



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA - CARRERAS EDUCATIVAS
CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN CIENTÍFICO-
TÉCNICA

LA FORMACIÓN Y EDUCACIÓN DE USUARIOS ORIENTADA A LA
UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS Y RECURSOS DE INFORMACIÓN
OFERTADOS POR LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS
AMÉRICAS. PERÍODO LECTIVO 2011– 2012.

Tesis previa a la obtención de grado
de Licenciado en Bibliotecología e
Información Científico-Técnica

AUTOR:

MILTON EDUARDO LOJÁN RAMÍREZ

DIRECTORA:

DRA. MARÍA ENITH COSTA MUÑOZ, Mg. Sc.

Loja – Ecuador
2012

CERTIFICACIÓN

Doctora

María Enith Costa Muñoz, Mg. Sc.

**DOCENTE DE LA CARRERA BIBLIOTECOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL DE LOJA**

CERTIFICA:

Haber asesorado y revisado el desarrollo de la tesis titulada: LA FORMACIÓN Y EDUCACIÓN DE USUARIOS ORIENTADA A LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS Y RECURSOS DE INFORMACIÓN OFERTADOS POR LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS. PERÍODO LECTIVO 2011– 2012, realizada por el señor Milton Eduardo Loján Ramírez, de la carrera de Bibliotecología.

Por cumplir en todas sus partes con los requisitos establecidos en el reglamento, se autoriza la presentación para continuar con los trámites correspondientes.

Loja, Diciembre del 2012

.....
Dra. María Enith Costa Muñoz. Mg. Sc.
DIRECTORA DE TESIS

AUTORÍA

Los criterios, análisis, conclusiones y recomendaciones expuestos en la presente investigación, son de exclusiva responsabilidad del autor,

.....

Milton Eduardo Lojan Ramírez

AGRADECIMIENTO

A las Autoridades de la Universidad Nacional de Loja, a la Modalidad de Estudios a Distancia, a los docentes de la Carrera de Bibliotecología, por la oportunidad que me brindaron para tener una formación profesional de calidad.

A la Dra. María Enith Costa Muñoz. Mg. Sc. Directora de la tesis por sus valiosos conocimientos, sus consejos, su paciencia para la consecución del presente trabajo investigativo y por ser parte importante de este logro.

Dejemos constancia a Universidad de las Américas, a su Biblioteca, Directora, funcionarios, docentes y estudiantes, por su desinteresada colaboración para proporcionar la información punto importante para la realización de esta Investigación.

El Autor

DEDICATORIA

A mí querida y estimada esposa Rocío por la paciencia a lo largo de éste tiempo, por su apoyo moral e incondicional para lograr esta meta.

A mis hijos Ana Cristina y Daniel Mauricio, ejemplo e inspiración para realizar esta investigación.

Gracias por permitirme superarme y seguir adelante con esta otra meta en el camino de mi vida.

Eduardo

ESQUEMA DE TESIS

- PORTADA
- CERTIFICACIÓN
- AUTORÍA
- AGRADECIMIENTO
- DEDICATORIA
- ESQUEMA DE LA TESIS
 - a. Título
 - b. Resumen (Summary)
 - c. Introducción
 - d. Revisión de literatura
 - e. Materiales y métodos
 - f. Resultados
 - g. Discusión
 - h. Conclusiones
 - i. Recomendaciones
 - j. Bibliografía
 - k. Anexos
 - Proyecto
 - Índice

a. TÍTULO

LA FORMACIÓN Y EDUCACIÓN DE USUARIOS ORIENTADA A LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS Y RECURSOS DE INFORMACIÓN OFERTADOS POR LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS. PERÍODO LECTIVO 2011– 2012

b. RESUMEN

El trabajo investigativo titulado: LA FORMACIÓN Y EDUCACIÓN DE USUARIOS ORIENTADA A LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS Y RECURSOS DE INFORMACIÓN DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS. PERIODO 2011-2012 tiene como objetivo general, determinar la incidencia que existe entre la formación y educación de usuarios y la utilización de los servicios y recursos de información de la biblioteca Carlos Larreátegui de la Universidad de las Américas

Los métodos que se utilizaron son: Científico, Analítico-Sintético, Inductivo-Deductivo y las estadísticas, permitieron explicar y describir la relación existente entre la formación y educación de usuarios, y los servicios y recursos informacionales.

En la investigación de campo se aplicaron instrumentos tales como la encuesta, tanto a los usuarios como al personal de la Biblioteca de la Universidad de las Américas, con la finalidad de recabar información representativa. Estos ayudaron a determinar que la formación y educación de usuarios son servicios, herramientas que facilitan a los usuarios el acceso y uso eficiente de los recursos de información que oferta la Biblioteca de la Universidad de las Américas. Asegurando que además de instruir y enseñar, desarrolla competencias y habilidades para acceder a los recursos informativos de una forma mucho más sencilla.

En función de los datos generados mediante la encuesta aplicada a los usuarios se concluye que: los servicios y recursos de información ofertados por la biblioteca de la Universidad de las Américas son considerados por los usuarios en un 48% como regulares, el 12% opina que son malos y el 41% afirma que son buenos. Mientras que a los recursos de información, el 38% de los usuarios los califican de adecuados, el 22% los considera como no adecuados y el 40% opina que son poco adecuados.

La importancia que tiene la capacitación (Llámesese formación y educación) de los usuarios, concebida como herramienta efectiva en la construcción del conocimiento científico-técnico de los usuarios, propiciando el acceso más efectivo y eficaz a la información de los productos existentes en la Unidad de Información.

SUMMARY

The research paper entitled: TRAINING AND EDUCATION ORIENTED USER USING THE SERVICES AND INFORMATION RESOURCES LIBRARY OF THE UNIVERSITY OF THE AMERICAS. Period 2011-2012, overall aims to publicize the importance of training (namely training and education) of the users, conceived as an effective tool in the construction of scientific-technical users, as it provides more access effective and efficient information and products on the Information Unit.

The methods used are: The scientific method, inductive-deductive analytical and statistical, that allowed them to explain and describe the relationship between the training and education of users, services and information resources. In the applied field research instruments such as interview and survey, both users and staff of the Library of the University of the Americas, in order to gather representative information.

These helped determine that training and user education are services, tools to help users access and efficient use of information resources offered by the Library of the University of the Americas. Ensuring that besides instruct and teach, develop competencies and skills to access information resources in a much more simple. Based on the data generated by the survey of users is concluded that 66% believe that the training and education of users is related to the use of information services and resources offered by the library of the University of the Americas. As for services, they are seen by users by 48% as fair, 12% say they are bad and 41% say they are good. While the information resources, 38% of users rate them as adequate, 22% are considered as adequate and 40% say they are inadequate.

c. INTRODUCCIÓN

La Formación y Educación de Usuarios orientada a la utilización de los Servicios y Recursos de Información de la Biblioteca de la Universidad de las Américas, proceso planificado; diseñado particularmente para instruir, capacitar y educar a los usuarios en el proceso de acceso y manejo adecuado de los servicios, productos e información disponible en la biblioteca. El gran volumen de información existente en la actualidad, ya sea de forma física/impresa, ya sea a través de internet de forma virtual y abierta, o en bases de datos y bibliotecas virtuales/digitales de acceso controlado; junto a las no tan nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC han hecho que el usuario de una biblioteca requiera estar capacitado para utilizar y discernir la información existente, fundamentado en criterios más eficientes, globales y, sobre todo, satisfaga sus necesidades informacionales.

La Biblioteca debe proporcionar recursos y servicios informacionales de calidad, los servicios y recursos de información ofertados por la biblioteca son: Catalogo en línea, libros y revistas, préstamo de la colección bibliográfica en las salas de lectura y a domicilio, cubículos de estudio para grupos de estudiantes, servicio de computadoras equipadas con Internet, correo electrónico, salas de lectura, complementados.

Son funciones del Servicio de Biblioteca: Formar una colección adecuada de fondos bibliográficos y documentales según las líneas docentes e

investigadoras de la Universidad, gestionar dicha colección mediante la adquisición, procesamiento técnico de los fondos, inventario y expurgo, garantizar y promover el conocimiento y utilización de dichos fondos bibliográficos y documentales entre la comunidad universitaria, difundir y hacer accesibles a la comunidad universitaria los recursos de información propios de la Unidad de información, a través de actividades formativas y publicaciones.

Se planteó un objetivo específico para determinar la incidencia que existe entre la formación y educación de usuarios y la utilización de los servicios y recursos de información de la biblioteca Carlos Larreátegui de la Universidad de las Américas.

La metodología aplicada fue el Método Científico, el Analítico-Sintético y el Inductivo-Deductivo, y las técnicas de investigación, la encuesta pre elaborada a estudiantes de la Universidad de las Américas como al personal de la biblioteca.

El marco teórico de la investigación está compuesto de dos Capítulos: el Capítulo I; estructurado de la siguiente forma: Usuarios de la información; Tipología de los usuarios de la información; Formación de usuarios de la información; Devenir histórico de la formación y educación de usuarios; Bases para la formación y educación de usuarios; Métodos y técnicas específicas para formar usuarios; Programas de formación y educación de usuarios.

El Capítulo II trata sobre los servicios y recursos de información, desarrollados de la siguiente forma: Servicios de información; Importancia de los servicios de información; Recursos de información; Promoción y difusión de los servicios de información; Fuentes de información; Estrategias para la provisión de las fuentes de información; Recursos de información en bibliotecas, etc.

d. REVISIÓN DE LITERATURA

CAPÍTULO I

Usuarios de la Información, Tipología de Usuarios de la Información, Formación de usuarios de la información, Devenir histórico de la formación y educación de usuarios, Bases para la formación y educación de usuarios, Métodos y técnicas específicos para formar y educar usuarios, Programas de educación y formación de usuarios, Estructuras de los programas de formación y educación de usuarios, Alfabetización informacional, La alfabetización informacional en la educación superior.

LA FORMACIÓN Y EDUCACIÓN DE USUARIOS

La formación y educación de usuarios es un servicio bibliotecario, considerado como una instrucción bibliográfica, diseñado con el objetivo principal de optimizar el tiempo y recursos en el acceso a los servicios y recursos de información de la biblioteca, familiarizarlo con los sistemas bibliotecarios, las colecciones, la tecnología, etc. En definitiva, que el usuario pueda resolver sus necesidades accediendo a información de calidad, formando seres autónomos en un mundo abundante en información y en constante evolución, en una sociedad en la que la selección, recuperación y transferencia de información deben constituir aprendizaje primordial en el que el usuario cuente con herramientas para desarrollar sus propias habilidades de investigación. Por lo tanto la formación y educación de usuarios debe propender a que los usuarios afronten el reto de aprender durante toda su vida.

Manifiesta Gómez que la formación y educación de usuarios es una estrategia de desarrollo para el uso de las colecciones bibliográficas y el resto de servicios. El diseño de un programa de formación de usuarios hace más efectiva la consulta, uso de las instalaciones y abre caminos en el proceso de convertir la información en conocimiento.¹ La biblioteca debe dar solución a los problemas y necesidades de los usuarios; entregando habilidades y destrezas para facilitar su desenvolvimiento en ese gran volumen informativo y documental que existe en las Unidades de información.²

Según la Unesco la formación y educación de usuarios es un programa destinado a instruir a los usuarios actuales y potenciales, facilitando el reconocimiento de sus propias necesidades, evaluar los servicios ofertados, formular sus necesidades y utilizar eficazmente los servicios de información.

En la biblioteca universitaria el programa de formación y educación de usuarios debe contemplar varios enfoques, entre otros están: comportamiento, relación con los recursos, análisis de necesidades de investigadores, de graduados, de docentes, de estudiantes y público en general.³

¹ GÓMEZ H, José. Gestión de bibliotecas, Murcia: D.M., 2002. 195 p. Disponible en www.um.es/gtiweb/jgomez/bibgen/intranet/03gestiona.PDF, consultado. 20-07-2012

² GARCÍA, J; DÍAZ, A. La formación de usuarios en las bibliotecas públicas españolas; análisis de las principales expectativas desarrolladas. 2001. 28 p.

