	28	43	5	10	15
Manuales	13	27	40	5	10	15
Guías	11	20	31	2	4	6
Atlas	8	13	21	3	8	11
Bases de datos	7	9	16	2	1	3
Catálogo en línea	7	8	15	1	1	2
Directorios	4	7	11	2	3	5
Repertorios bibliográficos	4	1	5	2	0	2
Estadísticas	3	2	5	0	1	1

Tabla 12 Obras de Referencia que conoce el ingresante por Carrera y Sexo

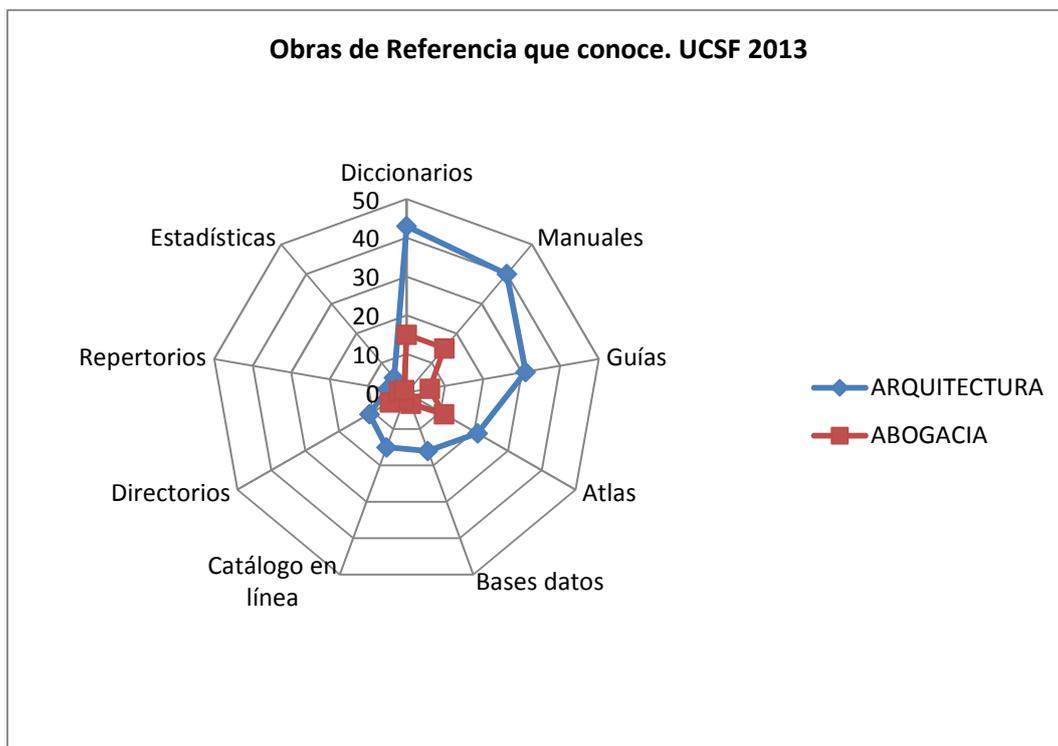


Gráfico 7 Obras de referencia que conoce por Carrera UCSF 2013

Del total de 60 encuestados, más de un ingresante conoce distintas obras de referencia. El número mayor recae sobre los Diccionarios (total **58**; para Arquitectura: 43 y Abogacía: 15), Manuales (total **55**; para Arquitectura: 40 y para Abogacía: 15), Guías (total: **37**; para Arquitectura 31 y para Abogacía: 6), Atlas (total: 32; para Arquitectura: 21 y para Abogacía: 11); en valores intermedios encontramos las Bases de Datos (total: **19**; para Arquitectura: 16 y para Abogacía: 3), Catálogo en línea (total: **17**; para Arquitectura: 15 y para Abogacía: 2), Directorios (total: **16**; para Arquitectura: 11 y para Abogacía: 5); y por último se expresan los Repertorios bibliográficos (total: **7**; para Arquitectura: 5 y para Abogacía: 2), Estadísticas (total: **6**; para Arquitectura: 5 y para Abogacía: 1)

SERVICIOS QUE CONOCEN LOS INGRESANTES

Estadísticos descriptivos	
Servicios	Total
Préstamos en sala	43
Préstamos a domicilio	39
Sala de Lectura	23
Consulta a Bases de Datos en línea	8
Referencia	5
Préstamo Interbibliotecario	4
Catálogo en línea	3
Reservas	3
Orientación Bibliográfica	2
Otros Servicios	2
Formación de Usuarios	1

Tabla 13 Estudio Estadístico Descriptivo de los Tipos de Servicios en orden descendente

A continuación, la información representada se refiere al resultado sobre el análisis del cruzamiento de variables por cada uno de las **Servicios Bibliotecarios**, * **Sexo**, * **Carrera**, se visualizan los datos de manera más específica, por ejemplo:

Servicios	Carreras					
	Arquitectura			Abogacía		
	Sexo		Total	Sexo		Total
	Masculino	Femenino		Masculino	Femenino	
Préstamos en sala	10	21	31	6	6	12
Préstamos a domicilio	9	20	29	4	6	10
Sala de Lectura	4	12	16	2	5	7
Consulta a Bases de Datos en línea	2	5	7	1	0	1
Referencia	0	1	1	2	2	4
Préstamo Interbibliotecario	2	1	3	0	1	1
Catálogo en línea	0	2	2	1	0	1
Reservas	0	2	2	0	1	1
Orientación Bibliográfica	0	2	2	0	0	0
Otros Servicios	2	0	2	0	0	0
Formación de Usuarios	0	0	0	0	1	1

Tabla 14 Servicios que conoce el ingresante por Carrera y Sexo

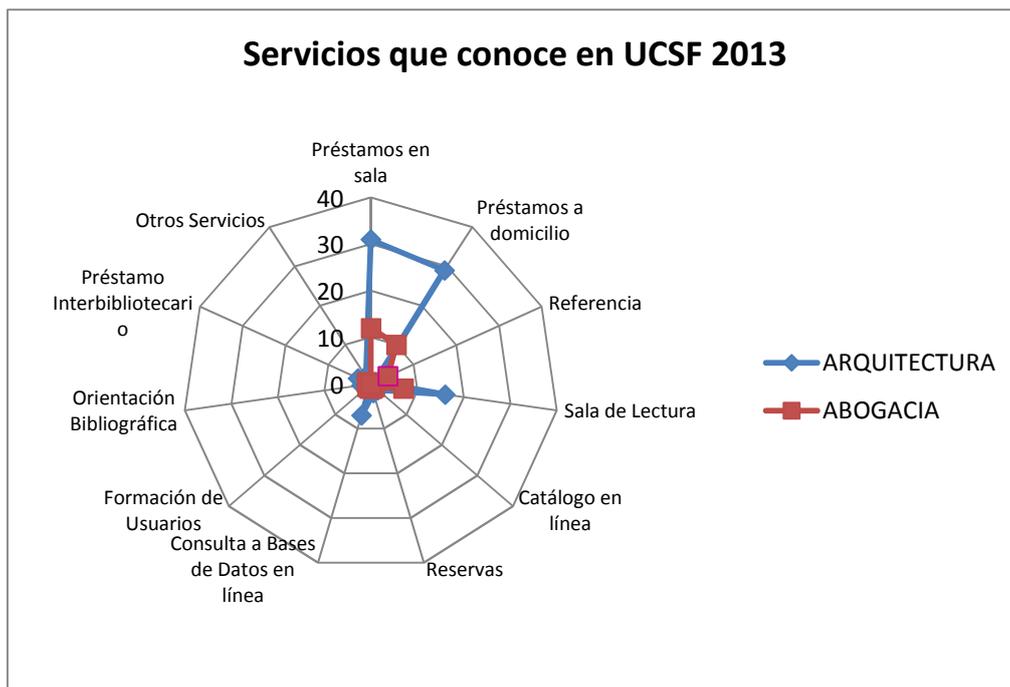


Gráfico 8 Servicios que conoce en UCSF 2013

Del análisis de las respuestas dadas por los encuestados, se observa que el grado de conocimiento que poseen los ingresantes universitarios respecto a los distintos servicios bibliotecarios arroja los siguientes resultados, en orden descendente, Préstamo en sala (total: **43**; para Arquitectura: 31 y para Abogacía: 12), Préstamos a domicilio (total: **39**; para Arquitectura: 29 y para Abogacía: 10), Sala de lectura (total: **23**; para Arquitectura: 16 y para Abogacía: 7), Consulta a bases de datos en línea (total: **8**; para Arquitectura: 7 y para Abogacía: 1), Referencia (total: **5**; para Arquitectura: 1 y para Abogacía: 4), Préstamo interbibliotecario (total: **4**; para Arquitectura: 3 y para Abogacía: 1), en el mismo orden (con un total de **3** en cada servicio; para Arquitectura: 2 y para Abogacía: 1) refiriéndose a Catálogo en línea y Reservas; asimismo, presenta el mismo valor (con un total de: **2** únicamente por parte de la carrera de Arquitectura) para los servicios de Orientación bibliográfica y Otros servicios; y en último orden se encuentra el servicio de Formación de usuarios (**1** sólo realiza su aporte, el mismo pertenece a la carrera de Abogacía)

Resultados de la Encuesta 2

En el mes de marzo de 2013 se lleva a cabo la segunda encuesta. Para esta instancia se ha tomado una población de 40 alumnos pertenecientes a las Carreras de Arquitectura y Abogacía.

Para el análisis de este tipo de encuesta, se ha tenido en cuenta las variables de la encuesta anterior y se ha complementado con aspectos sobre la utilidad que el usuario pueda darle a la Biblioteca a partir de la existencia de un reglamento, entender cómo está conformada la colección, los servicios que presta, las bases de datos a consultar (considerando el OPAC de la Biblioteca), y finalmente llegar al resultado emitido por los mismos con respecto al grado de satisfacción sobre el curso de formación realizado a partir de sugerencias, por un lado; y apreciaciones, por el otro.

Abajo se indican las preguntas formuladas, cuya característica de respuesta es de tipo abierta a excepción de la primera.

1. **¿Fue útil el curso de formación de usuarios? (marcar con una X la opción SI o NO)**
2. **¿Para qué sirve el reglamento de Biblioteca? (describir brevemente)**
3. **¿Qué tipos de materiales integran la colección de la Biblioteca? (indicar)**
4. **¿Qué servicios presta la Biblioteca? (mencionar los más importantes)**
5. **¿Qué bases de datos pueden consultar en Biblioteca? (mencionar)**
6. **Podría hacer una breve sugerencia sobre el curso de formación realizado en la instancia de ingreso**

Seguidamente, se detalla el análisis de los datos recolectados de la encuesta, y la población de estudio corresponde a 40 encuestados de las carreras de Arquitectura y Derecho.

1. **¿Fue útil el curso de formación de usuarios?**

Datos Estadísticos

Útil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	33	82,5	82,5	82,5
	No	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Tabla 15 Estudio Estadístico de la Utilidad de la Formación de Usuarios

En el gráfico abajo representado, se extrae que de los 40 encuestados el 82% considera que es útil la Formación de Usuarios, esto es el equivalente a 33 alumnos; y el 18% tiene una acepción negativa, correspondiente a 7 alumnos.

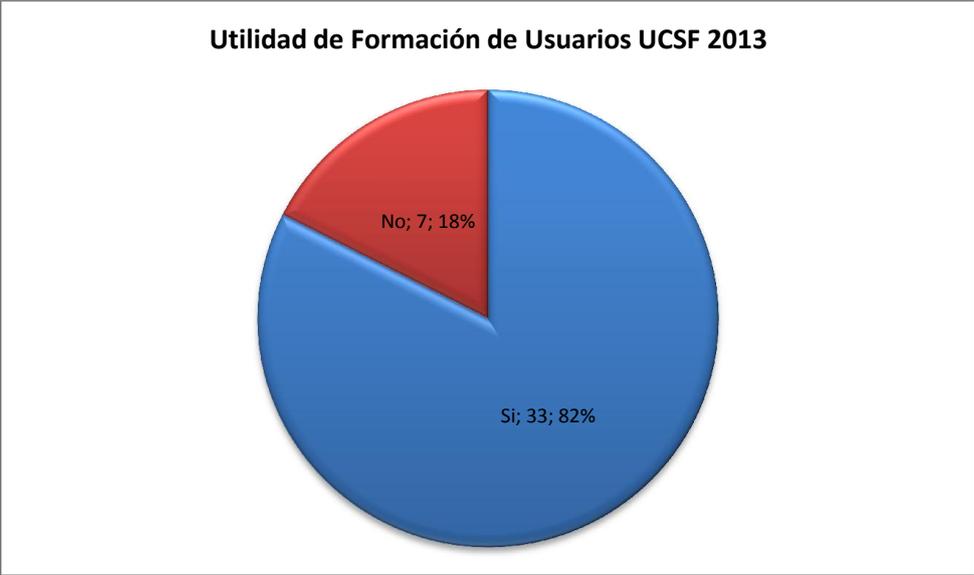


Gráfico 9 Porcentaje de la Utilidad de la formación de Usuarios 2013

Utilidad de la Formación de Usuarios por Carrera

La tabla de contingencia que a continuación se presenta es obtenida mediante el cruzamiento de variables **Útil**, * **Carrera** que permite discriminar los datos aportados por los encuestados de Arquitectura y de Abogacía, quienes informan de la utilidad de la Formación de Usuarios realizada en la instancia de Cursillo de Ingreso 2013.