³ CERETTA SORIA, María. El vínculo interactivo biblioteca universitaria-usuario en el siglo XXI: algunas consideraciones para fortalecer este relacionamiento. 2006. 11-12p, disponible en <http://site.ebrary.com/lib/udlasp/docDetail.action?docID=10148452&p00=usuarios%20bibliotecas>. Consultado 20-07-2012

La interacción información-usuario-biblioteca, debe ser retroalimentada en forma continua.”⁴ La formación y educación de usuarios está dirigida a todos los usuarios que utilizan las unidades de información, se fundamenta con estudios de usuarios, comunicación científica, promoción a la lectura, la psicología, la pedagogía, la sociología, el marketing bibliográfico, la divulgación científico-técnica y otras aéreas del conocimiento.”⁵

La formación y educación de usuarios posee dos formas de orientar al usuario, la individual de forma personalizada y la colectiva, orientada a grupos.⁶

En nuestra opinión: la formación y educación de usuarios constituye las técnicas y los mecanismos que enseñan a los usuarios a utilizar eficientemente todos los servicios y los recursos de información con el objetivo de satisfacer necesidades de información de los mismos. Es la biblioteca la que tiene la función de diseñar programas, de acuerdo con los servicios y productos existentes en la Unidad de información, para que los usuarios accedan, de manera eficiente, a información de calidad en el menor tiempo posible y además propicie el gusto por la autogestión investigativa y lo haga por el resto de su vida.

Para Gadamer la interacción -dentro de un programa de formación y educación de usuarios- consiste en apropiarse de lo que permite la formación, donde el sujeto -como ser pensante- es consciente de sus logros

⁴ MONFASINI, R, CURZEL, M. Usuarios de la información: formación y desafíos. Buenos Aires. Alfagrama.2008. 49-50 pp.

⁵ UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA. Estudios de usuarios. Promoción y difusión de los servicios de información. Momento 3. Loja. 2099. 2-3 pp.

⁶ MONFASINI, R; CURZEL, M. F. Usuarios de la Información, formación y desafíos. Buenos Aires. 2008. 35- 36 pp.

y apropiaciones, son interacciones que vive al entrar en contacto con el mundo,⁷ donde la participación motivadora de los integrantes juega un papel primordial.

La labor de educar en sus distintos niveles está basada en un sistema académico, establecido por leyes, normas y políticas públicas, diseños curriculares, programas de estudio, etc., la educación persigue objetivos, saberes, conocimientos de la cultura y la sociedad.

El éxito de la formación y educación de usuarios en la biblioteca es motivar a los usuarios a organizar los contenidos a ser asimilados, como lo afirmé anteriormente, su participación activa es muy importante, estimular, animar, preguntar, plantear retos, exigir retroalimentación, hacer un seguimiento para mejorar las actitudes y métodos de trabajo para los usuarios que utilizan la biblioteca.

La educación y formación de usuarios está planteada con los niveles de conocimiento, básico, intermedio y avanzado.

La formación y educación de usuarios crea habilidades, destrezas y capacidades para el uso de la información eficazmente a través de:

- Instruir a los usuarios para la utilización de métodos y técnicas adecuadas de acceso a los servicios y las prácticas informativas, posibilitando la racionalización en el trabajo en su mismo campo y en los servicios.
- Capacitar al usuario para formular y demandar sus necesidades objetivamente.

⁷ GADAMER, Hans-Gerg. Verdad y método. Salamanca. Ediciones Sígueme, 1991. 80 p.

- Determinar la importancia social de los servicios y de la información ofertada por la biblioteca como una vía para la realización de los trabajos intelectuales, sistemáticos y de las actividades creativas.

En cuanto al método para el diseño del curso de formación y educación de usuarios en la biblioteca de la UDLA, en nivel básico o medio, forma parte de los ya existentes en diferentes bibliotecas y con excelentes resultados. La metodología de Svinicki y Schwartz, es fácil de relacionar entre el bibliotecario y el usuario. Se estructura de la siguiente forma: metodología indirecta, directa y semidirecta.⁸

Para conocer los resultados del programa se realiza una evaluación aplicada después de cada curso. Se utiliza la técnica del cuestionario o la encuesta como instrumento de medición, dirigido a usuarios y al personal de biblioteca.⁹

Los programas de Formación y Educación de usuarios son muy comunes en muchos países. En el Ecuador resulta un proceso bastante nuevo. El interés por el programa de formación y educación de usuarios se da, según Anabad, por las siguientes motivaciones:

Pleno conocimiento de una verdadera y profesional organización de los servicios y recursos bibliográficos de la biblioteca.

La biblioteca adopta una actitud positiva, activa y solidaria con los docentes y estudiantes.

⁸ Curso de formación de Usuarios para bibliotecas universitarias, 25-28 p.

⁹ RODRÍGUEZ, O. Formación de usuarios en las bibliotecas públicas de Costa Rica. 9 p.

El personal de biblioteca pasa de ser un ente “estático” y se empodera al considerar que la formación y educación de usuarios es un servicio de igual rango como la clasificación, indización, selección, etc., por lo tanto se compromete.

La biblioteca justifica su existencia en función de los usuarios, por lo que le resulta útil y necesario satisfacer sus deseos y necesidades informacionales”¹⁰. García, G, indica que el programa es una ayuda para que los usuarios transformen la información en conocimiento, agilitando el aprendizaje.

Es necesario dotar a la biblioteca del programa de formación y educación de usuarios abordando aspectos tanto externos como internos, debiendo formar parte del plan estratégico de la biblioteca.

El programa se regirá por principios para su eficaz funcionamiento, entre los cuales figuran:

- “Adecuación a los planes de estudio y de investigación de la universidad
- Tener en cuenta las diferentes tipologías de usuarios.
- Iniciar en el primer nivel académico y evaluarlo constantemente.
- Contar con recursos y medios para su diseño.
- Debe colaborar con todos los estamentos universitarios.
- La formación y educación de usuarios de acuerdo al puesto de trabajo y a las funciones es responsabilidad del personal de biblioteca.

¹⁰ ANABAD, B. Notas para la formación y educación de usuarios. 1982. Nº 3. 308 p.

- Exigir al personal bibliotecario estar preparado para enseñar, instruir y formar con eficiencia.”¹¹

Lynch, citado por la Universidad Nacional de Loja, identifica algunos elementos para el éxito de los programas de formación y educación de usuarios:

- “Proceso esencial en la formación y educación de usuarios dentro de la enseñanza académica.
- Las necesidades de los usuarios son prioridad, por tal motivo se deben estructurar los programas de formación y educación de usuarios.
- El programa de formación y educación de usuarios debe ir de lo sencillo a lo complejo, enseñando habilidades progresivas para el eficiente uso de los recursos de información.
- El modelo educativo de la universidad es proporcional al uso de una biblioteca.”¹²

Con el diseño del programa de formación y educación de usuarios los especialistas tiene como objetivo innovar esa instrucción-enseñanza. Que el usuario adquiera competencias, que actué con plenitud de confianza en la sociedad de la información y del conocimiento a través del desarrollo de las habilidades que le permiten navegar por el mundo de la información.¹³

Gómez (2002) y la propuesta de ACRL (2002), conceptúan el término “Alfabetización Informacional” como el “Conjunto de competencias y

¹¹ GARCÍA, G. Forus. Plan de formación de usuarios de la biblioteca de la Universidad de Málaga. 2005 .2 p.

¹² UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA. Módulo siete. Servicios de información. Momento tres. Estudio y educación de usuarios. 2009. 2-4 pp.

¹³ MONFASINI, R; CURZEL, M. Usuarios de la información, formación y desafíos. Buenos Aires. Alfagrama.2008. 100-103 pp.

habilidades para determinar qué información se necesita, cómo acceder a ella, seleccionarla, usarla y procesarla de modo adecuado. Que además Incluye una alfabetización electrónica o tecnológica, que sería el marco técnico-intelectual para comprender, encontrar, evaluar y utilizar la información por métodos válidos de investigación, pero sobre todo, a través del pensamiento crítico.”¹⁴

Según Gómez “La alfabetización informacional es un componente fundamental en la capacidad investigadora y la resolución de problemas de los universitarios”, en la Educación Superior, las competencias en información son una herramienta para el que enseña y guía el aprendizaje, para el que investiga y descubre.

Hay “Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información”, para la educación superior son un marco para evaluar al estudiante competente en el acceso y uso de la información, un marco para que las universidades y sus bibliotecas articulen las habilidades que desean desarrollar.

¹⁴ PÉREZ ORMEÑO, G. Alfabetización Informacional en la Educación Superior 2005, s/e. 8-12 pp.

CAPITULO II

Servicios de información, Importancia de los servicios de información, Recursos de Información, Promoción y difusión de los servicios de información, Fuentes de información, Definición de fuentes de información, Estrategias para la provisión de las fuentes de información, Recursos de información en las bibliotecas.

LOS SERVICIOS Y RECURSOS DE INFORMACIÓN

Servicios de Información

Los servicios de información se organizan principalmente para satisfacer las necesidades de los usuarios, que son los consumidores finales.¹⁵ Ofertan productos tangibles, donde el servicio es el núcleo central de la oferta al cliente.¹⁶ Los servicios de información, "Actividades identificables, intangibles de una operación que se concibe para satisfacer necesidades del usuario, éste la transforma en nuevo conocimiento. El usuario de los servicios tiene motivaciones y necesidades diferentes. Un recurso y un servicio presentan una diferencia insalvable: la tangibilidad".¹⁷

¹⁵ ROJAS, M. El mercadeo y los servicios de información

¹⁶ BILANCIO, G. Marketing las ideas, el conocimiento y la acción. México. 2008. Pearson. 9-10 pp.

¹⁷ PEEL, M. Cultura de servicios y calidad percibida. Mercadeo y ventas 1999.

Los servicios de información en la biblioteca son importantes ya que facilitan el acceso a la información, al conocimiento; de manera que puedan ser consultados y difundidos.

García y Díaz afirman dar importancia a las necesidades de los usuarios y diagnosticarlas, realizar una planificación estratégica para satisfacerlas, los servicios de información son importantes ya que tienen como misión ofrecer respuestas a las demandas de sus usuarios tanto reales como potenciales.¹⁸

Los servicios de información deben adquirir eficiencia y calidad, allí se distinguen varios atributos: “fiabilidad, rapidez, responsabilidad, competencia, cortesía, accesibilidad, comunicación, comprensión, conocimiento del cliente o usuario”.¹⁹

Recursos de Información

Se ha generado un nuevo concepto denominado recurso de información que trasciende el ámbito de las bibliotecas, como recurso fundamental de cualquier tipo de organización o empresa, la información es un bien económico que se lo considera importante en la sociedad posindustrial donde se utiliza el término recurso de información²⁰. La Gestión de los recursos de información permite adquirir, ampliar, precisar y comunicar conocimientos para resolver una necesidad en una empresa u organización.

¹⁸ GARCÍA, J; DÍAZ, A. El servicio de información local en las bibliotecas públicas municipales, importancia y pautas para su desarrollo. España. 2000. 53-54 pp.

¹⁹ MELNIK, D. Bases para la administración de bibliotecas, organización y servicios. Buenos Aires. Alfagrama. 2006. 167-170 pp.

²⁰ PÉREZ, M; HERRERA, J. Teoría y nuevos escenarios de la biblioteconomía. Buenos Aires. Alfagrama. 2008. 109-110 pp.

Melnik, define a la biblioteca como la “institución que satisface necesidades e intereses educativos, culturales, de investigación y recreación del usuario al que sirve, a través de sus servicios de información y del uso de los recursos disponibles en cualquier formato”. Según la autora, la biblioteca tiene doble finalidad, facilitar el uso de los servicios de información a los usuarios y, crear nuevos servicios de información de calidad y conservar la colección”²¹

Cuando la biblioteca decide crear un Servicio, es importante planificar cada paso, establecer funciones y objetivos, realizar un estudio de las necesidades de información de su comunidad, se identifican las materias más solicitadas por los usuarios, luego de diseñar el escenario para acceder al servicio, la función debe ser cubrir esas necesidades; por ejemplo: para implementar el catálogo en línea debemos realizar procesos tendientes a que ese servicio sea de calidad, rápido y efectivo. El Servicio de Información identifica las necesidades informacionales de la comunidad, sus aspectos técnicos y estructurales, entre otras están:

- Proporcionar información a toda la comunidad de usuarios, sin discriminación.
- Ser sensibles a las necesidades de los usuarios.
- Incentivar el uso de las colecciones para llegar al conocimiento.
- Los recursos de información deben estar bien organizados.

²¹ MELNIK, D. Bases para la administración de bibliotecas, organización y servicios. Buenos Aires. Alfagrama. 2006. 20 p.

- El recurso humano debe ser especializado, con experiencia, profesional, experto en almacenamiento, acceso y recuperación de la información.²²

La comunicación, la promoción y difusión de los servicios es lo más importante en una biblioteca según Melnik. No tendría sentido ofrecer productos y servicios de información si el usuario y el público en general no se enteran de la oferta. Melnik dice que la biblioteca tiene diferentes formas de difusión tales como la publicidad, las relaciones públicas, el Merchandising, la identidad visual, campañas publicitarias en la radio, la televisión, impresión de afiches, separadores de libros, folletos, trípticos, llaveros, etc.²³ Entonces hablamos que la Unidad de información debe considerar un programa de difusión masivo.

Para desarrollar competencias básicas y manejar eficientemente la información, en el trabajo, en el estudio, en la investigación, se deben utilizar fuentes de información, dividiéndolas en dos grupos: fuentes de información tradicionales y las basadas en la tecnología informática.

Para Gazpio y Álvarez las fuentes de información tradicionales son; las obras de referencia, diccionarios, enciclopedias, atlas, anuarios, directorios, bibliografías, biografías, publicaciones periódicas, las personas, las bibliotecas, las instituciones, todo lo que ofrezca algún dato, sea verbal, escrito y que permita al usuario satisfacer sus necesidades informacionales.

²² GIL, M. Como crear y hacer funcionar una empresa. Madrid, Esic. 2007.175-176 pp.

²³ MELNIK, D. Bases para la administración de bibliotecas, organización y servicios. Buenos Aires. Alfagrama. 2006. 175 p.

Por otro lado, Romanos afirma que para satisfacer una necesidad se requiere de información, la tarea de una biblioteca es proporcionar esa información a través de los servicios o fuentes informacionales. Pero además el profesional bibliotecario debe enseñar al usuario a diferenciar la información y el conocimiento, donde la información es el insumo para crear nuevo conocimiento.²⁴

Las fuentes de Referencia no bibliográfica, aportan información de conceptos, personas, países fechas y hechos, sin consultar las fuentes primarias ya que son fuentes de consulta rápida, fragmentada y ocasional. Las fuentes de Referencia bibliográfica remiten al usuario a las fuentes documentales primarias.

La definición de “Fuentes de información” que hace Romanos desde el punto de la bibliotecología es: “La suma de elementos contenidos en un conjunto de símbolos dedicados a una área temática particular, en cualquier soporte”²⁵

Las bibliotecas se fundamentan según Gosling en dos conceptos importantes en cuanto al uso de las fuentes informacionales, tanto impresas, digitales o electrónicas y las fuentes personales (recursos humanos), es decir; conocer perfectamente las fuentes de información de la biblioteca y poseer destrezas para ayudar a acceder a la información a los usuarios”.²⁶

²⁴ ROMANOS de TIRATEL, S. Guía de fuentes de información especializadas, humanidades y ciencias sociales. Buenos Aires. Grebyd. 2000. 19 p.

²⁵ ROMANOS de TIRATEL, S. Guía de fuentes de información especializadas, humanidades y ciencias sociales. Buenos Aires. Grebyd. 2000. 25 p.

²⁶ GARCÍA, I; PORTUGAL, M. Servicio de referencia. Buenos Aires. Alfagrama. 2008.136 p.

Para Gosling, las estrategias mencionadas van de la mano de una efectiva comunicación para dar un buen servicio, ahorrar esfuerzo y tiempo al usuario/especialista.

Gosling menciona que se deben seguir algunos pasos para comunicarse efectivamente con el usuario y facilitar la información que este desea, los pasos son: “formule preguntas, repita o parafrasee, averigüe y aplique estrategias de búsqueda, las preguntas son abiertas y cerradas, las abiertas describen la necesidad de información del usuario, permitiendo expresar esa necesidad, son más efectivas”.²⁷

Los recursos de información disponibles en la unidad de información, a criterio de Stueart y Moran, se diferencian de los de una empresa: esta última trata de que el cliente compre y retenga la mercancía, la biblioteca trata de que su cliente pida un texto de su bibliografía en préstamo y lo devuelva. Funcionan para satisfacer necesidades de sus clientes.

Todos sabemos que el recurso principal de una biblioteca es la información, la función básica del resto de los recursos existentes se encamina a la captación, acceso, proceso y difusión de los recursos de información.²⁸

Los recursos de información que manejan las bibliotecas se implementan planificadamente para que lo usuarios satisfagan sus necesidades, estos recursos pueden ser impresos o electrónicos, estos últimos como una forma de llegar al usuario, cuando este no acude a biblioteca la unidad de información acude a ellos.

²⁷ GOSLING, M. *Servicio de referencia*. Bogotá. Rojas Eberhard. 2001. 89-91 pp.

²⁸ STIJFART, R. D; MORN, E. E., *Library Management*. XVI7

En el caso de la comunidad (Universidad de las Américas) los recursos electrónicos son de libre acceso para los usuarios, están disponibles las 24 horas del día, 7 días a la semana, además el valor agregado que dan estos recursos es que se los puede descargar desde la plataforma de Internet a su PC, USB u otro dispositivo electrónico.

e. MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación planteada se efectuó a través de los métodos y técnicas requeridas para el cumplimiento del objeto de estudio, así también se procedió a determinar la muestra que se consideró para el tema planteado.

MÉTODOS:

CIENTÍFICO: La presente investigación se sustentó en este método para la formulación de interrogantes sobre la realidad, basadas en la teoría ya existente para definir los inconvenientes y dar las soluciones enfocadas en el marco teórico.

ANALÍTICO SINTÉTICO: Permitió analizar el trabajo investigativo para dividirlo en sus partes fundamentales, para reunir los datos y llegar a un todo para conocer la realidad. Al analizar los resultados se llegó a las conclusiones generales.

INDUCTIVO DEDUCTIVO: Herramienta que permitió la recolección de información particular sobre los servicios de información existentes en la biblioteca de la UDLA, la cual permitió tener un referente general sobre la situación real de los mismos. Los datos generales ya conocidos permitieron deducir las consecuencias particulares de los servicios recibidos por los usuarios.

TÉCNICAS

La Encuesta: Se aplicó la encuesta a los usuarios para recabar información sobre la utilización de los servicios y recursos de información que se ofrecen en la biblioteca de la UDLA.

POBLACIÓN

Universidad de las Américas	
Personal y Usuarios	Número
Personal que pertenece a la Biblioteca	11
Usuarios de la Biblioteca	208
TOTAL	219

Fuente: Universidad de las Américas
Elaboración: Investigador

f. RESULTADOS

ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL QUE LABORA EN LA BIBLIOTECA DE LA “UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS”

Para determinar aspectos relacionados a la formación de usuarios y si los servicios y recursos de información son de calidad y satisfacen sus necesidades.

1.- ¿Los usuarios de la biblioteca utilizan los distintos tipos de recursos y servicios que tiene la biblioteca?

CUADRO Nº 8

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	100%
NO	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Encuesta a usuarios
Autor: Investigador

GRAFICO Nº 8



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% del personal que labora en la biblioteca indica que los usuarios utilizan todos los recursos y servicios de información que oferta la biblioteca. Por lo observado se puede deducir que el personal que labora en la biblioteca de la Universidad de las Américas está seguro que sus usuarios sí hacen uso de todos los recursos que posee esta unidad de información. Entonces habría que contrastar la información proporcionada por los usuarios en la pregunta no. 6 de la encuesta, donde se pregunta *¿Cómo considera que son los servicios de la biblioteca?*, en ella se evidencia que la mayoría de usuarios creen que los servicios son regulares. Efectivamente los usuarios sí usan todos los servicios pero aparentemente estos no son de calidad ni satisfacen todas las necesidades de los usuarios.

La biblioteca como organización de acceso a la información, tanto universal como enciclopédica está abierta a todo público, por lo que los destinatarios de los servicios y recursos de información son los usuarios reales y potenciales, resulta importante saber adecuar y tipificar a los usuarios para perfilarlos y orientar los servicios a la comunidad universitaria y satisfacer sus intereses.

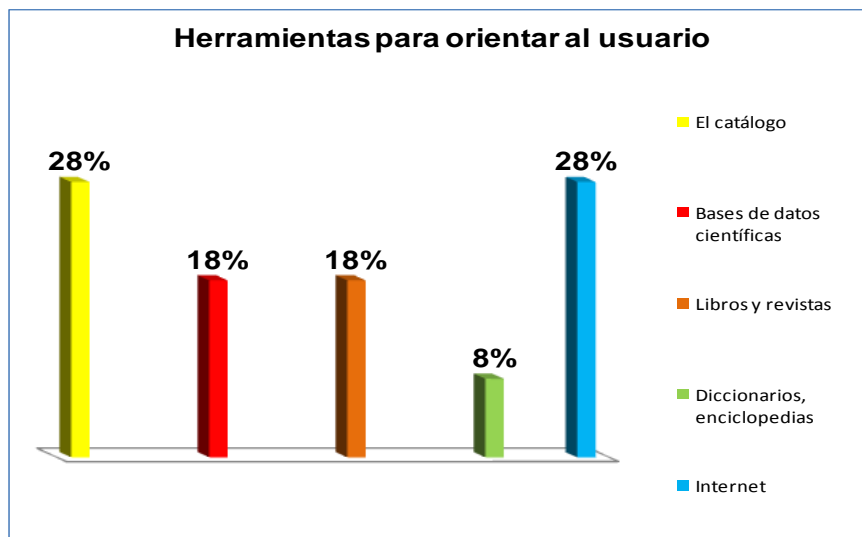
2.- ¿Qué herramientas utiliza para orientar al usuario a que satisfaga sus requerimientos de información?

CUADRO Nº 9

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
El catálogo	3	28%
Bases de datos científicas	2	18%
Libros y revistas	2	18%
Diccionarios, enciclopedias	1	8%
Internet	3	28%

Fuente: Encuesta a personal de biblioteca
Autor: Investigador

GRAFICO Nº 9



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 28% de los funcionarios manifiestan que para orientar al usuario utilizan el catálogo y el Internet, el 18% indica que utiliza bases de datos, libros y revistas, mientras que el 8% usa diccionarios y enciclopedias.

Vemos que de la variedad de herramienta que dispone la biblioteca de la Universidad de las Américas para orientar a los usuarios, la más utilizada es el catálogo en línea que se ha automatizado ayudando eficazmente el acceso de forma ágil a las fuentes y recursos bibliográficos de información. Por otro lado se puede observar claramente que las bases de datos, libros, diccionarios y enciclopedias representan los recursos menos utilizados por el bibliotecario para orientar al usuario, restando importancia al resto de servicios, lo que demuestra que el bibliotecario no es un profesional en el área y requiere capacitarse para enseñar cómo utilizar todos los servicios de la biblioteca al usuario.

El profesional de la información, primeramente debe organizar los recursos y servicios en su centro de información, debe conocerlos a cabalidad y tener la suficiente experiencia para solventar las necesidades de los usuarios, ya sea con información existente en la propia biblioteca, disponible en otras o hacer uso de cualquier recurso en línea. Orientar al usuario cómo llegar a la información necesitada, satisfacerla plenamente y en el tiempo más corto posible.