		Carrera		Total x Carrera
		Arquitectura	Abogacía	
Útil	Si	22	11	33
	No	6	1	7
Total		28	12	40

Tabla 16 Utilidad de la Formación de Usuarios por Carreras

La utilidad de la formación de usuarios discriminado por Carrera, se representa gráficamente en el gráfico de barras, es decir lo equivalente para Arquitectura (22: si; 6: no), con respecto a la acepción positiva de la Formación de Usuarios se observa que existe una diferencia de más de la mitad ante Abogacía (11: si; 1: no).

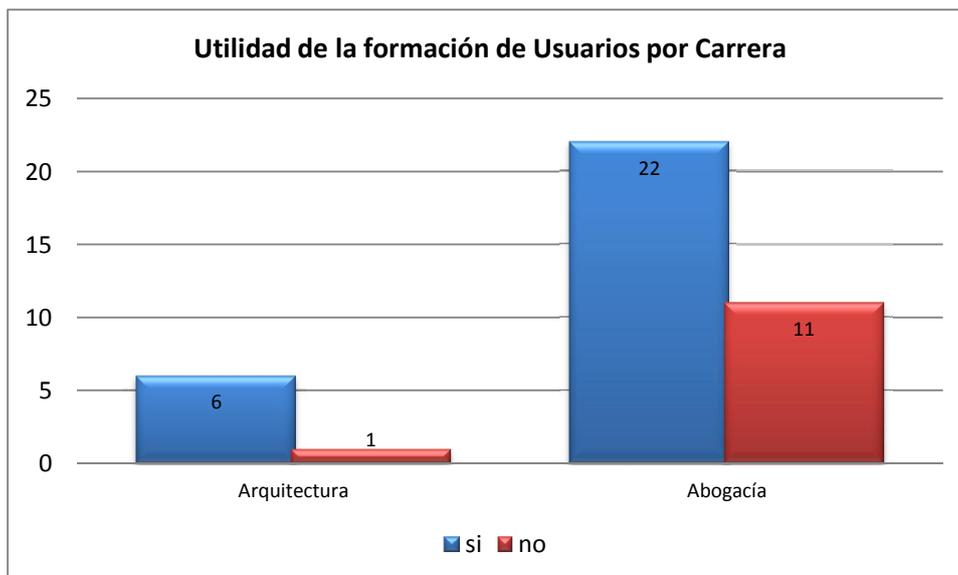


Gráfico 10 Utilidad de la Formación de Usuarios por Carreras

2. ¿Para qué sirve el reglamento de Biblioteca?

Para representar este análisis se procesan en SPSS la información de las respuestas obtenidas a través del cruzamiento de datos sobre la **Importancia del Reglamento en la Biblioteca, * Carrera**. El resultado indica la totalidad correspondiente a ambas carreras sin discriminar.

Resumen del procesamiento de los casos

Características	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Normativa de Uso * Carrera	24	60,0%	16	40,0%	40	100,0%
Normativa de Préstamo * Carrera	10	25,0%	30	75,0%	40	100,0%
No Sabe * Carrera	5	12,5%	35	87,5%	40	100,0%
Convivencia * Carrera	5	12,5%	35	87,5%	40	100,0%
Registro Socio * Carrera	2	5,0%	38	95,0%	40	100,0%
Consultas Bibliográficas * Carrera	0	0,00%	40	0,00%	40	100,0%

Tabla 17 Utilidad del reglamento. Procesamiento de los casos.

Seguidamente, es posible expresar que para cada característica de la Utilidad del Reglamento en la Biblioteca donde se intenta representarla en una tabla de contingencia, el resultado que arroja para cada respuesta es **“No se calculará ningún estadístico porque Normativa de Uso es una constante”**, lo mismo ocurre con las

demás: **Normativa de Préstamo, No sabe, Registro de Socios y Convivencia; esto se da porque las mismas no son variables”**

Por citar un ejemplo, es posible verla así:

Tabla de contingencia

Recuento

	Carrera		Total
	Arquitectura	Derecho	
Normativa de Préstamo	7	3	10
Total	7	3	10

Tabla 18 Tabla de contingencia Normativa de Préstamo

Con respecto al cálculo de Chi-Cuadrado, se obtiene la certeza arriba expresada.

Pruebas de chi-cuadrado

X	Valor
Chi-cuadrado de Pearson	.(a)
N de casos válidos	10

a No se calculará ningún estadístico porque Normativa de Préstamo es una constante.

Tabla 19 Pruebas Chi-Cuadrado sobre Normativa de Préstamo

Estas situaciones de Constantes se presentan en los demás análisis de Tablas de Contingencia para las encuestas que refieren al punto de:

- *Servicios*
- *Materiales*
- *Importancia de la Formación de Usuarios (sugerencias y apreciaciones)*
- *Quedan exceptuados El uso de las Bases de Datos y Otros materiales.*

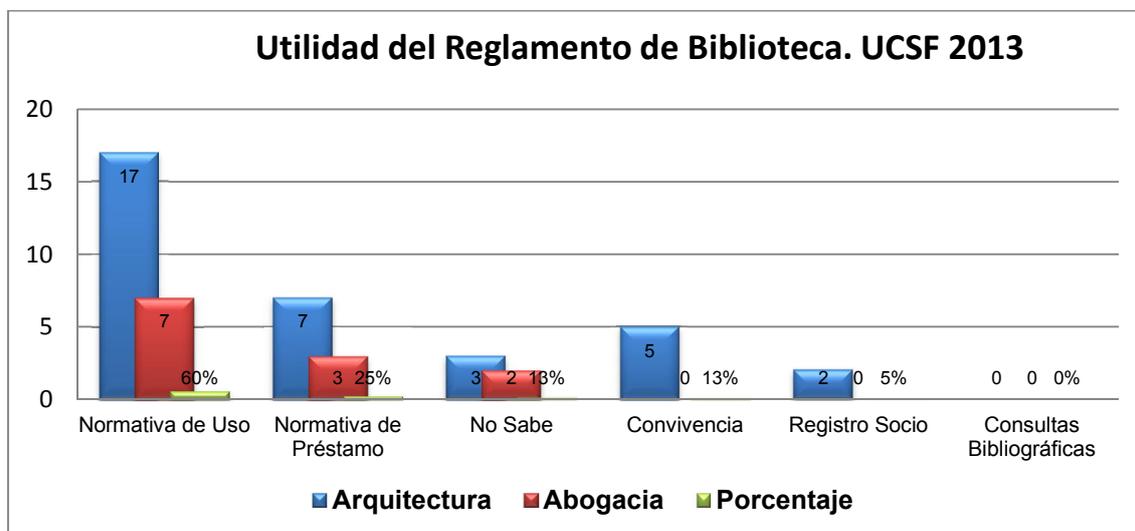


Gráfico 11 Utilidad del reglamento UCSF 2013 por Carrera y el Porcentaje sobre el total

De las opciones de respuestas recibidas de 40 encuestados sobre la **Utilidad del Reglamento de Biblioteca**; en el gráfico arriba indicado se discrimina los resultados obtenidos por cada Carrera (Abogacía y Arquitectura) se presume que un alumno posee más de una perspectiva al respecto; por ejemplo en lo que concierne a *Normativa de Uso* el porcentaje total de respuestas es del **60%**, es decir, que para esta opción por parte de Arquitectura corresponde a 17 respuestas y por Abogacía 7; *Normativa de préstamo* representa un **25%**, por parte de Arquitectura respondieron 7 y por Abogacía 3; la opción *No sabe* y *Convivencia* corresponde a un **13%**, esto se traduce en el caso de *No sabe* 3 respuestas por Arquitectura y 2 por Abogacía y en el caso de *Convivencia* solamente por Arquitectura 5 respuestas; *Registro de Socio* **5%**, información proporcionada únicamente por parte de Arquitectura con 2 respuestas, y ninguno conoce las *Consultas Bibliográficas* es decir que representa un **0%**.

3. ¿Qué tipos de materiales integran la colección de la Biblioteca? (indicar)

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Libros * Carrera	34	85,0%	6	15,0%	40	100,0%
Diarios * Carrera	12	30,0%	28	70,0%	40	100,0%
Revistas * Carrera	19	47,5%	21	52,5%	40	100,0%
CD * Carrera	5	12,5%	35	87,5%	40	100,0%
Otros Materiales * Carrera	12	30,0%	28	70,0%	40	100,0%
Material Audiovisual * Carrera	0	-	-	-	-	-

Tabla 20 Materiales que integran la colección por Carrera

Mensaje:

*“No se calculará ninguna medida de asociación para la tabla de contingencia de Material Audiovisual * Carrera. Al menos una variable de cada tabla de 2 vías sobre las que se calculan las medidas de asociación es una constante”.*

Para la representación gráfica se discrimina por Carrera el total de cada opción de material que conforma la colección de la Biblioteca, y se observa el porcentaje sobre el total de 40 encuestados. Los datos obtenidos se han diseñado a través de una tabla personalizada en SPSS. Los materiales que están sombreados en cursiva pertenecen al grupo de Otros materiales que según la tabla de contingencia realiza un recuento ordenado de datos, lo que aquí se presenta es la versión personalizada:

Tipo de Material		Arquitectura	Abogacía	N	Porcentaje
Libros		24	10	34	85%
Revistas		15	4	19	48%
Diarios		8	4	12	30%
CD		2	3	5	13%
Material Audiovisual		0	0	0	0%
Otros Materiales	<i>no sabe</i>	0	0	0	
	<i>folletos</i>	1	0	1	
	<i>bibliografías</i>	3	0	3	
	<i>libros digitales</i>	0	1	1	
	<i>carpeta de recortes</i>	2	0	2	
	<i>información digital</i>	3	2	5	
	Total		9	3	

Tabla 21 Materiales de Biblioteca por Carrera representado en Porcentaje sobre el total de encuestados

Pequeña digresión:

Dentro del grupo de **Otros Materiales** (30%), se desglosa que la opción conocida por los encuestados mayormente es la *Información digital* (5), le sigue *Bibliografías* (3), luego *Carpeta de recortes* (2), y en igual número los *libros digitales* y los *folletos* (1). Esta información es obtenida a partir de la respuesta de 12 alumnos, los demás 28 no tienen noción sobre la existencia de otros tipos de materiales.

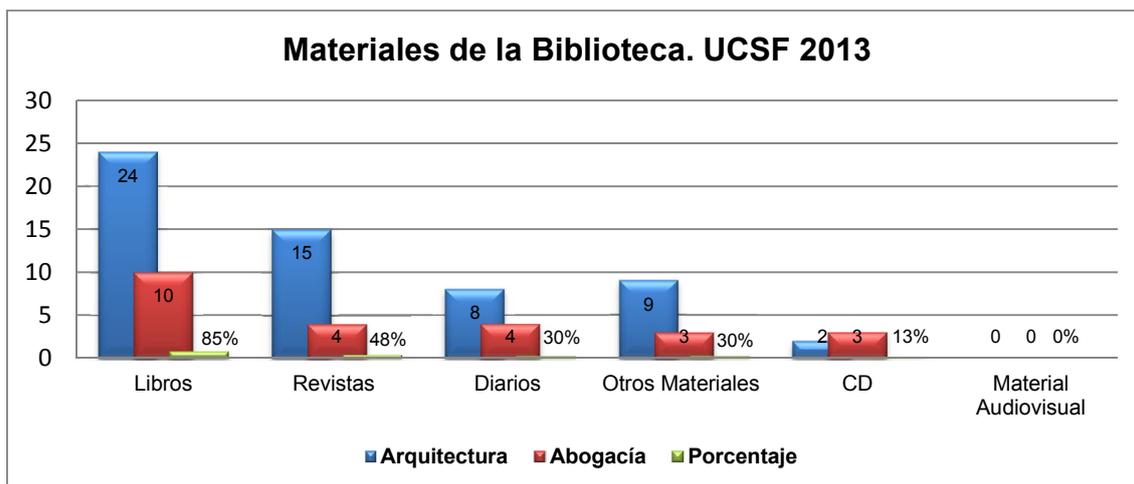


Gráfico 12 Materiales de la Biblioteca representado por Carrera y en Porcentaje

De acuerdo al aporte realizado por los 40 encuestados, se determina que los mismos conocen más de un tipo de material que conforma la colección de la Biblioteca, expresado en porcentajes respondieron lo siguiente: en primer orden *Libros* (85%, de los cuales respondieron 24 por Arquitectura y 10 por Abogacía); le siguen

Revistas (**48%**, por parte de Arquitectura 15 y por Abogacía 4); luego *Diarios y Otros Materiales* (ambos representan el 30%), en el caso de los Diarios, se observa que los encuestados de Arquitectura que respondieron son 8 y en el caso de Otros Materiales 9; en Abogacía, en el primero respondieron 4 y en el segundo 3; los *CD* (**13%**, esto se traduce en 2 para Arquitectura y 3 para Abogacía) y ninguno tiene noción de la existencia de Material audiovisual (**0%**).

4. ¿Qué servicios presta la Biblioteca? (mencionar los más importantes)

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Préstamo * Carrera	20	50,0%	20	50,0%	40	100,0%
Referencia * Carrera	15	37,5%	25	62,5%	40	100,0%
Sala de Lectura * Carrera	14	35,0%	26	65,0%	40	100,0%
Internet * Carrera	9	22,5%	31	77,5%	40	100,0%
Biblioteca Virtual * Carrera	1	2,5%	39	97,5%	40	100,0%
No sabe * Carrera	1	2,5%	39	97,5%	40	100,0%
OPAC * Carrera	30	75,0%	10	25,0%	40	100,0%

Tabla 22 Servicios de la Biblioteca. Procesamiento de los casos

Tabla Personalizada

Servicios	Arquitectura	Abogacía	N	Porcentaje	
Préstamo	13	7	20	50%	
Referencia	12	3	15	37,5%	
Sala de Lectura	10	4	14	35%	
Internet	7	2	9	23%	
Biblioteca Virtual	0	1	1	2,5%	
No sabe	1	0	1	2,5%	
OPAC	Total	22	8	30	75%
	No sabe	11	2	13	
	Opac de la Biblioteca	9	2	11	
	Jurisprudencia	0	1	1	
	EBSCO	2	3	5	

Tabla 23 Servicios de la Biblioteca personalizado según Carrera y por porcentaje

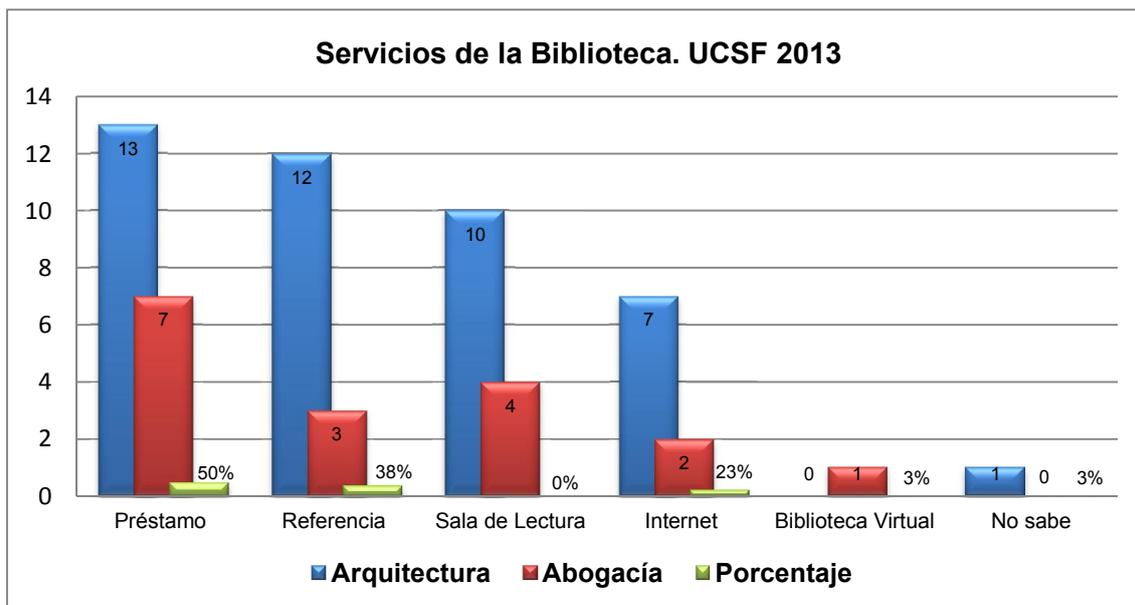


Gráfico 13 Servicios que presta la Biblioteca UCSF 2013

El gráfico representa que de 40 encuestados, se presume que más de uno conoce un servicio u otro. La mitad de los encuestados considera que el servicio de *Préstamo* es el más conocido por ellos (representa un **50%** de las respuestas obtenidas, de los cuales 13 por parte de Arquitectura y 7 por Abogacía) del total de entrevistados, en segundo orden está el *Servicio de Referencia* (**38%**, por Arquitectura 12 y por Abogacía 3), en tercer lugar el servicio de *Sala de Lectura* (**35%**, por Arquitectura se observa 10 respuestas y por Abogacía 4), en cuarto orden el Servicio de *Internet* (**23%**), esto quiere decir 7 respuesta por Arquitectura y 2 por Abogacía), y con el mismo valor (**3%**) se expresan el Servicio de *Biblioteca Virtual* y los que desconocen los servicios que la Biblioteca presta (*No sabe*); la respuesta es de 1 solo, la diferencia está dada por la carrera, por ejemplo para Biblioteca Virtual, los que manifiestan conocerla son de Abogacía, mientras que los de Arquitectura dicen que No saben de la existencia de este servicio.

5. ¿Qué bases de datos pueden consultar en Biblioteca? (mencionar)

Tabla de contingencia Bases de Datos * Carrera (personalizado con %)

Bases de Datos		Carrera		Total	Porcentaje
		Arquitectura	Abogacía		
	No sabe	11	2	13	43%
	Opac de la Biblioteca	9	2	11	37%
	EBSCO	2	3	5	17%
	Jurisprudencia	0	1	1	3%
Total		22	8	30	100%

Tabla 24 Consultas a bases de datos de la Biblioteca Por Carrera y en Porcentaje

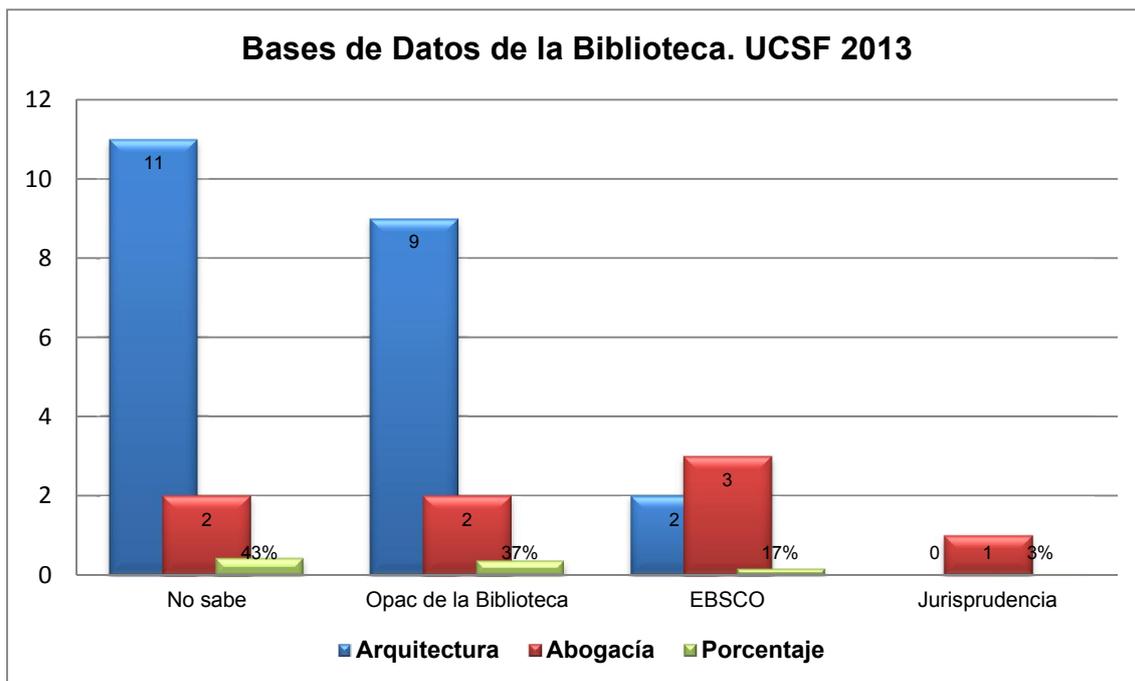


Gráfico 14 Uso de base de datos en UCSF 2013

Éste gráfico hace referencia al uso o consulta de las Bases de Datos que cuenta la Biblioteca. Los que han respondido a la encuesta han sido 30 alumnos y 10 no han emitido opinión alguna.

Se determina que la mayor frecuencia expresada por los encuestados es que *No Saben* de la existencia de bases de datos en bibliotecas (**43%**, por parte de Arquitectura respondieron 11 y Abogacía 2), seguidamente Conocen el *Opac de la Biblioteca* (**37%** esto representa a 9 por Arquitectura y 2 por Abogacía), luego saben de la existencia de la Base de Datos EBSCO (**17%**) y solamente (**3%**) tienen noción de Jurisprudencia.

6. Podría hacer una breve sugerencia sobre el curso de formación realizado en la instancia de ingreso

Sugerencia

A continuación se representa la tabla de contingencia **Sugerencias**, * **Carrera** personalizado con la opción de porcentaje sobre un total de 40 encuestados.

No es posible observar aportes positivos porque la cantidad de respuestas recibidas solo se representa en 9:

Tipos de sugerencias	Arquitectura	Abogacía	N	Porcentaje
Más Breve	2	2	4	10%
Promoción de la Biblioteca	1	1	2	5%
Más Extensa	1	0	1	3%
Más Práctico	1	0	1	3%
Más Ágil	1	0	1	3%
Separar por Carreras	0	0	0	0%

Tabla 25 Sugerencia Formación Usuarios

Cada una de las opciones de sugerencias es constante y no responde a variables, por lo tanto no es posible realizar el cruzamiento de variables.

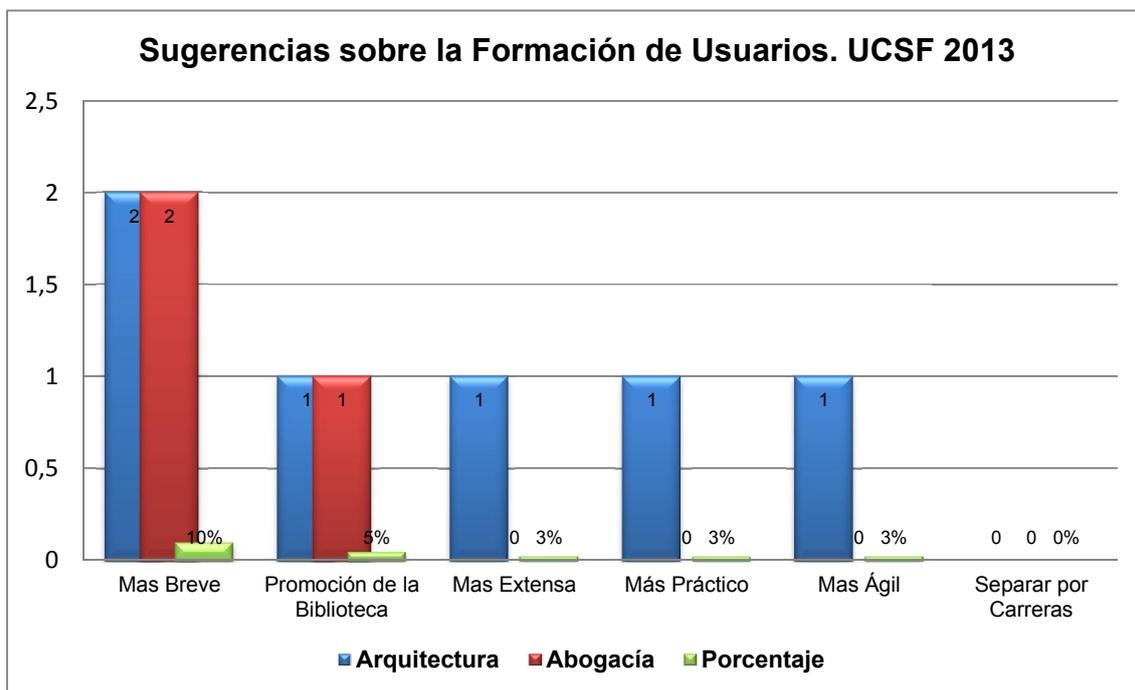


Gráfico 15 Sugerencias sobre formación de Usuarios UCSF 2013

Las sugerencias que efectúan los encuestados sobre la Formación de Usuarios llevada a cabo a principios del 2013 es el equivalente de la respuesta de 9 de ellos. Los mismos contemplan los siguientes aspectos: *Más breve* (10%, corresponde a Arquitectura al igual que Abogacía 2), *Promoción de la Biblioteca* (5%; por Arquitectura respondieron 1 y por Abogacía la misma cantidad) y con el mismo valor (3%, se expresa en 1 por parte de los encuestados de Arquitectura) esta respuesta se da para las opciones de *Más Extensa*, *Más Práctico*, *Más Ágil*, y nadie considera la posibilidad de *Separar por Carreras*.