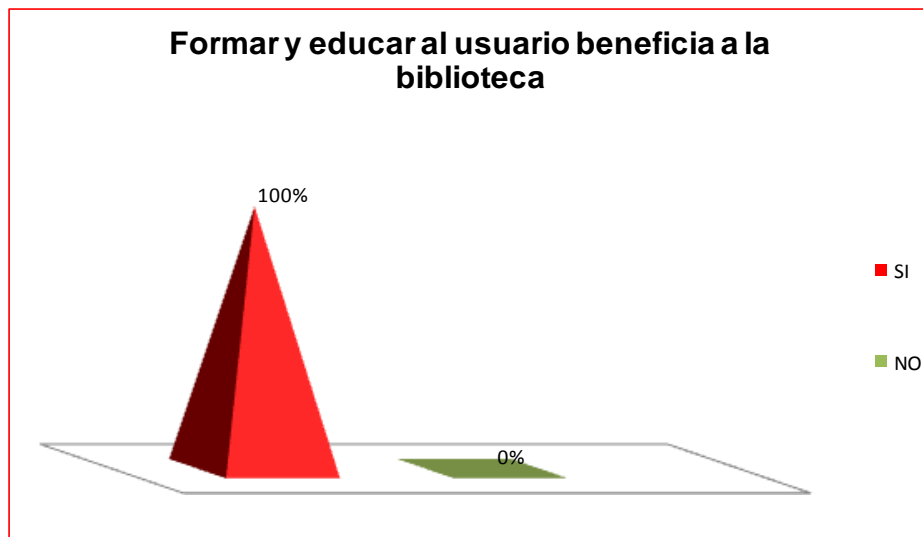
3.- ¿Cree usted que educar y formar a los usuarios es beneficioso para la biblioteca?

CUADRO Nº 10

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	100%
NO	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Encuesta a personal de biblioteca
Autor: Investigador

GRAFICO Nº 10



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los funcionarios de la biblioteca de la Universidad de las Américas opinan que educar y formar al usuario es beneficioso para la biblioteca, por lo tanto se deduce que existe una plena conciencia de parte del personal sobre el beneficio que conlleva preparar al usuario dotándole de

habilidades y experticias para que cree un buen hábito en la búsqueda y recuperación de información, tanto de la existente en la biblioteca como fuera de ella.

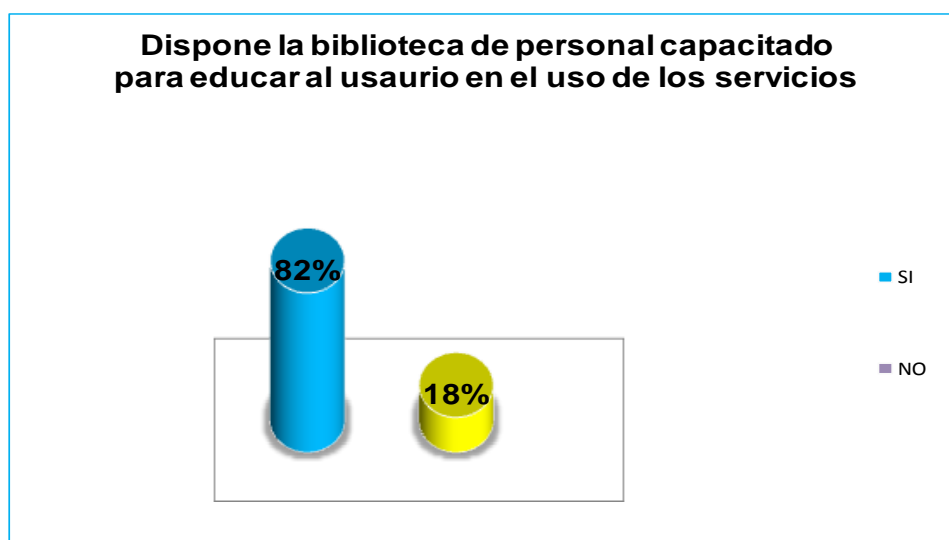
4.- ¿Existe en la biblioteca personal capacitado para educar, formar e instruir al usuario y enseñarle a utilizar los servicios de la biblioteca?

CUADRO Nº 11

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	82%
NO	2	18%
Total	11	100%

Fuente: Encuesta a personal de biblioteca
Autor: Investigador

GRAFICO Nº 11



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 82% del personal de biblioteca indica que sí hay personal capacitado para formar, educar, instruir al usuario a utilizar los servicios de biblioteca, y el 18% indica que no hay personal para hacerlo.

Es evidente que no todo el personal está capacitado para realizar tareas de formación de usuarios, ya sea por las responsabilidades asignadas, así como también por experiencia o formación. Cabe mencionar que una biblioteca debe comenzar el proceso de formación de usuarios, formando y preparando al personal casa adentro. No se podría concebir un plan de capacitación de usuarios sin que el personal a cargo de impartirlo no se encuentre plenamente capacitado y dotado con la experiencia necesaria para solventar dudas por parte de los usuarios, pero sobre todo tener un vasto conocimiento de uso de herramientas y recursos informacionales.

5.- ¿La biblioteca diseña programas de formación y educación de usuarios para el uso eficiente de los servicios?

CUADRO Nº 12

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	37%
NO	7	63%
Total	11	100%

Fuente: Encuesta a personal de biblioteca

Autor: Investigador

GRAFICO N° 12



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 63% de los funcionarios dice que la biblioteca no diseña ningún programa para formar y educar al usuario, el 37% indica lo contrario. Por lo anterior se puede concluir que los programas de formación de usuarios implementados no son diseñados de una manera profesional o a medida de las necesidades, aún cuando en la pregunta anterior se indica que sí existe personal capacitado para educar, formar e instruir al usuario y enseñarle a utilizar los servicios de la biblioteca.

Un programa de formación de usuarios implica planificar y diseñar acciones individuales y colectivas de acuerdo a las posibilidades de la biblioteca y según las necesidades de los usuarios. Esto con el único objetivo, satisfacer necesidades de información de forma efectiva y enseñar a los usuarios a investigar de forma autónoma por el resto de su vida.

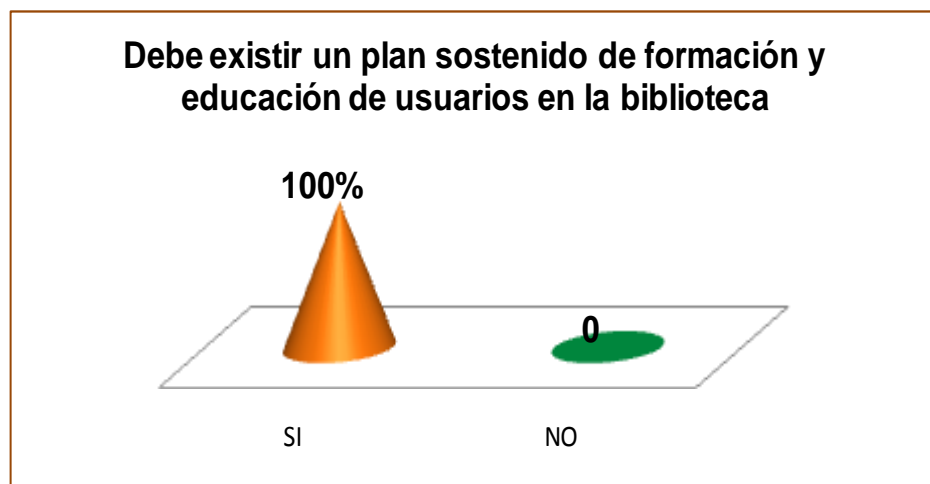
6.- ¿Considera que debe existir un plan sostenido de educación y formación de usuarios?

CUADRO N° 14

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	100%
NO	0	0%
Total	11	100%

Fuente: Encuesta al personal de biblioteca
Autor: Investigador

GRAFICO N° 14



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los bibliotecarios de la UDLA expresa que debe existir un plan de formación y educación de usuarios. Como vemos existe plena conciencia de la implementación de un sistema que permita al usuario acceder eficazmente a información relevante en su biblioteca.

Un plan sostenido es el que se aplica de forma constante y debe ser evaluado periódicamente. El éxito radica en su diseño, implementación y promoción. El plan debe estar enfocado y potencializado pensando en el usuario (razón de ser de la biblioteca) y en responder a sus necesidades de información. Con el plan sostenido y efectivo de formación y educación, el usuario actúa de forma autónoma. El programa además de instruir, orientar, enseñar y capacitar a los usuarios es un mecanismo que permiten obtener capacidades y habilidades para el eficiente uso de los servicios y la información disponible en la biblioteca y propender a crear hábitos de investigación por el resto de la vida.

RESULTADO DE LA ENCUESTA A USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS

Con la finalidad de obtener información sobre la utilización de los servicios y recursos de información que oferta.

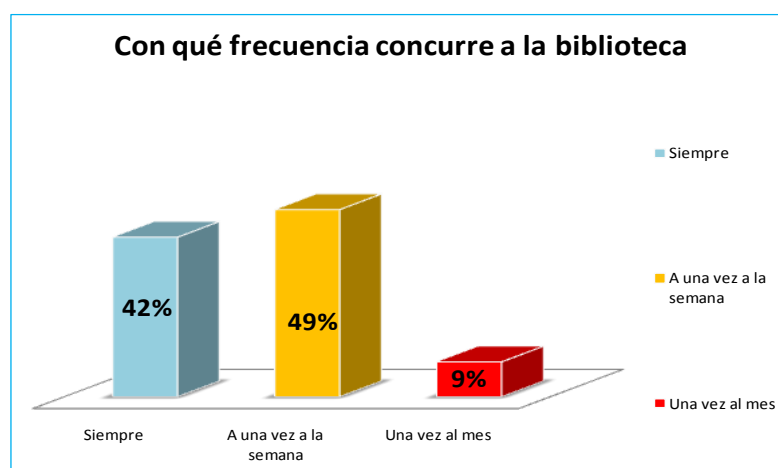
1. ¿Con qué frecuencia concurre a la biblioteca?

CUADRO Nº 1

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	87	42%
Una vez a la semana	102	49%
Una vez al mes	19	9%
total	208	100%

Fuente: Encuesta a usuarios de la Biblioteca de la Universidad de las Américas
Autor: Investigador

GRAFICO Nº 1



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se puede observar que el 49% de los usuarios acuden a la biblioteca una vez a la semana, mientras que el 42% visita la biblioteca siempre y el 9% van a la biblioteca una vez al mes.

Tenemos que; menos de la mitad de usuarios acuden a la biblioteca solamente una vez a la semana, menos aún de la mitad van todos los días, mientras que un bajísimo porcentaje va una vez al mes. Debemos tener muy en cuenta que la biblioteca es la base para el aprendizaje, la lectura, la investigación y el acceso al conocimiento; es el mayor soporte que tiene la cátedra, y donde la información es necesaria para el desarrollo individual y colectivo de los educandos. Es la biblioteca la que la promueve y facilita información actualizada en todos los ámbitos del conocimiento; científico, técnico, cultural, económico, social, etc.