Apreciaciones

Tipo de Apreciaciones	Arquitectura	Abogacía	N	Porcentaje
Bueno	6	4	10	37%
Útil	6	3	9	33%
Importante	3	0	3	11%
Interesante	2	0	2	8%
No Útil	2	0	2	7%
Socialización	1	0	1	4%

Tabla 26 Apreciaciones sobre Formación de Usuarios por Carrera y el total en Porcentaje

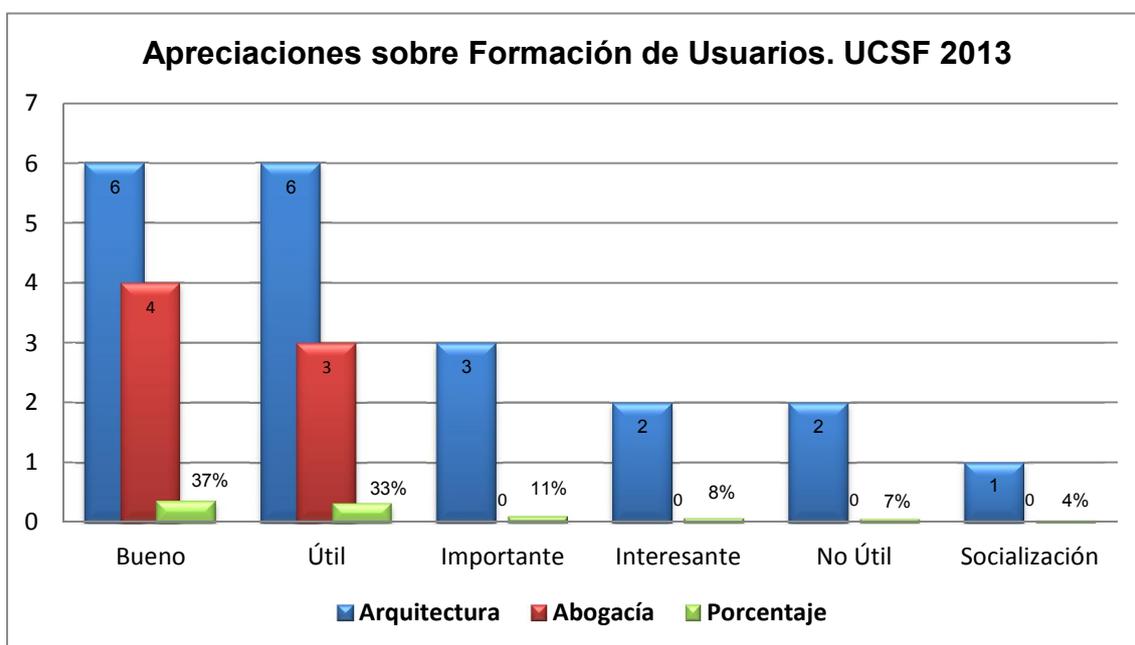


Gráfico 16 Apreciaciones sobre Formación de Usuarios UCSF 2013

La apreciación que los usuarios tienen con respecto a la formación de usuarios dictada a principios del 2013 es respondida únicamente por 27 alumnos, de los cuales se extrae como *Bueno* (37%, parte de Arquitectura 6 y por Abogacía 4 respuestas), *Útil* (33%, por Arquitectura 4 y Abogacía 3), *Importante* (11%, por Arquitectura 3 y ninguno por Abogacía); *Interesante* (8%), *No útil* (7%) para estas dos respuestas solo respondieron los encuestados de Arquitectura y *Socialización* (4%)

Análisis de las Entrevistas

Las entrevistas realizadas fueron de tipo semiestructuradas, a partir de tres interrogantes. Los actores sociales que participaron de la misma han sido los bibliotecarios que dictaron el curso de formación de usuarios a principios del 2013.

El contexto de la entrevista fue en la Biblioteca de UCSF dentro del sector de atención al público, la primera; y dentro del sector de procesos técnicos, la segunda; en coincidencia con los lugares de trabajo de los entrevistados.

El procedimiento se inicia con el contacto dialógico, la escucha, la grabación y posteriormente se procede a la desgrabación que da lugar a la transcripción sin connotación, donde desaparece lo gestual dando lugar a la producción escrita que luego es analizada.

Resultado de Entrevista 1 y 2

La **primera entrevista** se realiza en la Biblioteca Santo Tomás Moro-UCSF-Sede Posadas, el día 30 de julio de 2013 a un personal de la Biblioteca³⁹ quien ha participado de la confección del Plan de Formación y posterior desarrollo de la Formación de Usuarios propiamente dicha, durante la instancia de cursillo de ingreso 2013.

La **segunda entrevista** se realiza en la Biblioteca Santo Tomás Moro-UCSF-Sede Posadas, el día 30 de julio de 2013 a un personal⁴⁰ que ha participado en el desarrollo de la Formación de Usuarios propiamente dicha, durante la instancia de Cursillo de Ingreso 2013.

La entrevistadora inicia el diálogo con una breve explicación del motivo por el cual realiza la encuesta, la misma se encuadra en la parte cualitativa de la Tesina de Grado, tomando como caso la Biblioteca de la Universidad Católica de Santa Fe.

³⁹ Estudiante avanzada de la Carrera de Bibliotecología y personal de Planta Permanente de la UCSF.

⁴⁰ Estudiante avanzado de la Carrera de Bibliotecología y personal de Planta Permanente de la UCSF.

ENTREVISTA 1	ENTREVISTA 2
1. ¿En base a qué diagnóstico elabora el proyecto de formación de usuarios?	
<p>El dialogo se inicia con la pregunta inicial, a lo que el entrevistado responde que el proyecto de Formación de usuarios para el año 2013 se realizó teniendo en cuenta la experiencia acumulada de años anteriores.</p> <p><i>“...con respecto al año anterior evaluamos los recursos utilizados, la experiencia por ejemplo el Power Point presentado en el proyecto de Formación de usuarios del año 2012...”</i></p> <p>Destaca también la importancia que revisten los cambios surgidos en el corriente año en el ámbito de la Biblioteca referente a los servicios prestados, el espacio físico y el personal.</p> <p><i>“...las modificaciones en la biblioteca sus aspectos, servicio, conexión, recursos humanos que hubieron nuevas incorporaciones”</i></p> <p>Para la presentación del curso de formación de usuarios 2013, se realizaron mejoras en el material didáctico utilizado (power point) y en la distribución del tiempo de dictado con el objeto de asegurar la participación de los alumnos.</p> <p><i>“Con respecto a eso elaboramos ese Power Point y mejoramos la presentación y se redujo el tiempo de exposición y que sea más ameno, y que en ese tiempo los alumnos aprovechen para hacer algún tipo de pregunta”.</i></p>	<p>La entrevistadora expresa:</p> <p><i>“...Voy a hacerle una entrevista para dar respuesta a la parte cualitativa del trabajo de tesis de la formación de usuarios en Biblioteca Universitaria, donde se toma el caso de la Biblioteca de la Universidad Católica de Santa Fe”</i></p> <p>A esto, la entrevistada responde que se comienza a dictar la Formación de Usuarios desde el momento en que se detecta una necesidad para que los usuarios hagan uso de todos los servicios que ofrece la biblioteca.</p> <p><i>“...a partir de que detectamos la necesidad... de que los usuarios utilicen los servicios de manera eficaz... todos servicios de biblioteca, y bueno a partir de eso, empezamos a dar la formación de usuarios”</i></p> <p>Es decir, que a partir de la necesidad de hacer conocer sus servicios a los usuarios, la Biblioteca considera que algunos de ellos aún no se encuentran muy difundidos.</p> <p><i>“Si a partir de una necesidad de difundir los servicios, de hacer conocer todo lo que estaba haciendo la Biblioteca, que por ahí no era muy conocido, y los alumnos desconocían.”</i></p>

2. ¿Considera que la formación de usuarios impartida en 2013 ha dado resultados positivos para el alumnado? ¿Por qué?

La respuesta es afirmativa porque sirvió para demostrar la utilidad del acceso libre a las estanterías abiertas, y las posibilidades de uso del servicio de referencia.

“Si, porque se acercaron de manera más segura a hacer uso de las estanterías abiertas, nuevo sistema que está implementando esta biblioteca, y se vio un mejor desenvolvimiento de forma independiente por parte de los alumnos con respecto a la consulta”.

Con respecto a los otros servicios que brinda la Biblioteca, se destaca la destreza en el manejo de las bases de datos y de los sistemas de búsqueda con mínima ayuda del bibliotecario.

“... en base de datos van con mayor confianza, si bien siempre solicitan algún tipo de ayuda con el tema de las búsquedas, pero es lo menos”

Efectivamente la tarea de formación de usuarios es positiva, particularmente por motivos de que en la Biblioteca se comienza a efectivizar el uso de las bases de datos por parte del usuario.

“Si, si mayormente por el caso específico de las bases de datos que muchas veces estaban sin utilizarse, ahora los alumnos utilizan bastante seguido.”

Otro de los resultados positivos de la formación de usuarios es la importancia que le han dado al servicio de préstamos, destacándose en este caso naturalmente el préstamo en sala.

“Eee... La cuestión sobre los préstamos es que ellos tienen más en claro cuáles son los préstamos correspondientes al de sala, cuáles son los de un día...”

También el hecho de que se haya difundido el reglamento con las respectivas normativas de los servicios ha presentado resultados positivos en cuanto a sus modalidades y usos, así como las sanciones en el caso de incumplimiento.

“...el reglamento de la Biblioteca... también se dio a conocer y eso fue muy positivo porque ellos ya están conscientes por cuanto tiempo son los préstamos, la sanción, qué servicios pueden utilizar...”

Otros de los servicios recientemente

	<p>incorporados es el Facebook, que ha permitido consolidar las vías de comunicación con el usuario; además, esta alternativa forma parte de la mejora de los servicios.</p> <p><i>“...más el Facebook que fue una implementación de estos últimos años que también es un servicio muy importante y que ellos están utilizando muy de seguido...”</i></p>
<p>3. ¿Qué cambiaría para el próximo año?</p>	
<p>Para el próximo año, la entrevistada considera necesario introducir tareas más dinámicas en cuanto a la parte práctica del curso, trabajando con los materiales (libros, revistas y otros) en mano de cada alumno a fin de que éste pueda verificar las señales incorporadas en la preparación física de cada ejemplar para su identificación y ubicación en el estante; así como también su relación con el proceso de préstamo en sala.</p> <p><i>“Estaría bueno incorporar una actividad más dinámica, en cuanto a repartir distintos ejemplares, por ejemplo nosotros dividimos la colección, en cuanto al ejemplar único, al ejemplar de sala... porque en cada etapa tomamos un ejemplar por ejemplo uno de sala y mostramos que en el lomo tiene una S y explicamos todo el proceso en cuanto al préstamo, el momento que pueden tener el libro, se ocupa durante el día. Y entonces ir repartiendo otros</i></p>	<p>Considerando la atención que han prestado los alumnos, ha sido importante lograr el afianzamiento de horarios con los organizadores, por lo que considera que para el próximo año se podría repetir la actividad.</p> <p><i>“Para el próximo año en la formación de usuarios. Bueno... este año se dio un lindo grupo, tuvimos la atención de los chicos que eso es muy importante, también se logró consolidar en cuanto a horarios y bueno para el año que viene podríamos hacer una charla más o menos igual a esta...”</i></p> <p>También, aduce que debería establecerse una interrelación entre los usuarios y el profesional que dicta la capacitación, y de esta manera el que recibe tal capacitación pierda la timidez y pueda formular sus propios interrogantes que se vería reforzada en la formación de usuarios que se dicte a mitad de año.</p> <p><i>“Yo le incluiría algo más feed-bak, algo que ellos puedan responder, que sea</i></p>

ejemplares iguales a este y que ellos vayan manipulando para que esto sea más dinámico, y que tengan más atención y entusiasmo... que no sea solo el bibliotecario el que esté a cargo del curso.... que pueda haber una interacción con el alumno...”

Otra cuestión a incorporar sería la interpretación de la señalética de la sala de lectura y de las estanterías.

“...para que ellos noten e incorporen señalética...”

abierta, que ellos puedan preguntar sin tener vergüenza que a lo mejor si se da en otra instancia reforzar a mitad de año...”

La entrevistadora, agrega una pregunta más con respecto a los grupos, haciendo referencia al tipo de grupos de formación:

¿Qué se trabaje con grupos reducidos o grupos numerosos?

A lo que la entrevistada responde que es fundamental que sean grupos reducidos, por el solo hecho de que se produce un intercambio (feed-back) entre el Usuario y el Bibliotecario.

“... Claro, claro con grupos reducidos, me parece que se da más el ida y vuelta entre el bibliotecario y los usuarios.”

Asimismo, se plantea otro interrogante por parte de la entrevistadora quien se refiere a la posibilidad de realizar un seguimiento a partir de un cronograma según lo estipule el plan de formación, éste puede ser en forma anual o bianual.

“...lo que quiere decir entonces es que se haga como un seguimiento... a partir de un cronograma que se establece en el plan de formación, que se siga un cronograma anual o bianual.

Se determina entonces que el seguimiento puede iniciarse inmediatamente luego del cursillo de ingreso y a mediados de año, con el objetivo de afianzar los conocimientos abordados en la instancia de ingreso y de este modo vayan adaptándose al

	<p>transitar de la vida universitaria.</p> <p><i>“Claro... que se haga en el cursillo de ingreso y ... un refuerzo más o menos a mitad de año, cosa de refrescar conocimiento, porque los alumnos en el cursillo de ingreso es como que tienen mucha información hasta que se acomodan, más los ingresantes que empiezan a transitar una nueva vida la universitaria...”</i></p> <p>Además, que los alumnos también conozcan el funcionamiento institucional de la Universidad.</p> <p><i>“... y que para mitad de año tengan más en claro el funcionamiento de la universidad en sí y reforzar esos conocimientos impartidos a principio de año a mitad de año.”</i></p>
--	---

Cuadro 3 Resultado e interpretación de Entrevistas

CAPÍTULO V - RESULTADOS CUALI-CUANTITATIVOS

Los instrumentos de recolección y análisis de datos han proporcionado información destacable, de donde es posible desglosar lo siguiente:

Las dos instancias de cuestionarios responden a información cuantitativa, por lo tanto es posible representar primero a una y luego a la otra.

Del CUESTIONARIO 1 aplicado en la instancia del cursillo de Ingreso 2013 se ha considerado que para su diseño y confección se tomarían principalmente los datos: demográficos, de formación profesional, conocimientos que tiene el encuestado sobre: tipos de bibliotecas, tipos de obras y tipos de servicios

Con respecto a la información proporcionada de la Edad de los 60 ingresantes universitarios 2013, el promedio para ambas carreras es de 19 años (edad máxima de 30 y mínima de 17 años), la mayoría de ellos son del sexo femenino (38) y residen en la ciudad de Posadas (43), los demás son del interior, esto quiere decir que existe mayor población de usuarios de la ciudad donde está ubicada la sede (Posadas, Misiones, Argentina).

Otro dato que se extrae de la encuesta es que existen más ingresantes de Arquitectura 72% que de Abogacía 28%. Vinculado a estos datos, se rescata una importante información sobre la formación profesional previa, donde el 80% no la posee y el 20% sí. Esto quiere decir que son muchos los alumnos que se encuentran en la búsqueda de una primera formación profesional, sin lugar a dudas.

Entrando un poco más en la temática que respecta a la Biblioteca, las Obras de Referencia y los servicios; se presume que cada encuestado conoce y responde más de una opción de cada pregunta formulada. Con respecto al tipo de Bibliotecas que el encuestado conoce se despliega en el siguiente orden: Escolar, Pública, Popular y un número mínimo las Universitarias.

De las Obras de Referencia se extrae que el número mayor de conocimiento recae sobre los Diccionarios, les siguen: Manuales, Guías, Atlas; en valores intermedios están las Bases de Datos, Catálogo en línea, Directorios; y por último los Repertorios bibliográficos y Estadísticas. En esta primera aproximación sobre el conocimiento de las fuentes de referencia, se determina que la realidad del uso frecuente se da entre los diccionarios y los manuales; y que dentro del ámbito universitario en la Biblioteca se usa y/o consulta las bases de datos y catálogos en línea.

Asimismo, se desglosa que sobre los resultados obtenidos del ítem de los Servicios, prevalece en primer orden el préstamo en sala, luego a domicilio, le sigue el servicio de sala de lectura y con un número reducido los servicios de bases de datos en línea, referencia, préstamo interbibliotecario, catálogo en línea y reservas, y por último, los servicios de orientación bibliográfica u otros servicios; y con un valor muy reducido el servicio de formación de usuarios, siendo su equivalente a 1. Aquí realmente se presenta una situación acéfala sobre el concepto de la formación de usuarios porque tal vez nunca han participado de este tipo de formación.

Del CUESTIONARIO 2. Luego de haber finalizado el cursillo de ingreso 2013, se ha tomado una población de estudio de 40 encuestados a los efectos de constatar y corroborar que la formación de usuarios impartida por la Biblioteca ha sido beneficiosa y satisfactoria para todos los que han participado de ella.

Partimos del interrogante de que si el curso de formación de usuarios ha sido útil para los usuarios/alumnos que asistieron a la formación, a lo que respondieron lo siguiente: el 82% considera que es útil y el 18% que no. Podemos inferir que este último porcentaje se corresponde con los ingresantes que poseen otra formación profesional, lo que hace que tengan internalizado el manejo de la biblioteca. Esto se interpreta que para la mayoría ha sido positivo asistir a esta instancia de formación de usuarios que la Biblioteca ofrece a la Comunidad Universitaria como parte de sus Servicios.

Indagando sobre la utilidad o uso del **reglamento de Biblioteca**, las opciones más favorecidas en el desarrollo de sus respuestas son normativas de uso con 52%, luego la normativa de préstamo, seguida de la opción de que los usuarios no conocen ni siquiera la existencia del Reglamento, las normas de convivencia, registro de socios y consultas bibliográficas.

Los **tipos de materiales que integran la colección de la Biblioteca** indicados por los encuestados son: libros, revistas, diarios, otros materiales (dentro de este grupo se encuentran información digital, carpeta de recortes, libros digitales, bibliografías, folletos), CD, material audiovisual. Con respecto al conocimiento sobre la existencia de otros materiales solamente se obtuvo respuesta de 12 encuestados.

En lo que respecta a los **servicios que presta la Biblioteca**, los encuestados consideran que son importantes los servicios, así, el 50% se inclina por el servicio de préstamo, le sigue el de Referencia, luego la Sala de Lectura e Internet y la Biblioteca virtual. Lo significativo aquí es que los usuarios ya hacen uso de estos servicios principalmente el de Préstamos y Referencia.

En relación a las **bases de datos que se pueden consultar en Biblioteca**, nos encontramos con que éstos encuestados que respondieron a la pregunta (30) no conocen de la existencia de bases de datos con un valor del 43%. Esto nos muestra que solamente el 37% conoce el OPAC de la biblioteca y otro porcentaje menor indica de la existencia de la base EBSCO (17%) y Jurisprudencias (3%), pese a que estas fuentes les fueron presentadas en el curso de ingreso. En este ítem, referido a bases de datos, se observa que los usuarios no tienen noción aún del concepto de base de datos y de su utilidad.

Finalmente, de **la breve sugerencia solicitada sobre el curso de formación realizado en la instancia de ingreso**, resulta que únicamente 10 encuestados, indicaron lo siguiente: que sea más breve 10%, luego a la biblioteca le hace falta más promoción, otros dicen que debería ser más extensa, más práctica, más ágil y separarse por carreras.

Del mismo modo, **las Apreciaciones** que los usuarios tienen con respecto a la formación de usuarios dictada a principios del 2013 es respondida únicamente por 27 alumnos, de los cuales se extrae como Bueno (37%), Útil (33%), Importante (11%), Interesante (8%), No útil (7%) y Socialización (4%). Los valores señalados dan cuenta de que la Biblioteca debería mejorar la promoción y difusión del servicio de formación de usuarios, y para ello tener en cuenta que esta actividad, la de “formar” no es una tarea fácil de encarar y sostener.

Por lo tanto, es fundamental tener en cuenta las sugerencias proporcionadas porque esto permitiría al formador (bibliotecario) planificar bajo otra mirada un plan de formación de usuarios distinta **más extensa, más práctica, más ágil, separadas por carreras** que contemple aspectos positivos del servicio en pos de brindar una óptima formación con las herramientas adecuadas y apropiadas para tal desarrollo de eventualidad.

Con respecto a la parte **cualitativa** del trabajo realizado, se han entrevistado a dos agentes de la Biblioteca Santo Tomás Moro. La pregunta consistió en tres interrogantes:

1. *¿En base a qué diagnostico elabora el proyecto de formación de usuarios?*
2. *¿Considera que la formación de usuarios impartida en 2013 ha dado resultados positivos para el alumnado? ¿Por qué?*
3. *¿Qué cambiaría para el próximo año?*

De acuerdo a las interpretaciones de cada entrevista es posible indicar aspectos en común como:

Para elaborar el proyecto de formación de usuarios se tienen en cuenta las cuestiones siguientes:

- Se toma como antecedente los planes de formación de años anteriores especialmente del 2012; por lo que se han realizado mejoras en la presentación del material didáctico.
- La realización del proyecto de formación de usuarios se diseña teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios con miras a que utilicen todos los servicios de la Biblioteca.
- Para la elaboración del proyecto de formación 2013 se han tenido en cuenta las nuevas incorporaciones en lo que respecta a servicios, tecnologías, recursos humanos.

La formación de usuarios impartida en 2013 ha dado resultados positivos para el alumnado, porque:

- Los alumnos hacen uso correcto de los servicios y se observa mayor habilidad para la consulta de bases datos.
- Con respecto a los servicios, los usuarios tienen más en claro la modalidad de préstamos debido a la existencia del Reglamento que le permiten conocer otras normativas vigentes.
- Los usuarios conocen los reglamentos y los servicios bibliotecarios.
- La incorporación de las redes sociales como Facebook ha permitido consolidar la comunicación con los usuarios

Con respecto a los cambios que se haría para el próximo año:

- La formación de usuarios debe hacerse en grupos más reducidos y de manera más dinámica, debe presentarse una situación de feed-back entre usuario y formador.
- Convendría incorporar sistemas de señalética para la optimización de los servicios.
- Se debería realizar un seguimiento de la formación de usuarios a través de un cronograma anual o bianual, puede ser inmediatamente luego del cursillo de ingreso.

CONCLUSIÓN

Luego de haber transitado por esta investigación cuali-cuantitativa, de la tesina de grado, con respecto al caso puntual de la situación de Formación de Usuarios impartida por la Biblioteca Santo Tomás Moro de la Universidad Católica de Santa Fe, sede Posadas, dictada durante la instancia de Cursillo de ingreso 2013, se han obtenido los resultados que se afianzan en la realidad de esta Unidad de Información en cuanto a la prestación de servicios.

Las cuestiones importantes que motivaron esta tesina se fundamenta sobre lo que acontece en la mencionada Biblioteca con respecto al desarrollo de la tarea de formar y/o educar a sus usuarios en el uso y manejo de los servicios; esto es así porque previamente se propone y se diseña un plan para luego ocuparse de su ejecución.

En lo que respecta al usuario, se ha indagado sobre el estado del mismo en el manejo de la biblioteca, el uso de los recursos y de los servicios; determinando el perfil del ingresante universitario; lo cual evidencia que de su parte existe un interés por conocer y familiarizarse con los servicios a lo largo de su vida universitaria, por lo tanto, es responsabilidad de la biblioteca la función de instruir a éstos usuarios potenciales.

Aquí, el profesional de la información juega un papel importante porque de él depende el interés y dedicación para que se logre adiestrar a estos usuarios potenciales, que hasta ese momento aún no poseen las competencias informacionales básicas en el uso y manejo de los servicios y recursos de información. Asimismo, la institución mayor a la que pertenece la Biblioteca debe garantizar las acciones que ésta realice, por ejemplo: el aval debe ser económico, de recursos humanos y materiales, considerando una línea de transversalidad educativa. Cabe destacar, que el rol de formadores de usuarios recae bajo la responsabilidad de dos estudiantes avanzadas de Bibliotecología quienes se desempeñan normalmente en su función de educadoras, participando activamente de las respectivas planificaciones en forma conjunta con el Director.

A modo de cierre, es posible expresar que de acuerdo a los objetivos planteados, los mismos se han alcanzado satisfactoriamente, justificándose en el cumplimiento del curso de Formación de Usuarios y esta es una tarea ineludible, porque la Biblioteca participa cada año de manera activa con esta acción de capacitación. Para ello, se adecua a una propuesta de “Plan de Formación” con la

finalidad de darle formalidad a tal evento programado para la instancia de cursillo de ingreso; este paso es importante debido a que esboza en un documento los propósitos en concordancia con las actividades de formación, contemplando una serie de contenidos vinculados a los aspectos generales de la Biblioteca Universitaria, los Servicios, las Colecciones, entre otros. En lo que concierne a la metodología aplicada se la representa a través de una Charla evidenciada como el Curso de Formación de Usuarios de nivel Básico o Inicial; en tal instancia se ha instrumentado con la distribución de folletos informativos, el reglamento de la Biblioteca, encuestas anónimas de información y de satisfacción. El modelo adecuado para la formación de usuarios fue del tipo contacto directo entre el formado y el formador y se ha desarrollado la presentación a través de recursos multimediales.

¡Queda abierta la posibilidad de seguir indagando e investigando esta hermosa temática de los Servicios Bibliotecarios!