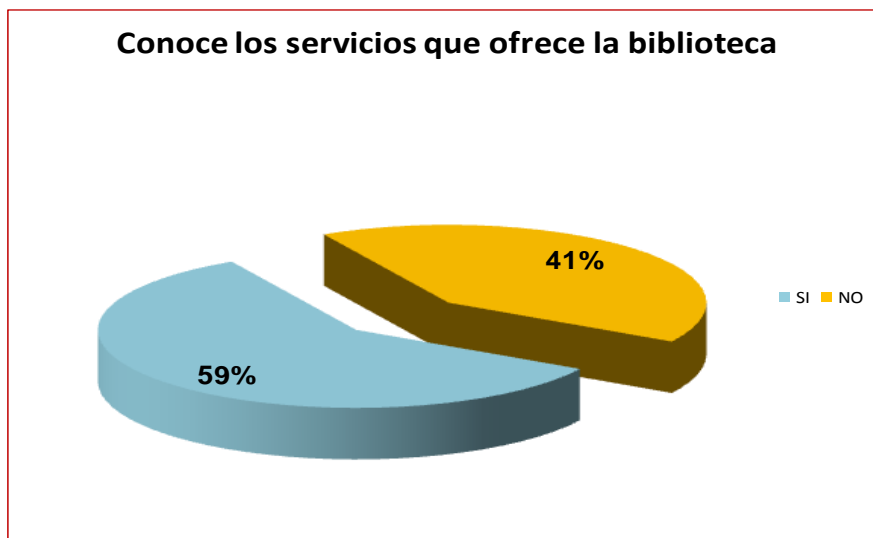
2. ¿Conoce los servicios que presta la biblioteca?

CUADRO N° 2

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	122	59%
NO	86	41%
Total	208	100%

Fuente: Encuesta a usuarios de la Biblioteca de la Universidad de las Américas
Autor: Investigador

GRAFICO N° 2



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 59% conoce los servicios de la biblioteca de la Universidad de las Américas, el 41% no conoce los servicios que oferta la biblioteca.

Es evidente que un poco más de la mitad de usuarios sí conoce los servicios que oferta la Biblioteca de la Universidad de las Américas, mientras que el porcentaje de usuarios que los desconoce es bastante alto; es decir que casi la mitad de usuarios desconoce la existencia de los servicios. En tal consideración esta Unidad de Información pierde su rol fundamental, atender las necesidades informativas, culturales y de esparcimiento de la comunidad universitaria.

Los servicios de la biblioteca se han planificado para cubrir necesidades informacionales de los usuarios, el servicio que oferta es intangible y la información que entrega es tangible. Los recursos y productos de

información que la biblioteca posee, deben estar organizados y dispuestos de tal forma que a los usuarios les resulte de fácil acceso, efectivo, rápido y sobre todo el contenido sea relevante para los intereses informacionales de todos sus usuarios, además de que su experiencia en la biblioteca sea la más grata, con la finalidad de garantizar su regreso y fidelización.

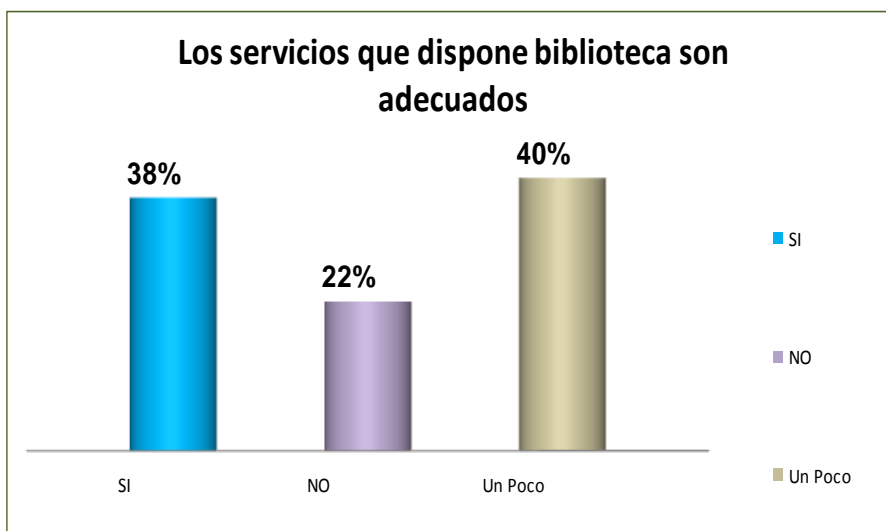
3. ¿Considera que los recursos que dispone la biblioteca son adecuados?

CUADRO N° 3

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	78	38%
NO	46	22%
Un Poco	84	40%
Total	208	100%

Fuente: Encuesta a usuarios de la Biblioteca de la Universidad de las Américas
 Autor: Investigador

GRAFICO N° 3



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 40% de los encuestados opinan que los recursos que dispone la biblioteca son un poco adecuados a sus demandas, el 38% que si son adecuados, mientras que el 22% de los recursos no se adecúan a sus demandas de información.

Podemos observar que los servicios que posee la biblioteca de la Universidad de las Américas no satisfacen de manera adecuada las necesidades que presentan los usuarios. Los servicios, a más de ser de calidad, de fácil acceso y oportunos, deben estar disponibles libremente para todos los usuarios, ubicados en edificaciones bien localizadas, buenas salas de lectura y estudio, tecnologías adecuadas, además de atender en un horario adecuado a los intereses de los usuarios, académicos y otro tipo de público. La organización de servicios eficientes también depende de que quienes estructuran y planifican los servicios, es decir bibliotecarios profesionales y capacitados para asesorar, enseñar e instruir al usuario.

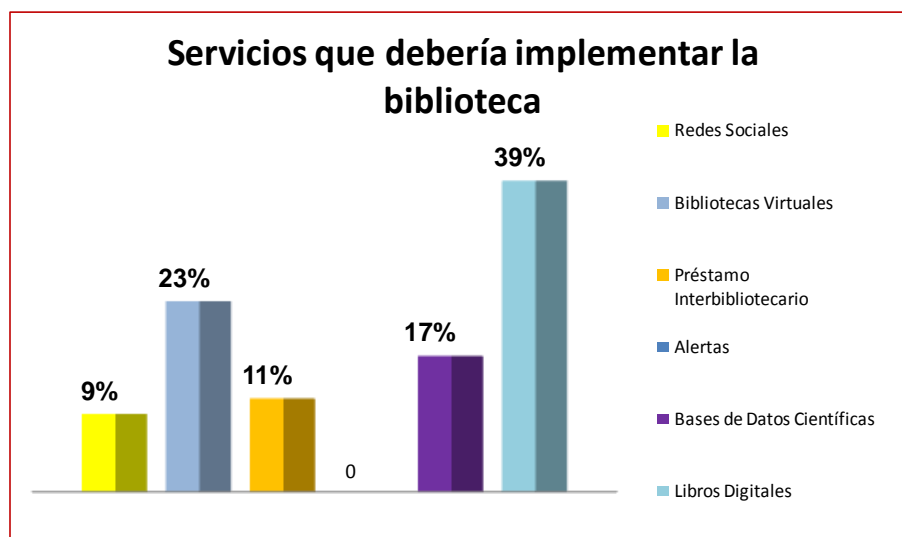
4. ¿Qué servicios debería implementar la biblioteca?

CUADRO Nº 4

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Redes Sociales	20	9%
Bibliotecas Virtuales	49	24%
Préstamo Interbibliotecario	24	11%
Alertas	0	0%
Bases de Datos Científicas	35	17%
Libros Digitales	80	39%
Total	208	100%

Fuente: Encuesta a usuarios de la Biblioteca de la Universidad de las Américas
 Autor: Investigador

GRAFICO Nº 4



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 39% de usuarios sugiere se implemente en la biblioteca los servicios de libros digitales, el 24% necesita que la biblioteca disponga acceso a

bibliotecas virtuales, el 17% necesita que exista acceso a bases de datos científicas, el 11% requiere préstamo interbibliotecario y el 9% necesita que la biblioteca y sus servicios estén en las redes sociales.

Como podemos ver los usuarios proponen que se implementen ciertos servicios que hoy por hoy van de la mano de avances tecnológicos y evoluciones sociales, tales como el servicio de acceso a libros digitales que hoy constituye la fuente bibliográfica más efectiva que poseen las bibliotecas; el préstamo interbibliotecario para acceder a la información disponible en otras unidades de información, así también que los servicios de la biblioteca se los promocióne a través de las redes sociales, logrando con esto mantener informados a los usuarios sobre los servicios, recursos y novedades de la biblioteca todos los días del año. La diversidad y la calidad de servicios ofertados en los centros de información, aseguran a las bibliotecas mantenerse a la vanguardia de todos los cambios sociales, tecnológicos e informacionales.

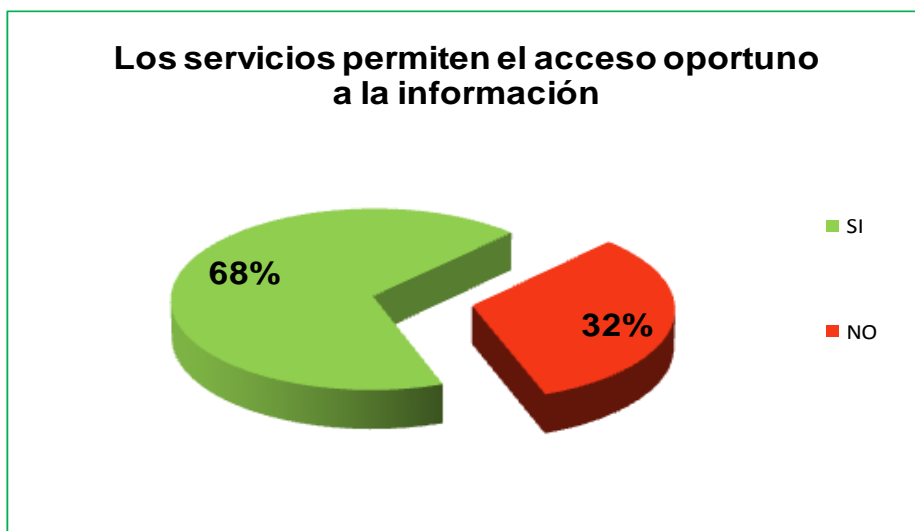
5. ¿Los servicios implementados en la biblioteca, le permiten el acceso oportuno a la información?

CUADRO Nº 5

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	141	68%
NO	67	32%
Total	208	100%

Fuente: Encuesta a usuarios de la Biblioteca de la Universidad de las Américas
 Autor: Investigador

GRAFICO N° 5



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 68% de los usuarios manifiestan que los servicios ofertados por la biblioteca sí facilitan el acceso a la información, mientras que el 32% asegura que los servicios que entrega la biblioteca no facilitan el acceso a la información.

Observamos que la mayoría de usuarios están satisfechos con los recursos que posee la biblioteca ya que a través de ellos pueden acceder a la información que ellos necesitan.

Los servicios y recursos que posee una biblioteca son el centro de acceso a la información por parte de los usuarios. Al estar diseñados por profesionales gestores de la información, pensados en satisfacer necesidades informacionales, culturales, económicas y de ocio de los usuarios y combinados con las tecnologías de la información y comunicación TIC, se

garantiza el acceso y el uso efectivo y eficaz de la información. Es decir que no hay barreras entre el usuario, los servicios y la información.

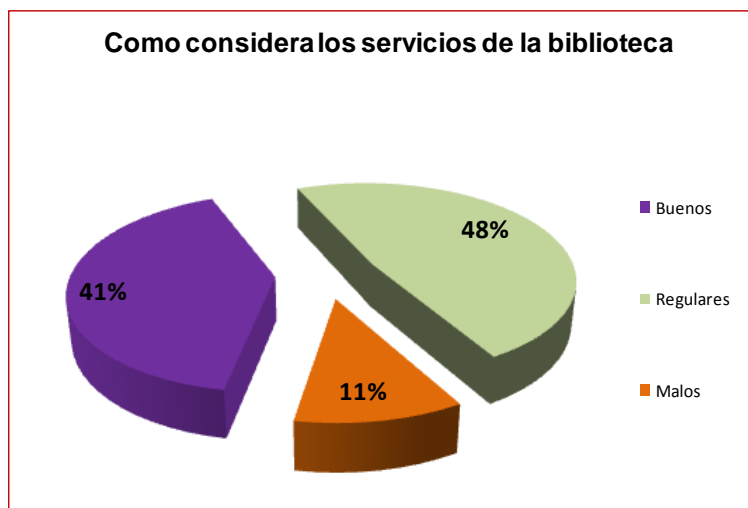
6.- ¿Cómo considera que son los servicios de la biblioteca?