RECOMENDACIONES

Para la mejora de los cursos de formación de usuarios, la Biblioteca Santo Tomás Moro UCSF-Sede Posadas deberá que tener en cuenta aspectos tales como:

1. Formar Usuarios es importante porque esta acción beneficia al alumno que será futuro usuario de la Biblioteca; además, la conducta del usuario irá cambiando en la medida en que el mismo haga uso y manejo de los servicios y la información
2. La biblioteca es mediadora en los procesos académicos del alumno debido a que el mismo va cobrando autonomía en la manera de desenvolverse a la hora de obtener información.
3. Con respecto al logro de los objetivos propuestos en el plan de trabajo, es necesario tener éstas consideraciones:
 - Plantear una formación de usuarios que a través de un proyecto con objetivos claros y precisos responda a las necesidades académicas dentro de la Universidad.
 - Diseñar planes participativos e interactivos entre usuarios y formadores.
 - Impulsar el uso adecuado de los recursos existentes y de todos servicios con los que cuenta la Biblioteca.
 - La propuesta debe tender a formar usuarios autónomos, capaces de satisfacer necesidades de información, y propender al desarrollo de acciones críticas y analíticas de la información.
 - Desarrollar habilidades en el uso de la información haciendo uso adecuado de los sistemas informáticos: redes, sistemas y bases de datos.
4. A la biblioteca se la considera el corazón de la Universidad y se constituye en una herramienta fundamental de la enseñanza y el aprendizaje, sirve de apoyo permanente a la docencia, a la investigación y a la extensión; y para que los estudiantes logren desenvolverse dentro de la sociedad como profesionales informados.
5. La metodología desarrollada en la formación de usuarios ha de ser:

- **Expositiva**; porque el formador utilizará los mecanismos necesarios de transferencia de conceptos y definiciones vinculadas a las normativas y reglamentaciones de servicios que la Biblioteca pueda ofrecer.
 - **Grupal**; porque el usuario necesita desarrollar practicas grupales para interactuar con sus pares. La estrategia es aplicar ejercicios y practicas con los recursos de información que cuenta la Biblioteca. Lo aconsejable es que sean grupos reducidos de no más de 15 personas.
6. El material didáctico (power point, folletos, reglamentos, encuestas) es un recurso informativo que acompaña el desarrollo de todo el curso de formación que debe sostenerse en la medida que fuere conveniente su utilidad explicativa, sobre todo considerando aspectos como:
- *qué ofrece la biblioteca*: servicios, reglamentos, señaléticas.
 - *cómo localizar la información*: uso de fuentes de información impresas y electrónicas a través de consultas a bases de datos y OPAC
 - *cómo obtener información*: empleando una adecuada estrategia de búsqueda.
7. Es propósito de la Formación de Usuarios que los usuarios logren, contemplando las acciones arriba mencionadas:
- Reconocer sus necesidades propias de información y buscar la respuesta en la biblioteca, respetando sus normativas.
 - Efectuar un adecuado uso de los servicios y recursos de la biblioteca, pues en este estudio se corrobora que los estudiantes que participaron del curso saben desenvolverse muy bien en la búsqueda de información.
8. El formador de usuarios, personal de la biblioteca, debe responder al perfil que la Biblioteca Universitaria establece, en lo que respecta a formación académica/profesional, capacitaciones, y las competencias para el desempeño en ella.
9. Durante la instancia de formación de usuarios, es conveniente contar con un grupo interdisciplinario integrado por Psicopedagogos, Psicólogos, Informáticos, además de Profesionales de la Información, debido a que los mismos contribuyen a la optimización del Cronograma en todo lo que respecta a diseño de planes y soporte técnico.

10. El plan de formación de Usuarios visto desde la teoría cuenta con diferentes pareceres de los autores, por lo tanto, es posible indicar una serie de procesos metodológicos, por ejemplo se puede mencionar lo que estipula L. M. Mendoza Benitez, quien considera que una planificación parte del *“diagnóstico, la determinación de objetivos, la delimitación de contenidos, la selección de métodos y materiales, la prueba piloto, la implementación masiva y la evaluación”*. En contrastación a la teoría, la realidad del desarrollo práctico de la formación de usuarios es el reflejo de que previamente hubo un plan de tareas y la Biblioteca participa en las instancias de ingreso con un perfil de usuarios pre-definido. En el anexo se adjunta un diseño del Plan de formación dirigido a los futuros usuarios de la Biblioteca, diseñado para la instancia de Cursillo de ingreso 2013, junto al mismo los folletos utilizados en forma de trípticos.

EPÍLOGO

Con respecto a la planificación y ejecución del plan de formación de usuarios, es posible exponer:

El plan de formación de usuarios se ha elaborado teniendo en cuenta los objetivos propuestos por la Biblioteca Santo Tomás Moro.

En lo que respecta a los resultados obtenidos, el ejercicio práctico de la formación de usuarios, se desarrolla dentro del marco de los servicios externos de la biblioteca.

Para esta instancia, juegan un papel importante los siguientes actores:

- los formadores quienes cumplen un rol principal en el diseño y desarrollo de la actividad formadora; y
- primordialmente los usuarios quienes son los beneficiarios directos en su situación de usuarios potenciales.

“Toda acción bibliotecaria se logra a través de objetivos bien definidos”. ¡Así que de ahora en más, es fundamental la planificación de los servicios bibliotecarios como parte de la actividad profesional!

BIBLIOGRAFÍA

- AFNOR Vocabulaire de la Documentation 1087. (1981). 2ª. ed. Paris : AFNOR, p.119
- Benítez de Vendrell, Belarmina; Mónica Oria, colab. (2004) Referencia General [Archivo de ordenador] 2a ed.corr. y aum. Libro (.pdf); Material complementario (carpeta de archivos); Instructivo(.rtf) y Programa (rtf). Posadas: Universidad Nacional de Misiones, Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales, Departamento de Bibliotecología, 2004. 1 disco compacto. Curso con ejemplos y ejercicios.
- Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (sf). *¿Qué es CONEAU?*. Recolectado el 15 Mayo, 2013. URL: http://www.coneau.gov.ar/CONEAU/index.php?option=com_content&view=article&id=99%3Aique-es-la-coneau&lang=es
- Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (1999). *Ordenanza 004/99 Etapas, procedimientos y pautas para la acreditación de carreras y proyectos de posgrado definidos en el Anexo 1*, p. 11. Recolectado el 17 noviembre, 2013. URL: <http://www.coneau.gob.ar/archivos/ordenanzas/Orde00499.pdf>
- Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (s.f.) *Criterios y procedimientos para la evaluación externa: Anexo I y II*, p. 8 Recolectado el 19 de mayo, 2013- URL: <http://www.coneau.gob.ar/archivos/resoluciones/Res382-11.pdf>
- Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (1998). *Lineamientos para la evaluación institucional*. Buenos Aires: CONEAU, p. 31
- Consejo de Rectores de Universidades Chilenas. Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación (2003). *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas* (2a. ed.) Chile: CABID, 48 p
- Diccionario de la lengua española* (2001) 22a ed. Real Academia Española.
- Di Vietro, M. T. (1984) Los estudios de usuarios y su relación con la planificación bibliotecaria. *Bibliotecología y documentación*, (6/11), p.15-23
- Formación de usuarios. Servicios de extensión Bibliotecaria. *Biblioteconomía, Tema 16*, p. 1-2. Recolectado el 29 de Enero 2014 de <http://www.bibliopos.es/Biblion-A2-Biblioteconomia/16Formacion-de-usuarios-Servicios-de-extension-bibliotecaria.pdf>

- García, Irma Luz; Portugal, Mercedes (2009). Formación de usuarios. En su: *Servicio de referencia: una propuesta integradora*. 2a ed, corr. y rev. Buenos Aires: Alfagrama, p. 161-196
- Gómez Hernández, José Antonio. La alfabetización informacional como servicio de las bibliotecas. En: *Referencias*, v. 7, n° 1 p. 5-14
- Gómez Hernández, José A. (2002). La formación de usuarios: organización de programas de formación. En su: *Gestión de Bibliotecas*. Murcia: DM, p. 195
- Gómez Hernández, J. A. (2002). Biblioteca Universitaria. *Gestión de Bibliotecas*. Murcia: DM, p 323-324
- Gómez Hernández, José A.(2002) La definición de los usuarios y los servicios básicos. *Gestión de Bibliotecas*. Murcia: DM, p. 173
- Gómez Hernández, J. A. (2002) La biblioteca universitaria. *Gestión de Bibliotecas*. Murcia: DM, p. 32
- González Guitián, MV; Molina Piñeiro M. (2008, Agosto). Las bibliotecas universitarias: breve aproximación a sus nuevos escenarios y retos. En: *ACIMED*, 18, (2). Recolectado el 29 Octubre, 2013 de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000800002&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Izquierdo Alonso, Mónica (1999). Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas. En: *Investigación bibliotecológica*. v 13 n 26 ene/jun . p.114
- Lifeng Han (2003) Information and reference services in the digital library, *Information services & use*, 23, p. 251
- Magan Wals, J. (1986) Los servicios de información y referencia bibliográfica En *Tratado básico de bibliotecología*. Madrid: Complutense, p. 343.
- Magán Wals, José Antonio (1996). Los servicios de información y referencia bibliográfica: situación actual y aprovechamiento de los recursos. **En** *Tratado básico de biblioteconomía*. (2a ed). Madrid: Editorial Complutense, p. 343-366
- Martinez de Sousa, José. Diccionario de Bibliotecología y Ciencias Afines. 2º ed. aum. Madrid: Pirámide, 1993. (Biblioteca del Libro, 8) p.861
- Mendoza Benítez, L. M. (1998) *Algunas reflexiones en torno a la educación de usuarios*. Recolectado 18 Agosto, 2013. URL: <http://rincondelbibliotecario.blogspot.com.ar/2007/10/algunas-reflexiones-en-torno-la.html>

- Mendoza Benitez, L. M. *Algunas reflexiones en torno a la educación de usuarios*. Universidad Nacional Autónoma de México; Dirección General de Bibliotecas. Recolectado el 29 Octubre, 2013. URL: <http://www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/volVI2/educa.html>
- Monfasani, R. (2013, Agosto 22-23). El bibliotecario: sus competencias y desafíos. / *Encuentro de Bibliotecarios y Agentes de Bibliotecas del Mercosur*. Posadas, Centro del Conocimiento, Biblioteca Pública de las Misiones.
- Monfasani, R E.; Curzel, Marcela Fabiana (2009). El porqué de la formación. En su: *Usuarios de la información: formación y desafíos*. 2a ed. amp. Buenos Aires: Alfagrama, p. 91
- Monfasani, R. E.; Curzel, Marcela Fabiana. (2009). Alfabetización en información. En su: *Usuarios de la información: formación y desafíos*. 2a ed. amp. Buenos Aires: Alfagrama. p. 176
- Rader, H B. (2000). Alfabetización informacional en el entorno del servicio de referencia: preparándonos para el futuro. En: *Anales de Documentación*, 3. Espinardo: Universidad de Murcia, p. 214
- Sanchez-Paus Hernández, L. (2004) ¿Qué es la formación de Usuarios?. En: Magán Walsh, J.A. *Tratado básico de Biblioteconomía*. 5a ed. Barcelona, Complutense, p. 397.
- Santana-Arroyo, S. (2010, Mayo-Agosto). Comportamiento y actitud ética del profesional referencista. Una visión desde el servicio de referencia de las instituciones de información. Primera parte. *Ciencias De La Información*, 41(2), 3-10. Recolectado 29 Enero, 2014. URL: <http://cinfo.idict.cu/cinfo/article/view/26/25>
- Sanz Casado, Elías (1994). *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sanchez Ruipérez; Madrid: Pirámide, p. 19
- Somoza-Fernández, M. y Abadal, E. (2007, jul-ago, v16). La formación de usuarios en las bibliotecas universitarias españolas. *En El Profesional de la Información: Revista internacional científica y profesional*, 4, 287-293. Recuperado el 29 Octubre, 2013. URL: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2007/julio/02.pdf>
- Thompson, J. (1995). *La biblioteca universitaria*. Barcelona: Fundación Sánchez Pérez, p 123.

Torres Santo Domingo, Marta (2005, Septiembre) La función social de las bibliotecas universitarias. En: *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, (80), p 43-46

Torres Vargas, G. A. y Sánchez Avillaneda, M. del R. (2005). *El servicio de referencia en la biblioteca digital*. *Investigación bibliotecológica*, 19, (39), 120-133. Recolectado el 20 de noviembre, 2012. URL: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2005000200007&lng=es&tlng=es

Universidad de Castilla de la Mancha (2013). *Plan de formación de usuarios 2013-2014*. Recolectado el 29 Octubre, 2013. URL: http://www.biblioteca.uclm.es/formacion_usuarios.html#top

Universitat Jaume. (sf). *ALFIN: Acceso a los recursos de información bibliográfica y documental de la Universitat Jaume I*. Recolectado el 27 Enero, 2014. URL: <http://www.uji.es/CA/cd/formacio/>

GLOSARIO

Biblioteca universitaria: institución que depende de un órgano superior como Institutos Universitarios (en el ámbito privado) o Universidades Estatales que responde a los objetivos de la Educación Superior y permite el acceso a la información a los usuarios que concurren a ella.

Competencias informacionales: conjunto de conocimientos, capacidades y habilidades esenciales para el acceso a la información

Formación de usuarios: Formación e información de cómo utilizar la Biblioteca. Por ejemplo: Cursos de formación a los ingresantes universitarios; Orientación a usuarios docentes e investigadores: Visitas guiadas a la biblioteca; Instrucción en la búsqueda y recuperación de información; Adiestramiento sobre el uso de bases de datos en línea.

Necesidad de Información: acto por el cual atraviesa el usuario con el propósito de obtener la información requerida mediante el servicio de referencia.

Servicio de referencia: Consiste en la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios. Por ejemplo: respuesta rápida a preguntas simples y facilitar diferentes fuentes de información.

Usuario potencial: individuo que aún no hizo uso de los servicios bibliotecarios, ni siquiera sabe de la existencia del mismo. Es el que debería recibir una formación de usuarios.

Usuario real: es el que hace uso efectivo de los servicios y recursos de la Biblioteca.

ANEXOS

I. Modelo de Encuestas

Encuesta 1



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA FE
BIBLIOTECA SANTO TOMÁS MORO
Sede Posadas

ENCUESTA

La presente Encuesta es anónima, con el propósito de que Ud. nos proporcione sus conocimientos sobre los tipos de Bibliotecas, los recursos de información y los servicios que la misma ofrece.