CUADRO Nº 6

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buenos	85	41%
Regulares	100	48%
Malos	23	11%
Total	208	100%

Fuente: Encuesta a usuarios de la Biblioteca de la Universidad de las Américas
 Autor: Investigador

GRAFICO Nº 6



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los usuarios, en el 48%, opinan que los servicios de la biblioteca son regulares, el 41% califican que son buenos y el 11% los califican de malos; por lo tanto vemos que los usuarios piensan que los servicios de la biblioteca de la UDLA son regulares. La información anterior nos indica que los

servicios que oferta la Biblioteca de la UDLA no son buenos. En este sentido si la biblioteca no oferta servicios eficientes y de calidad, el usuario no podrá solventar sus necesidades.

Los servicios de la biblioteca son calificados como buenos cuando la biblioteca se preocupa por el usuario y se enfoca en satisfacer integralmente sus necesidades, teniendo personal capacitado y profesional que organice los servicios, asesore, forme, eduque e instruya para la utilización de los recursos. La gestión de la biblioteca y demás departamentos se muestran eficientes solamente cuando se facilita al usuario el acceso y utilización de los recursos informacionales que necesita.

g. DISCUSIÓN

Con las técnicas aplicadas, al finalizar el trabajo investigativo se desprende que el 63% de los funcionarios de la Biblioteca de la Universidad de las Américas (UDLA), no diseña ningún programa para formar y educar al usuario, el 37% indica lo contrario. Por lo anterior se puede concluir que los programas de formación de usuarios implementados no son diseñados de una manera profesional o a medida de las necesidades, aún cuando en una de las preguntas se indica que sí existe personal capacitado para educar, formar e instruir al usuario y enseñarle a utilizar los servicios de la biblioteca.

Un programa de formación de usuarios implica planificar y diseñar acciones individuales y colectivas de acuerdo a las posibilidades de la biblioteca y según las necesidades de los usuarios. Esto con el único objetivo, satisfacer necesidades de información de forma efectiva y enseñar a los usuarios a investigar de forma autónoma por el resto de su vida.

El 48% de los usuarios califican a los servicios de la biblioteca como regulares, mientras que el 41% indican que son buenos, el 11% los califican de malos; por lo tanto los usuarios manifiestan que los servicios de la biblioteca de la Universidad de las Américas son regulares. La información anterior nos indica que los servicios que oferta la Biblioteca no son buenos. En este sentido si la biblioteca no oferta servicios eficientes y de calidad, el usuario no podrá solventar sus necesidades.

Los servicios de la biblioteca son calificados como buenos cuando la biblioteca se preocupa por el usuario y se enfoca en satisfacer integralmente sus necesidades, teniendo personal capacitado y profesional que organice los servicios, asesore, forme, eduque e instruya para la utilización de los recursos. La gestión de la biblioteca y demás departamentos se muestran eficientes solamente cuando se facilita al usuario el acceso y utilización de los recursos informacionales que necesita

h. CONCLUSIONES

Luego de realizar el análisis e interpretar los resultados de las encuestas aplicadas en esta Tesis, a través de los métodos y técnicas utilizadas, llegamos a las siguientes conclusiones:

- 1) El 63% de los funcionarios de la Biblioteca de la Universidad de las Américas (UDLA), no diseñan ningún programa para formar y educar al usuario, el 37% indica lo contrario. Por lo anterior se puede concluir que los programas de formación de usuarios implementados no son diseñados de una manera profesional o a medida de las necesidades, aun cuando en una de las preguntas se indica que sí existe personal capacitado para educar, formar e instruir al usuario y enseñarle a utilizar los servicios de la biblioteca.

Un programa de formación de usuarios implica planificar y diseñar acciones individuales y colectivas de acuerdo a las posibilidades de la biblioteca y según las necesidades de los usuarios. Esto con el único objetivo, satisfacer necesidades de información de forma efectiva y enseñar a los usuarios a investigar de forma autónoma por el resto de su vida.

El 48% de los usuarios consideran a los servicios de la biblioteca como regulares, mientras que el 41% los consideran buenos, el 11% los califican de malos; por lo tanto los usuarios manifiestan que los servicios de la biblioteca de la Universidad de las Américas son regulares. La información

anterior nos indica que los servicios que oferta la Biblioteca no son buenos. En este sentido si la biblioteca no oferta servicios eficientes y de calidad, el usuario no podrá solventar sus necesidades.

Los servicios de la biblioteca son calificados como buenos cuando la biblioteca se preocupa por el usuario y se enfoca en satisfacer integralmente sus necesidades, teniendo personal capacitado y profesional que organice los servicios, asesore, forme, eduque e instruya para la utilización de los recursos. La gestión de la biblioteca y demás departamentos se muestran eficientes solamente cuando se facilita al usuario el acceso y utilización de los recursos informacionales que necesita

i. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones de esta Tesis están fundamentadas por las conclusiones y se sintetizan de la siguiente manera:

- 1) El personal de la biblioteca de la Universidad de las Américas a corto plazo debe diseñar el Programa de formación y educación de usuarios, proceso que se cumplirá con bibliotecólogos especialistas en el tema, con el objetivo de orientar, educar, instruir, enseñar y capacitar en el acceso y utilización de los servicios y recursos de información para satisfacer necesidades informacionales de los estudiantes, esto implica que se debe planificar acciones de forma individual y colectiva con coordinadores, docentes, autoridades y biblioteca para que se obtengan capacidades, habilidades y competencias autónomas que de urgencia requieren los usuarios.
- 2) Al considerar los usuarios a los servicios de la biblioteca como regulares, se los debe reestructurar e implementar nuevos servicios eficientes y de calidad para que el usuario solviente sus necesidades informacionales, seleccionar perfiles de bibliotecólogos profesionales capacitados, con competencias, actitudes y cortesía para interactuar con los usuarios, que elaboren planes y programas de formación y educación de usuarios con evaluación continua, agregándoles valor, centrados en el usuario como núcleo de la biblioteca, que los bibliotecólogos apliquen atributos con respecto a la utilización eficiente de los servicios y recursos de información, las instalaciones, que oferta la unidad de información.

j. BIBLIOGRAFÍA

ANABAD, B. Notas para la formación y educación de usuarios. 1982. Nº 3. 308 p.

BILANCIO, G. Marketing. Las ideas, el conocimiento y la acción. México. 2008. Pearson. 9-10 pp.

CENCERRADO, L. La formación de usuarios como difusora de los servicios de la biblioteca". AABADOM, año VIII, nº2 (1997). 31 p.

CERETTA SORIA, María. El vínculo interactivo biblioteca universitaria-usuario en el siglo XXI: algunas consideraciones para fortalecer este relacionamiento. 2006. 11-12p, disponible en <http://site.ebrary.com/lib/udlasp/docDetail.action?docID=10148452&p00=usuarios%20bibliotecas>. Consultado 20-07-2012

GADAMER, Hans-Gerg. Verdad y método. Salamanca. Ediciones Sígueme, 1991. 80 p.

GARCIA, G. Forus. Plan de formación de usuarios de la biblioteca de la Universidad de Málaga. 2005 .2 p.

GARCIA, I; PORTUGAL, M. Servicio de referencia. Buenos Aires. Alfagrama. 2008. 90, 136-137 pp.

GARCIA, J; DÍAZ, A. El servicio de información local en las bibliotecas públicas municipales, importancia y pautas para su desarrollo. España. 2000. 53-54 pp.

GARCIA, J; DÍAZ, A. La formación de usuarios en las bibliotecas públicas españolas; análisis de las principales expectativas desarrolladas. 2001. 28-31 pp.

GIL, M. Como crear y hacer funcionar una empresa. Madrid, Esic. 2007.175-176 pp.

GOSLING, M. Servicio de referencia. Bogotá. Rojas Eberhard. 2001. 1-2, 25-28, 89-91 pp.

GÓMEZ H, José. Gestión de bibliotecas, Murcia: D.M, 2002. 195 p. Disponible en www.um.es/qtiweb/jgomez/bibqgen/intranet/03gestiona.PDF, consultado. 20-07-2012

LADINO, I. ; AVALOS, M. Curso de formación de Usuarios para bibliotecas universitarias, 4, 25-28 pp.

LÓPEZ de PRADO, R. Información bibliográfica. [Documento electrónico]. En: <http://www.geocities.com/zaguan2000/414.html> [Consulta: 2010-11-13].

MARTÍNEZ, D; PRATS, J. Los hermanos Lehman entran en la biblioteca. Barcelona. Tech.2011. 11-13 pp.

MELNIK, D. Bases para la administración de bibliotecas, organización y servicios. Buenos Aires. Alfagrama. 2006. 14-15, 20, 167-175 pp.

MONFASINI, R, CURZEL, M. Usuarios de la información: formación y desafíos. Buenos Aires. Alfagrama.2008. 35-36, 49-50, 100-103 pp.

PÉREZ ORMEÑO, G. Alfabetización Informacional en la Educación Superior 2005, s/e. 8-12 pp.

PÉREZ, M; HERRERA, J. Teoría y nuevos escenarios de la biblioteconomía. Buenos Aires. Alfagrama. 2008. 109-110 pp.

RODRÍGUEZ, O. Formación de usuarios en las bibliotecas públicas de Costa Rica. 9 p.

ROJAS, M. El mercadeo y los servicios de información

ROMANOS de TIRATEL, S. Guía de fuentes de información especializadas, humanidades y ciencias sociales. Buenos Aires. Grebyd. 2000. 19-25 pp.

STIJFART, R. D; MORN, E. E., Library Management. XVII7

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA. Módulo siete. Servicios de información. Momento tres. Estudio y educación de usuarios. 2009. 2-4 pp.

UNIVERSIDAD DE SEVILLA. Programa de formación de usuario en competencias informacionales de la biblioteca. 2-6 pp.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, Modulo 7. Servicios a los usuarios de las bibliotecas y/o unidades de información. 2008.30 p.

VIERGAUS, R. Formación = Bildung / traducido por Juan Guillermo Gómez García. En: Revista Educación y Pedagogía. Medellín. Vol. 14 (May. - Ago., 2002). 8 p.

Enlaces de Internet consultados

<http://www.ifla.org/IV/ifla60/60-sete3.htm>

<http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol07-15/IBI000701501.pdf>

<http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/portal>

<http://www.tune.eu.com>

<http://perseo.cs.buap.mx/~ale/pensamiento.doc>. Consultado el 15-05-10

k. Anexos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA - CARRERAS EDUCATIVAS
CARRERA BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA

LA FORMACIÓN Y EDUCACIÓN DE USUARIOS ORIENTADA A LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS Y RECURSOS DE INFORMACIÓN OFERTADOS POR LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS. PERÍODO LECTIVO 2011– 2012.

Tesis previa a la obtención de grado de Licenciado en Bibliotecología e Información Científico-Técnica

AUTOR:

MILTON EDUARDO LOJÁN RAMÍREZ

DIRECTORA:

DRA. ENITH COSTA.

Loja – Ecuador
2012

a. TEMA

LA FORMACIÓN Y EDUCACIÓN DE USUARIOS ORIENTADA A LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS Y RECURSOS DE INFORMACIÓN DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS. PERIODO 2011-2012.

b. PROBLEMATIZACIÓN

Las nuevas tendencias e innovaciones que presenta la información exigen a las bibliotecas universitarias brindar servicios de calidad, e incorporarse a un sistema innovador, para lo cual diseñan programas de formación y educación de usuarios o incursionan en la alfabetización informacional para potencializar y encontrar mejores estrategias para el uso de los servicios bibliotecarios.

Un sistema innovador de la biblioteca universitaria no requiere solo ofrecer servicios tradicionales; lectura en sala, préstamo a domicilio, Internet, hemeroteca, etc., esto pertenece al pasado, hoy se vive la era tecnológica donde los servicios cubren eficientemente las expectativas de los usuarios.