Edad: _____ **Sexo:** F ó M (marcar en círculo)

Localidad: _____ **Provincia:** _____ **País:** _____

Carrera elegida: _____

Otra formación profesional: _____

- ¿Qué tipo de bibliotecas conoces? (marcar con X)

Universitaria	<input type="checkbox"/>	Especializada	<input type="checkbox"/>
Popular	<input type="checkbox"/>	Especiales	<input type="checkbox"/>
Pública	<input type="checkbox"/>	Ninguna	<input type="checkbox"/>
Escolar	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

- ¿Qué Obras de referencia sabes usar? (indicar con X)

Diccionarios	<input type="checkbox"/>	Repertorios bibliográficos	<input type="checkbox"/>
Manuales	<input type="checkbox"/>	Directorios	<input type="checkbox"/>
Atlas	<input type="checkbox"/>	Bases de datos en línea	<input type="checkbox"/>
Guías	<input type="checkbox"/>	Catálogos en línea	<input type="checkbox"/>
Estadísticas	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

- **¿Usas algunos de estos Servicios Bibliotecarios? (marcar con X)**

Préstamos en sala		Reservas	
Préstamos a domicilio		Consulta a bases de datos en línea	
Referencia/información		Formación de usuarios	
Sala de lectura		Orientación bibliográfica	
Catálogo en línea (OPAC)		Préstamo interbibliotecario	

Otros servicios:

Mencionar: _____

Encuesta 2



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA FE
BIBLIOTECA SANTO TOMÁS MORO
Sede Posadas

ENCUESTA

La siguiente encuesta es anónima. Deberá responder una serie de interrogantes, el propósito es identificar su grado de satisfacción con respecto a la instancia de Formación de Usuarios y la utilidad del mismo.

1. **¿Fue útil el curso de formación de usuarios? (marcar con una X)**

SI	
NO	

2. **¿Para qué sirve el reglamento de Biblioteca? (describir brevemente)**

.....

.....

.....

.....

.....

3. **¿Qué tipos de materiales integran la colección de la Biblioteca? (indicar)**

.....

.....

.....

.....

.....

4. **¿Qué servicios presta la Biblioteca? (mencionar los más importantes)**

.....

.....

.....

.....
.....

5. ¿Qué bases de datos pueden consultar en Biblioteca? (mencionar)

.....
.....
.....
.....
.....

6. Podría hacer una breve sugerencia sobre el curso de formación realizado en la instancia de ingreso:

.....
.....
.....
.....
.....

II. Entrevistas desgravadas

ENTREVISTA 1

M: - Yo voy a hacer una entrevista con respecto a la formación de usuarios que la biblioteca de la Universidad Católica de Santa Fe imparte a sus ingresantes universitarios, son tres ítems, esto es para una tesina de grado de licenciatura en Bibliotecología y Documentación para la Universidad de Nacional de Mar del Plata.

Unos de los aspectos a evaluar es, en base a ¿qué aspectos elabora el diagnóstico del Proyecto de Formación de Usuarios?.

N: -El proyecto de Formación para este año 2013 hemos tomado en cuenta, con respecto al año anterior evaluamos los recursos utilizados 2012, la experiencia por ejemplo el Power Point presentado en el proyecto de Formación de usuarios del año 2012, en base a eso trabajamos de reformando reformulación de la presentación del curso cuales fueron los aspectos redundantes, que otros servicios, que otra información se podían tener en cuenta que fue importante en esta etapa , cuáles fueron las modificaciones en la biblioteca sus aspectos, servicio, conexión, recursos humanos que hubieron nuevas incorporaciones. Con respecto a eso elaboramos ese Power Point y mejoramos la presentación y se redujo adecuación del tiempo de exposición y sea más ameno y que en ese tiempo los alumnos aprovechen para hacer algún tipo de espacio para pregunta.

M:- ¿Ósea que el diagnostico, se hizo de manera institucional, con respecto a cómo iban a realizar el diseño de Formación de usuarios para este año?

N: - Sí.

M: - **¿Usted considera que la formación de Usuarios impartida en el 2013 ha dado resultados positivos para el alumnado?**

N: - Si, por que se acercaron de manera más segura a hacer uso de las estanterías abiertas, nuevo sistema que está implementando esta biblioteca, y se vio si mejor desenvolvimiento de forma independiente por parte de los alumnos con respecto a la consulta.

M: - ¿y con respecto a los otros servicios también, no?

N: - Si, en base de datos van con mayor confianza, si bien siempre solicitan algún tipo de ayuda con el tema de las búsquedas, pero es lo menos.

M: - **¿Qué otro agregado haría con respecto a todo lo que se impartió durante este año, que otro aspecto positivo ves?**

N: - estaría bueno incorporar una actividad más dinámica, en cuanto a repartir distintos ejemplares, por ejemplo nosotros dividimos la colección en cuanto al ejemplar único al ejemplar de salas. En base a eso te toma la atención d los alumnos y de ingresantes que están ubicados en los primeros sectores, de acuerdo al aula que nos toque impartir la formación, entonces sería conveniente repartir algunos ejemplares de manera que en cuanto vayamos exponiendo ellos vayan afianzando.

M: - ¿Repartir los ejemplares seria, hacer como una demostración?

N: - Claro, a medida que nosotros vamos... Porque en cada etapa tomamos un ejemplar por ejemplo uno de sala y mostramos que n el lomo tiene una S y explicamos todo el proceso en cuanto a préstamo, el momento que pueden

tener el libro, se ocupa durante el día. Y entonces ir repartiendo otros ejemplares iguales a este y que ellos vayan manipulando para que esto sea más dinámico, y que tengan más atención y entusiasmo.

M: - ¿O sea que el cambio sería, referente a un cambio de modalidad?

N: - Claro, que no sea solo el bibliotecario el que esté a cargo del curso impartiendo en forma...

M: - ¿Vos decís que se programe en diferentes instancias en forma de taller y no de curso o cursillo?

N: - claro, que pueda haber una interacción con el alumno, teniendo en un ejemplar en mano, porque es lo que notamos. Ellos van hasta el estante, si bien esa parte nosotros incorporamos y creíamos que estaba saldada con la formación ellos aún no identifican, Hay no me fije que tenía la S.

M: -lo que pasa que el ingresante no viene con la competencia para poder desenvolverse en el curso.

N: - entonces es para que ellos noten eh incorporen señaletica.

M: - por lo que entiendo tu visión es que en el próximo año se puede cambiar la modalidad de cursillo y se pueda hacer de manera más intensiva o no?

N: - sí, lo que se podría cambiar es que no sea solo el profesional que está a cargo sea el único que tenga esos recursos en mano y que los alumnos lo visualicen por medio del Power Point sino que sea más interactivo.

M: - Bueno, eso sería todo.

ENTREVISTA 2

M: Hola, buen día, yo voy a hacerle una entrevista para dar respuesta la parte cualitativa del trabajo de tesis de la formación de usuarios en Biblioteca Universitaria, donde se toma el caso de la Biblioteca de la Universidad Católica de Santa Fe. La consulta más que nada consiste en tres ítems. Uno de ellos es **¿en base a qué diagnóstico elabora el proyecto de formación de usuarios?**

P: Y bueno, la formación de usuarios se dio a partir de que detectamos la necesidad... de que los usuarios utilicen los servicios de manera eficaz, todos servicios de biblioteca, y bueno a partir de eso, empezamos a dar la formación de usuarios.

M: Es decir, que a partir de una necesidad...entonces...

P. Si a partir de una necesidad de difundir los servicios, de hacer conocer todo lo que estaba haciendo la Biblioteca, que por ahí no era muy conocido, y los alumnos desconocían.

M. Bien

M. **¿Considera que la formación de usuarios impartida en el 2013 ha dado resultado positivo a los alumnos? Y ¿Por qué?**

P. Si, si, mayormente por el caso específico de las bases de datos que muchas veces estaban sin utilizarse, ahora los alumnos utilizan bastante seguido. Eee...La cuestión de los préstamos que ellos tienen más en claro cuáles son los préstamos que son de sala, cuales son los de un día; el reglamento de la Biblioteca también se dio a conocer y eso fue muy positivo porque ellos ya están conscientes por cuanto tiempo es el préstamos, la sanción, que servicios pueden utilizar, más el Facebook que fue una implementación de estos últimos años que también es un servicio muy importante y que ellos están utilizando muy de seguido.

M. Bien, bien... es decir que a partir de este año los usuarios, determinan los tipos de servicios y hacen uso de ellos, no cierto.

P. Exactamente, si si

M. Bueno... y **¿qué cambiaría para el próximo año?**

P. Para el próximo año en la formación de usuarios. Bueno... este año se dio un lindo grupo, tuvimos la atención de los chicos que eso es muy importante, también se logró consolidar en cuanto a horarios y bueno para el año que viene podríamos hacer una charla más o menos igual a esta. Yo le incluiría algo más feed-bak, algo que ellos puedan responder, que sea abierta, que ellos puedan preguntar sin tener vergüenza que a lo mejor si se da en otra instancia reforzar a mitad de año el cursillo que se dio al principio.

M. Claro, con respecto a los grupos. ¿Qué se trabaje con grupos reducidos o grupos numerosos?

P. Claro, claro con grupos reducidos, me parece que se da más el ida y vuelta entre el bibliotecario y el usuarios.

M. lo que quieres decir entonces que se haga como un seguimiento... que a partir de un cronograma que se establece en el plan de formación, que se siga un cronograma anual o bianual.

P. claro... que se haga en el cursillo de ingreso y que se haga un refuerzo más o menos a mitad de año, cosa de refrescar conocimiento, porque los alumnos en el cursillo de ingreso es como que tienen mucha información hasta que se acomodan, más los ingresantes que empiezan una vida nueva universitaria, y

que para mitad de años tengan más en claro el funcionamiento de la universidad en sí y reforzar esos conocimientos impartidos a principio de año se a mitad de año.

M. y claro como ellos se desenvuelven con respecto a los servicios y hacer un seguimiento

P. Exactamente.

M. Bueno, eso sería todo. Gracias

Folleto Formación de Usuarios UCSF 2013

BIBLIOTECA SANTO TOMÁS MORO

La **Biblioteca Santo Tomás Moro** es una Unidad de Información de carácter Universitaria que sirve como apoyo a la docencia, la investigación y la extensión; *fundamentalmente* al estudiante en el proceso de formación académica y profesional.

Objetivos de la formación de Usuarios:

- ▶ **Desarrollar** capacidades para que reconozcan sus necesidades de información.
- ▶ **Mejorar** las habilidades básicas de búsqueda y recuperación de información.
- ▶ **Emplear** diversas técnicas de investigación bibliográfica a través de la consulta.
- ▶ **Articular** una adecuada demanda de información.
- ▶ **Realizar** un óptimo uso de los servicios y recursos de la biblioteca.

USUARIOS

- ◆ **Alumnos**
- ◆ **Docentes**
- ◆ **Investigadores**
- ◆ **Personal Administrativo**



COLECCIÓN

- ◆ **Monográficos:** libros, informes, tesis, obras de referencia (diccionarios, enciclopedias, atlas, manuales), etc.
- ◆ **Materiales Especiales:** CD-Rom, videos.
- ◆ **Publicaciones periódicas:** diarios y revistas.

SERVICIOS

- ◆ **Préstamos en sala.**
- ◆ **Préstamos a domicilio**
Por un (1) día y por siete (7) días de acuerdo al reglamento.
- ◆ **Renovación de préstamo.**
- ◆ **Reserva** (personal, por teléfonos y por Facebook)



- ◆ **Referencia y orientación bibliográfica**
- ◆ **Sala de lectura silenciosa**
- ◆ **Sala de lectura parlante**
- ◆ **Hemeroteca**
- ◆ **Sala audiovisual**
- ◆ **Sala multimedia**
- ◆ **Wi-Fi (Wireless Fidelity)**
- ◆ **Formación de usuarios**



◆ Catálogo en línea

Permite la consulta a las Bases de Datos **BIBUN** (libros) y **KARDEX** (publicaciones periódicas: revistas) de la Biblioteca.



◆ Biblioteca electrónica de MinCyT

<http://www.biblioteca.mincyt.gov.ar/>

A través de este servicio los usuarios pueden acceder desde el usuario CRUP⁴¹, a los artículos de revistas científico-técnicas y a libros electrónicos.

◆ Bases de Datos

⁴¹ CRUP (Consejo de Rectores de Universidades Privadas Argentina)

■ **EBSCO**

<http://search.ebscohost.com>

⇒ Academic Search Rounded

⇒ Fuente académica

⇒ Y otros



■ **LA LEY**

<http://www.laleyonline.com.ar>

LA LEY ONLINE
Respalda por Westlaw

HORARIOS DE LA BIBLIOTECA

Lun. a Vier. 7:00 a 19:45 hs.

Sáb. 8 a 11.45 hs.

Teléfonos: 376-4423388

Int. 326 - Circulación y Préstamos

Int. 336 - Oficina

Código postal: 3300

Sitio web: http://www.ucsf.edu.ar/05-1/051_biblioteca_posadas.html

BIBLIOTECA SANTO TOMÁS MORO

UNIVERSIDAD CATOLICA



DE SANTA FE

SEDE POSADAS



CURSO FORMACIÓN DE USUARIOS 2013

Dirigido a Ingresantes Universitarios

Dictado por:

Bibl. Máxima Aideé Benitez

Paola Ylse Borda

Natalia Vanesa Nestasio

Héctor Omar Elmiger

PLAN FORMACIÓN DE USUARIOS 2013

El presente plan de formación está dirigido a los futuros usuarios reales de la Biblioteca Santo Tomás Moro, los mismos son los Ingresantes Universitarios que hasta el momento de hacer el Cursillo de Ingreso desconocen del funcionamiento y organización de la biblioteca, sobre todo en lo que respecta a los servicios que la misma ofrece a toda la comunidad existente: docentes, alumnos, investigadores, personal.