Las bibliotecas universitarias del Ecuador persisten en tener prácticas tradicionales, en las que poca importancia se otorga al usuario, por tal motivo el no aprovecha de forma eficiente las herramientas para utilizar los servicios y la información disponible.

La biblioteca de Universidad de las Américas, es una institución académica privada que formaliza su funcionamiento con el Decreto Ejecutivo N° 3273, publicado el 29 de noviembre del 1995, e inscrita en el Registro Oficial N° 269 del jueves 5 de marzo de 1998.

Para ejecutar la misión de la Universidad de las Américas su biblioteca “Carlos Larreátegui Mendieta”, equipada con tecnología de punta, posee una colección bibliográfica actualizada de primer nivel, colección compuesta por recursos informativos impresos y digitales, los recursos impresos llegan a 18 mil ejemplares y 15 mil títulos entre ellos: revistas, tesis, videos y los digitales como; bases de datos en línea, con acceso en todas las áreas del conocimiento, disponibles para su acceso a través de cualquier computador que se conecte a la red de sus campus universitario.

Todo este bagaje de fuentes bibliográficas ofertadas por la biblioteca no tienen razón de ser, al no tener un valor relevante ya que no son utilizados eficazmente, esta infrautilización puede atribuirse a que el usuario no sabe usar o desconoce el funcionamiento de la unidad de información, o no existe en la biblioteca una eficiente difusión.

Por otro lado no hay participación del docente, no busca estrategias para dar buen uso de la colección bibliográfica, de los servicios y las fuentes bibliográficas por parte de los estudiantes y usuarios en general.

La no utilización de los servicios y recursos informacionales es atribuida a otros factores como; desconocimiento de la normativa de préstamos en sala y a domicilio, no disponer de libre acceso a la colección, no tener una buena señalización para ubicar fácilmente a los textos, desconocimiento del sistema de organización, no saber utilizar el catalogo y las estrategias de

búsqueda, la falta de personal especializado que guíe al usuario y enseñe a utilizar la biblioteca los servicios y la colección bibliográfica, desconocer el funcionamiento de las bibliotecas virtuales para acceder a los libros y revistas a texto completo. Por otro lado, no existe control en el comportamiento del usuario dentro de las salas de lectura, hay mucho ruido que molesta y no permite la concentración para el estudio.

Otro factor importante que afecta a que no se utilicen los servicios y recursos informacionales es la falta de formación y enseñanza de las técnicas bibliotecarias al usuario.

El usuario está cada vez más impotente se pierde en esa inmensa cantidad de fuentes informativas y es incapaz de seleccionar y diferenciar la información que le es útil para cubrir sus necesidades y desechar la que no le sirve.

Frente a lo anotado, cabe preguntarse ¿la falta de educación y formación de usuarios, conlleva a que los servicios y recursos de la sean subutilizados, impidiendo la satisfacción de las necesidades informativas?

c. JUSTIFICACIÓN

La Formación y Educación de Usuarios es una necesidad urgente que debe asumir la biblioteca Carlos Larreátegui ya que una de las demandas de los usuarios es que los recursos y los servicios de información disponibles satisfagan sus necesidades informacionales.

Según Peñalfer citado por Martínez existen dos razones para que las bibliotecas den la debida importancia a la formación y educación de usuarios; “el social y el profesional. En lo social se manifiesta que la biblioteca debe tener una participación más activa para informarle al usuario sobre los servicios y recursos disponibles. En lo profesional el bibliotecólogo debe por ética hacer que el usuario utilice los servicios y recursos bibliográficos y los aproveche al máximo²⁹.

En este siglo las TIC son una amenaza, pero al mismo tiempo son una oportunidad para enseñar al usuario nuevas estrategias para acceder a la información.

La formación y educación de usuarios, permitirá a los estudiantes adquirir competencias y habilidades, buscar la forma de acceder, buscar y localizar la información logrando la biblioteca un mayor uso de los servicios. Además la formación y educación de usuarios estimula la lectura, la investigación el

²⁹ MARTÍNEZ, D; PRATS, J. Los hermanos Lehman entran en la biblioteca. Barcelona. Tech.2011. 11-13 pp.

conocimiento, expande el aprendizaje, favorece la capacidad creativa al ser una herramienta para que el usuario se supere y perfeccione su autoeducación.

La Sociedad de la información debido al desarrollo tecnológico ha incrementado la transmisión de la información en grandes cantidades en diferentes soportes y formatos debido al uso de las TIC, las que han facilitado la digitalización de documentos, su tratamiento y almacenamiento aumentando la capacidad de enviar, recibir y usar la información. El rol de biblioteca es indispensable para preparar, capacitar, formar y educar al usuario en el uso de los recursos y servicios, y el acceso en los contenidos de información.

En el aspecto económico la información cumple un papel preponderante, en este mundo globalizado, capitalista, se la considera un bien de consumo muypreciado, anteriormente se debía pagar desde la consulta al diccionario hasta las revistas electrónicas, en el presente y a futuro no se presentaran estos problemas ya que la tendencia mundial como nacional es poner los recursos de forma gratuita. Los gobiernos están influyendo políticamente al tiempo que aportan económicamente a que se elimine este problema, todos los usuarios de bibliotecas y estudiantes deben tener acceso a la información que satisfaga las necesidades, para ello, se debe estar preparados, capacitados e instruidos y poseer competencias y habilidades

para utilizar la información a la que todos tenemos derecho para incrementar el conocimiento, la investigación y la lectura.

En el área académica la formación y educación de usuarios, permite a los usuarios y docentes tener a su alcance los servicios y los recursos de la biblioteca, al tiempo que esta entrega técnicas y las herramientas para la mejor enseñanza, aprendizaje y el conocimiento, es precisamente en la biblioteca donde se desarrollan redes de aprendizaje, al enseñar, capacitar, formar al estudiante la biblioteca y la universidad entregan a la sociedad ciudadanos preparados, instruidos, capacitados que sepan recurrir y utilizar las fuentes informativas para solucionar problemas que la sociedad presenta.

Para generar conocimiento en una sociedad se requiere de información, disponible en las bibliotecas, la información es la base para todas las actividades académicas y es precisamente la biblioteca el corazón de las instituciones educativas.

d. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Dar a conocer la importancia que tiene la educación de usuarios que permita la utilización de los servicios bibliotecarios, como herramienta efectiva en la construcción del conocimiento científico y técnico.

OBJETIVO ESPECÍFICO

Determinar la incidencia que existe entre la formación y educación de usuarios y la utilización de los servicios y recursos de información de la biblioteca Carlos Larreátegui de la Universidad de las Américas.

e. MARCO TEÓRICO

Capítulo I

LA FORMACIÓN Y EDUCACIÓN DE USUARIOS

Es necesario e importante que la formación y educación de usuarios sea considerada como un servicio de la biblioteca de forma permanente como los servicios, de préstamo, la lectura en sala, etc., un servicio básico e imprescindible mas no como una actividad secundaria, por tal motivo García y Gómez manifiestan que hay 4 razones para que sea un servicio permanente y no una operación de biblioteca irregular, definen entonces los autores las formas para hacerlo:

“La existencia de otras bibliotecas (competencia) requiere que la biblioteca utilice la formación y educación de usuarios como estrategia de marketing para atraer al usuario.

La innovación que debe sufrir de biblioteca tradicional para los documentos o fuentes de información denominada actualmente como biblioteca para los usuarios.

En el siglo XXI con los progresos tecnológicos que afectan al desarrollo vital de las personas y a cualquier sector profesional, es responsabilidad de la

biblioteca instruir, formar, enseñar en los avances tecnológicos de la información a los usuarios.

La democratización del acceso a la lectura, a la cultura y a la información, es responsabilidad compartida con docente y otras instituciones es deber de la biblioteca formar a sus usuarios en este sentido.”³⁰

García y Gómez manifiestan que la formación y educación de usuarios debe ser más habitual y familiar en la biblioteca más aún cuando sabemos que no la ocupan y como consecuencia de ello, no son utilizadas con la asiduidad que sería deseable por lo que los recursos informativos que poseen se encuentran, en cierta manera, infrautilizados e infravalorados, los usuarios no aciertan a encontrar una utilidad valiosa a sus intereses en la labor diaria de la biblioteca.³¹

Este concepto que mencionan los autores para nuestro caso se apega a la realidad ya que las fuentes informativas, los recursos y servicios no son utilizados ni tienen el interés del usuario que cada vez tiene problemas para acceder a la información.

Los autores manifiestan que la biblioteca debe dar solución a los problemas de los usuarios; reales o potenciales que demandan los servicios de la biblioteca. En este sentido la formación y educación de usuarios ayuda al

³⁰ GARCÍA, J; DÍAZ, A. La formación de usuarios en las bibliotecas públicas españolas; análisis de las principales expectativas desarrolladas. 2001. 30-31 pp.

³¹ GARCÍA, J; DÍAZ, A. La formación de usuarios en las bibliotecas públicas españolas; análisis de las principales expectativas desarrolladas. 2001. 28 p.

usuario a afrontar los retos actuales y la utilidad de la nueva educación documental o cultura informacional, es decir entregar habilidades y destrezas a los usuarios para hacer fácil su desenvolvimiento entre todo ese gran volumen informativo y documental que existe y que el mismo sea de su interés.³²

USUARIO DE LA INFORMACIÓN

Según la Universidad Nacional de Loja, usuarios son todos los beneficiarios en potencia de un sistema de información pero también aquel que emplea los servicios de la biblioteca en un determinado momento, estos pueden ser: empresas, organismos oficiales, individuos y todo el que utilice habitualmente la información para la toma de decisiones o alcanzar un fin determinado, cada usuario tiene sus propias necesidades sean estas de carácter social, psicológicas, educativas e informativas.”³³

Al hablar de usuarios tomamos el concepto del diccionario de la Real Academia Española, usuario es la persona que tiene derecho a usar una cosa ajena con cierta limitación, y el lector es el que lee o tiene el hábito de leer, todo lector es por ese hecho un usuario.

Los usuarios que utilizan los servicios de información que oferta la biblioteca, son de dos grupos: los potenciales, que necesitan información

³² GARCÍA, J; DÍAZ, A. La formación de usuarios en las bibliotecas públicas españolas; análisis de las principales expectativas desarrolladas. 2001. 28 p.

³³ UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, Modulo 7. Servicios a los usuarios de las bibliotecas y/o unidades de información. 2008.30 p.

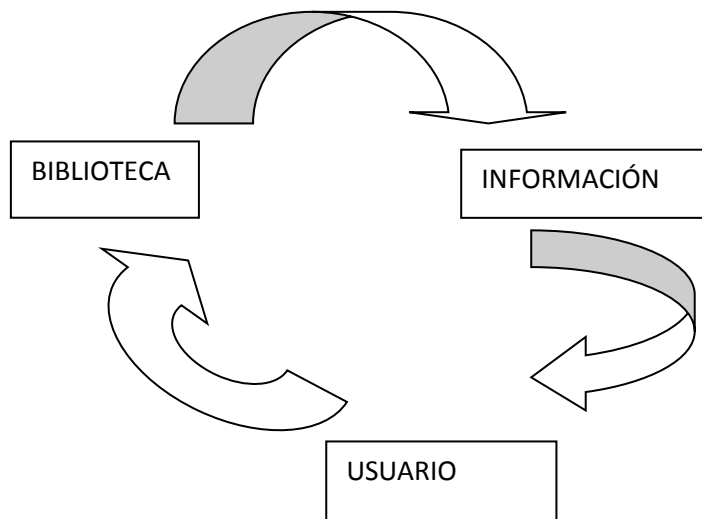
pero no están conscientes de ello, pudiendo ser organismos oficiales, empresas, etc., explica la Universidad de Loja que el concepto de usuario potencial es aquel que no utiliza una biblioteca no implica que no utilice información por algunos factores, por la profesión que ejerce sin modificar hábitos o tiene a su alcance su memoria o un colega cercano, la falta de motivación o la expresión de sus necesidades.