Efectivamente, la población de usuarios a formarse son los ingresantes de la Universidad Católica de Santa Fe – sede Posadas pertenecientes a las carreras de Abogacía y Arquitectura.

Cabe destacar, que la formación de usuarios es una de las actividades que forma parte del servicio bibliotecario, es por ello que se inserta dentro del marco del servicio de referencia.

Para tener una aproximación más específica sobre el tema, se puede mencionar que existen diferentes aportes de teóricos que hablan de éste aspecto donde el servicio exclusivamente está dimensionado hacia el usuario; además, se destaca el rol fundamental del profesional de la información quien se ocupa de la organización de los servicios y de difundirla a través de actividades de capacitación y de formación, en este caso particular se llevará a cabo el “*Curso de Formación de Usuarios 2013*” destinado a los ingresantes universitarios.

Objetivos generales

- Enseñar a los usuarios qué es una biblioteca y para qué sirve.
- Transmitir al usuario los conocimientos específicos sobre el funcionamiento, recursos y servicios de información de la Biblioteca.
- Instruir en los procesos de identificación, localización, selección, utilización y evaluación de datos e información.
- Desarrollar en él la capacidad de iniciativa e independencia.

Objetivos específicos

- Conocer los servicios que ofrece la Biblioteca en sus diferentes ramas y cómo utilizarlos.
- Identificar cuáles y qué tipos de recursos posee la Biblioteca
- Enseñar a los usuarios a solicitar la información.
- Reconocer la importancia de clasificar los materiales y de mantener unas normas de organización en la biblioteca.
- Saber interpretar la ubicación de cada tipo de documento que conforma la colección.
- Conocer la función e importancia de los catálogos y su modo de utilización.
- Trabajar en la localización de los documentos a partir de las operaciones de búsquedas y recuperación de información en catálogos y bases de datos.

Dictado por: Máxima Benitez, Silvina Noguera, Paola Borda y Omar Elmiger

Destinatarios: Alumnos ingresantes a las carreras de Arquitectura y Abogacía.

Lugar: Universidad Católica de Santa Fe – Sede Posadas

Requisitos:

- Estar inscripto como ingresante a las carreras de Arquitectura o Abogacía.

Duración: Durante las Jornadas de Ingreso se desarrollaran 6 charlas. Turno mañana: 2 charlas. Turno tarde: 4.

Cronograma

ARQUITECTURA	DERECHO
Comisión B: miércoles 02/03 11hs. aula 0.7	Comisión C: miércoles 02/03 17hs. aula 0.3
Comisión A: jueves 03/03 18hs. aula 0.7	Comisión D: miércoles 02/03 18hs. aula 2.1
	Comisión A: jueves 03/03 12hs. aula 1.3
	Comisión B: viernes 04/03 12hs. aula 1.4

Modalidad: Presencial

Contenidos:

1. Conocer la biblioteca

- Qué es una biblioteca y para qué sirve.
- Nociones fundamentales sobre la Biblioteca Universitaria.
- Nombre y ubicación física en la Biblioteca dentro del ámbito Universitario
- Personal de la biblioteca: nombres, funciones, horarios.
- Horario de atención.
- Reglamento.

2. Recursos de Información

- Colección: composición del acervo documental y tipos de documentos
- Catálogo en línea.
- Bases de datos en línea
- Organización de la colección: constitución de los sistemas de clasificación, signatura topográfica.

3. Servicios

- Descripción de cada uno de los servicios: préstamos en sala y domicilio, referencia, orientación al usuario, y otros.
- Funcionamiento de los servicios.
- Requisitos necesarios para acceder a cada uno de ellos.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

CÉSPEDES, Cora. *Didáctica de la Biblioteca: hacia la formación de usuarios en la bibliotecas escolares, populares, públicas*. Buenos Aires: Ciccus, 1997

LANDINO CANCHOTA, Israel. *Curso de formación de usuarios para bibliotecas universitarias [en línea]*. Guadalajara: Universidad Autónoma de Guadalajara. Disponible en: <
<http://www.uag.mx/eci/formaciondeusuarios.pdf> >. [Consulta 26/11/2009].

MONFASANI, Rosa; CRUZEL, Marcela Fabiana. *Usuarios de la información: formación y desafíos*. Buenos Aires: Alfagrama, 2006.

Power Curso de Formación de Usuarios 2013

**BIBLIOTECA SANTO TOMAS MORO**
SEDE POSADAS
FORMACIÓN DE USUARIOS 2013

BIBLIOTECA SANTO TOMAS MORO
La biblioteca Santo Tomás Moro es una Unidad de Información de carácter Universitaria que sirve como apoyo a la docencia, la investigación y la extensión; *fundamentalmente* al estudiante en el proceso de formación académica y profesional.

Objetivos de la formación:

- **Desarrollar** capacidades para que reconozcan sus necesidades de información.
- **Mejorar** las habilidades básicas de búsqueda y recuperación de información.
- **Emplear** diversas técnicas de investigación bibliográfica a través de la consulta.
- **Articular** una adecuada demanda de información.
- **Realizar** un óptimo uso de los servicios y recursos de la biblioteca.

PERSONAL
Turno Mañana
Paola Borda y Omar Elmiger
Turno Tarde
Máxima Benitez y Natalia Nestasio
HORARIOS DE ATENCION
Lunes a Viernes, de 7:00 a 19:45 hs.
Sábados, de 8:00 a 11:45 hs.

USUARIOS

- **Alumnos**
- **Docentes**
- **Investigadores**
- **Personal Administrativo**

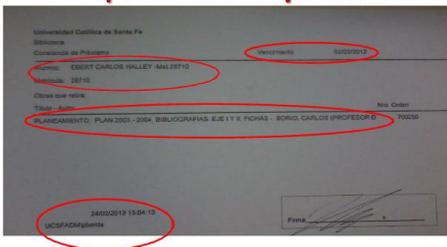
COLECCION

- **Monográficos:** libros, informes, tesis, obras de referencia (diccionarios, enciclopedias, atlas, manuales), etc.
- **Materiales Especiales:** CD-Rom, videos.
- **Publicaciones periódicas:** *diarios y revistas*.

SERVICIOS

- **Préstamos en sala.**
- **Préstamos a domicilio**
- Por un (1) día y por siete (7) días de acuerdo al **reglamento**.
- **Renovación de préstamo.**
- **Reserva** (personal, por teléfonos y por Facebook)
- **Referencia y orientación bibliográfica**
- **Sala de lectura silenciosa**
- **Sala de lectura parlante**
- **Hemeroteca**
- **Sala audiovisual**
- **Sala multimedia**
- **Wi-Fi (Wireless Fidelity)**
- **Formación de usuarios**

Comprobante de préstamo



Universidad Católica de Santa Fe
Biblioteca
Comunidad de Posadas
Nombre: EBERT CARLOS HALLEY AVALLEY
Código: 00000012
Fecha: 24/02/12
Obras que tiene: No. Obras: 00000
Título: PLANEAMIENTO PLAN 2000 - 2004 BIBLIOTECAS EJEC Y FICHAS - BORDO CARLOS (PROFESOR C)
24/02/2012 15:04:13
UCSFADigitalista

- Referencia y orientación bibliográfica
- Sala de lectura silenciosa
- Sala de lectura parlante
- Hemeroteca
- Sala audiovisual
- Sala multimedia
- Wi-Fi (Wireless Fidelity)
- Formación de usuarios

SERVICIOS

- Bases de Datos
 - **EBSCO**
- <http://search.ebscohost.com>
- Academic Search Rounded
- Fuente académica
- Y otros
 - **LA LEY**
- <http://www.laleyonline.com.ar>

PAGINA WEB

http://www.ucsf.edu.ar/05-1/051_biblioteca_posadas.html



CATALOGO DE LIBROS



CATALOGO DE PUBLICACIONES PERIODICAS



FORMULARIOS



BASES DE DATOS EN LINEA

Acceso: www.laleyonline.com.ar



BASES DE DATOS EN LINEA

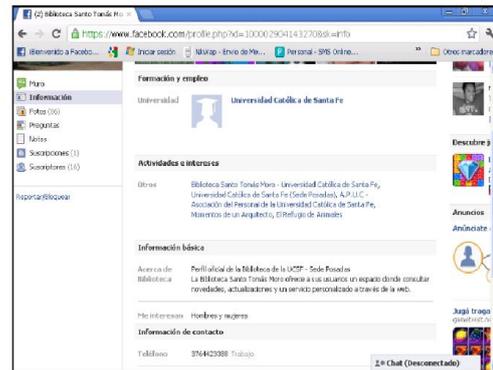




PERFIL EN FACEBOOK

A través de éste perfil pretendemos mediar los servicios de la Biblioteca:

- Renovación por mensaje privado.
- Consulta de disponibilidad de ejemplares.
- Reserva de libros.
- Informar sobre novedades y actualizaciones de bibliografía.



CONTACTOS

- Máxima Aideé Benitez mbenitez@ucsf.edu.ar
- Paola Ilse Borda pborda@ucsf.edu.ar;
- Héctor Omar Elmiger helmiger@ucsf.edu.ar
- Natalia Vanesa Nestasio nnestasio@ucsf.edu.ar



Reglamento de Biblioteca

Artículo 1. Podrán usar los servicios de la Biblioteca “Santo Tomás Moro”:

- a) Autoridades, personal docente y de investigación de la UCSF.
- b) Alumnos de la Universidad.
- c) Personal Administrativo y Personal No Docente UCSF.
- d) Ex Alumnos y Público en general.

Artículo 2. Para la utilización de la biblioteca, por parte de los alumnos, es necesario presentar libreta universitaria y estar habilitado por el sistema de gestión de la UCSF. El público en general y los ex–alumnos pueden acceder únicamente a la consulta en las salas de lectura de biblioteca y deberán presentar DNI o cédula federal. Para esta categoría de usuarios **están excluidos los servicios de préstamo a domicilio, Internet y Videoteca.**

Artículo 3. La biblioteca prestará sus servicios dentro de los horarios fijados para dicha finalidad: de Lunes a Viernes: de 8 a 19:45 hs.. Y los días sábados: de 8 a 11:45 hs.

Artículo 4. La duración del préstamo a domicilio será por el término de 7 (siete) días hábiles y hasta 2 (dos) documentos simultáneamente, pudiendo modificarse el mismo a criterio del personal de Biblioteca, no superando nunca los 30 (treinta) días. El préstamo a clase o sala de lectura se podrá realizar durante el tiempo que esté abierto el servicio y hasta 2 (dos) documentos simultáneamente. Deberán presentar D.N.I. o Cédula Federal. Los ejemplares que son considerados únicos se prestan por un 1 (un) día.

Artículo 5. Los préstamos son personales y el lector está obligado a devolver el material retirado en la fecha fijada. De lo contrario será sancionado con 7 (siete) días de suspensión de préstamos por cada día de mora. Esta sanción se aplicará también para los préstamos a clase o a sala que no sean reintegrados en el día.

Artículo 6. El usuario podrá renovar el préstamo del documento en caso de haber disponibilidad del mismo.

Artículo 7. Para la renovación del préstamo del material bibliográfico es necesaria su presentación.

Artículo 8. La Dirección de la Biblioteca determinará aquellos documentos que por especiales circunstancias puedan ser objeto de “préstamos restringidos” o bien ser excluidos del préstamo. En general gozan de esta condición:

- a) Las obras agotadas.
- b) Las obras de las cuales se dispone de 1 (un) solo ejemplar.
- c) Las obras de referencia.
- d) Revistas y publicaciones periódicas en general.
- e) Atlas, mapas, láminas, CD, etc.
- f) Los documentos que determine la Biblioteca.

Artículo 9. Los documentos dados en préstamo deberán ser devueltos **tanto en tiempo como en forma y de acuerdo a los términos establecidos.** La inobservancia de las normas llevará a advertencias, suspensiones y exclusiones transitorias y/o definitivas en forma independiente por cada tipo de préstamos, de acuerdo con el tiempo de la mora. El deterioro ocasionado al patrimonio documental utilizado en cualquier tipo de préstamo deberá reponerse. Dicha reposición será un ejemplar exactamente igual al dañado o en su defecto el abono de la suma de dinero equivalente al valor histórico y/o intrínseco a fijar por las autoridades correspondientes.

Artículo 10. Queda prohibido el acceso a los depósitos como así también retirar libros de los anaqueles sin previa autorización.

Artículo 11. Toda persona que retire sin autorización material de la biblioteca será pasible de sanción.

Artículo 12. Los préstamos a particulares (ex-alumnos y público en general) podrán efectuarse en caso de existir disponibilidad del documento solicitado y sólo podrán ser préstamos a sala (cfr. Artículo 2).

Artículo 13. Toda situación que no esté prevista por este reglamento será resuelta por el Responsable de la Biblioteca.

Artículo 14. Este Reglamento rige a partir de la presente.

Aprobado por el Consejo Superior de la Universidad Católica de Santa Fe, mediante Resolución N° 6689, el día 4 de Junio de 2008.