Los usuarios reales son los que necesitan información pero no tienen tanto nivel de incertidumbre y son los que utilizan frecuentemente los servicios y la información disponible en la biblioteca, entre ellos están, estudiantes, personal académico, etc.

“Los servicios y la información de la biblioteca responden como ya lo mencionamos a las necesidades de los usuarios, la biblioteca entonces tiene la necesidad de brindar más y mejores servicios para satisfacer sus demandas.

La interacción información-usuario-biblioteca es un ciclo que debe ser retroalimentada en forma continua, esta relación genera nuevas formas, modos de informar y ser informados.”³⁴

³⁴ MONFASINI, R, CURZEL, M. Usuarios de la información: formación y desafíos. Buenos Aires. Alfragrama.2008. 49-50 pp.



Fuente: Monfasini, R.

Elaboración: Investigador

Existen algunos tipos de bibliotecas, la biblioteca de la Universidad de las Américas se ubica como académica y sus usuarios son un grupo homogéneo, presentan características comunes, cuyo fin es el de la educación y actualización utilizando diferentes tipos de materiales, dentro de este contexto podemos mencionar la biblioteca virtual, que transformo a la biblioteca tradicional, cuyos usuarios son heterogéneos, responde a los objetivos tiene servicios de universalidad, los materiales son diversos, van desde una cita a texto completo, interrelaciona paginas mediante enlaces.

TIPOLOGÍA DE USUARIO DE LA INFORMACIÓN

Los usuarios de la biblioteca actualmente están cada vez incrementándose debido a la gran demanda que tiene la universidad actualmente, para el caso

de nuestra investigación los hemos tipificado en estudiantes, profesores, investigadores, administrativos y público en general

ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS

Al definir este tipo de usuarios tenemos a los estudiantes de la universidad y titulados o profesionales, inexpertos, según Ladino es un grupo de estudiantes que sus principales necesidades de información se relacionan con actividades para completar apuntes de clase, sus trabajos de investigación, se relacionan con las tecnologías, cuyo grado de madurez no les permite desempeñarse con técnicas científicas como lo harían los investigadores o los profesores, depende de este tipo de usuarios las pretensiones de interés en investigar.³⁵

PROFESORES

Este tipo de usuarios básicamente usa la biblioteca con temas ya específicos en su investigación de acuerdo a su área de especialidad, las fuentes de información que este usuario utiliza es para actualizar su cátedra o para verificar si la bibliografía que propone al inicio del semestre o el año los estudiantes han investigado y para de esa forma hacer una evaluación o tomar diferentes pruebas de cátedra relacionadas a su materia, también este

³⁵ LADINOS, I. Curso de formación de usuarios para bibliotecas universitarias .4 p.

tipo de usuarios exige que los textos se los actualice cada vez que los requiere.

INVESTIGADORES

Estos usuarios son los más complejos realizan según Ladinos trabajos de investigación, requieren localizar información de forma compleja y amplia, en lo factible quieren obtener información sobre un tema muy concreto y en diferentes aéreas del conocimiento, diríamos igual a los docentes.³⁶

ADMINISTRATIVOS

Tipos de usuarios que de vez en cuando usan las fuentes informativas y que desconocen qué tipo de servicios oferta la biblioteca, estos usuarios utilizan la información solo cuando estudian o sus jefes les han enviado a realizar algún trabajo o alguna investigación, no son constantes y no saben utilizar la unidad de información.

PÚBLICO EN GENERAL

Este perfil de usuarios cuyas necesidades son cotidianas, usan las bibliotecas en todas las áreas del conocimiento, son recomendados por los docentes e investigadores, prefieren la biblioteca para mantener las fuentes

³⁶ LADINOSS, I. Curso de formación de usuarios para bibliotecas universitarias. 4 p.

de información actualizadas pero que en muchas ocasiones no saben cómo utilizarlas

FORMACIÓN DE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN

Según la Universidad Nacional de Loja, define a la formación y educación de usuarios como: “Proceso por el cual se logra que los usuarios potenciales de la biblioteca conozcan el valor de la información para desarrollar actividades, que adopten actitudes positivas con respecto a la necesidad de acceder a la información, motivados a utilizar o desarrollar los recursos informativos; la formación y educación de usuarios es el proceso por el cual se capacita a los usuarios, potenciales, efectivos y virtuales a descubrir las fuentes de información disponible en la biblioteca. Es un proceso ininterrumpido que inicia en la edad temprana en los estudiantes, continúa en los diferentes niveles de la enseñanza, manteniéndose como una necesidad permanente durante toda la vida.

La formación y educación de usuarios está dirigida a usuarios que no utilizan las instituciones de información/ usuarios pasivos/ y a los usuarios activos, está en constante desarrollo y renovación de acuerdo con las necesidades y exigencias sociales, se vincula con los estudios de usuarios, la comunicación científica, la promoción de la lectura, la psicología, la pedagogía, la

sociología, comercialización de un libro, la divulgación científica y técnica y otras aéreas del conocimiento que garantizan su desarrollo.”³⁷

La formación y educación de usuarios esfuerzo encaminado a orientar al cliente y/o usuario y/o lector, individual y colectivamente a que utilice de forma eficaz los recursos y servicios que oferta la biblioteca, en este contexto se llegan a definir estos dos conceptos:

La colectiva donde se incluye las visitas guiadas, charlas conferencias y otro tipo de actividad grupal.

La Individual, realizada a través de la señalización adecuada para el uso de los servicios y recursos mediante la entrega de folletos y guías o formación individual y personalizada que se da a cada servicio de la biblioteca.³⁸

Otros autores como Cencerrado definen a la formación y educación de usuarios como: “Actitud permanente, donde la biblioteca busca crear la comunicación con el usuario, para informar y educar en el uso óptimo de los recursos que ofrece y conseguir de esta forma un mayor aprovechamiento de sus servicios con usuarios informados y críticos”³⁹

³⁷ UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA. Estudios de usuarios. Promoción y difusión de los servicios de información. Momento 3. Loja. 2099. 2-3 pp.

³⁸ MONFASINI, R; CURZEL, M. F. Usuarios de la Información, formación y desafíos. Buenos Aires. 2008. 35- 36 pp.

³⁹ CENCERRADO, L. La formación de usuarios como difusora de los servicios de la biblioteca”. AABADOM, año VIII, nº2 (1997). 31 p.

Muchos son los especialistas que tienen su opinión sobre el programa de formación y educación de usuarios, algunos tratan de definir sus conceptos tomando como referencia la instrucción, otros con la formación y otros fusionan estas dos palabras, pero en definitiva todos llegan a un mismo punto.

Por esta situación en nuestra opinión mencionamos que formación y educación usuarios son las técnicas y los mecanismos que enseñan a los usuarios a utilizar eficientemente todos los servicios y los recursos de información con el único fin de satisfacer sus necesidades de información, es la biblioteca la que tiene el deber y la función de diseñar programas para que los usuarios accedan, busquen la información que oferta la biblioteca eficientemente y es la biblioteca y su personal la que a través de forma individual o colectivamente enseñar cómo está organizada, que tipo de sistema usa, la clase de servicios que deben ser estructuras y definidos acorde a la pensum académico de la universidad.

DEVENIR HISTÓRICO DE LA FORMACIÓN Y EDUCACIÓN DE USUARIOS

Formación (bildung) es una palabra alemana, su aplicación, su contenido significativo se usaba casi exclusivamente por personas que se las tenían

como “cultas”, es decir, por escritores y lectores.⁴⁰ Utilizada indistintamente para referirse a educación, instrucción, orientación; relacionada directamente con la alfabetización. Es una experiencia semejante entre hombres, frente a la experiencia de los hombres; cada uno es responsable de sí mismo en su proceso formativo. Para Gadamer la formación es apropiarse de todo lo que ella permite a partir de la interacción, el sujeto - como ser pensante- es consciente de sus logros y apropiaciones, en un proceso constante de desarrollo y progreso, la formación son interacciones que viven el sujeto al entrar en contacto con el mundo.⁴¹ Donde participan instituciones como la escuela, el colegio, la universidad, la religión, la política, el lenguaje, que además intervienen en la formación de los sujetos, participando del proceso de adquisición de la cultura como parte del patrimonio intangible del hombre. El lenguaje permite el diálogo, la comunicación e interacción con el otro, lo que facilita comprender y apropiarse de una cultura, un idioma y una idiosincrasia, incidiendo en el proceso formativo integral del sujeto. El hombre se apropia de los elementos del mundo, los reflexiona y establece sus propias relaciones al aprehender y acumular experiencias, posibilitándole adquirir autonomía como sujeto social y pensante, toma decisiones avaladas por él mismo, al haber adquirido habilidades de pensamiento crítico y autónomo que le permiten estar en condiciones de abstraerse, producto de su cognición, tarea que requiere esfuerzo y sacrificio. La formación es la apropiación subjetiva de la cultura, y

⁴⁰ VIERGAUS, R. Formación = Bildung / traducido por Juan Guillermo Gómez García. En: Revista Educación y Pedagogía. Medellín. Vol. 14 (May. - Ago., 2002). 8 p.

⁴¹ GADAMER, Hans-Gerg. Verdad y método. Salamanca. Ediciones Sígueme, 1991. 80 p.

por ello, implica la diferenciación, resultado de aquella apropiación. Proceso de desarrollo obtenido de las influencias que conforman al hombre.

América Latina y Francia se refieren al tema como “un conjunto de habilidades de aprendizaje permanente en relación con el conocimiento y uso óptimo de las fuentes de información o los servicios o recursos documentales para responder a necesidades específicas”. Mientras que los anglosajones -hablan de “educación de usuarios” e “instrucción de usuarios” o habilidades de aprendizaje, anteriormente se le denomina instrucción o educación en el uso de la biblioteca, generando confusión con la instrucción bibliográfica. El interés de algunos bibliotecarios por resolver las dificultades es desde 1833, entre el usuario y la información; por otro lado en el Informe Anual de la Universidad de Columbia, inicia explicando “una instrucción sistemática a los alumnos en los métodos correctos para el trabajo en las bibliotecas pueda producirles más rendimiento. En 1840 Emerson se pronuncia pidiendo que las Universidades tengan un profesor de libros. En 1850 las bibliotecas desarrollaron la formación de usuarios a la par con el servicio de referencia, ya que los usuarios no estaban en capacidad de hacer uso de la biblioteca y sus servicios. En 1876 Samuel Green, escribió un artículo para comprender la importancia de los servicios de consulta en beneficio de los usuarios, ese beneficio sería real al instruirlos para la búsqueda de información, especialmente en el uso de las enciclopedias y los índices de los libros; los usuarios no sabían cómo utilizar con eficiencia una biblioteca. En ese mismo año, Dewey “afirmaba ha llegado el tiempo de que la biblioteca fuera una escuela, el bibliotecario un maestro y el visitante se

convierta en un lector que utiliza los libros como los operarios sus herramientas".⁴² Los datos anteriores muestran el inicio de la formación de los usuarios, en cuatro períodos para la historia de esta actividad: de 1850 a 1920, de 1921 a 1979.

En el siglo XX surge la formación y el estudio de usuarios a partir de los años 50 cuando comienzan a realizarse investigaciones reales. La proliferación de estas investigaciones se debe al número elevado de documentos, con información tecnológica sobre avances científicos la mayoría generados durante la II guerra mundial. De ahí que los científicos y tecnólogos fueran el primer colectivo de usuarios sobre los que los bibliotecarios realizaron sus primeros estudios.

La formación y educación de usuarios es muy antigua como la biblioteca, forma parte fundamental para difundir los servicios y el interés que debe tener la biblioteca hacia el usuario.

Este interés por los usuarios nace en el ámbito anglosajón en el siglo XX, donde se dinamizan los temas como; conocimiento de los usuarios, medios para analizar sus necesidades, la sensibilización, la formación y la evaluación de los servicios ofertados por la biblioteca a través de la valoración, los servicios son adecuados a las necesidades del usuario y ellos deben conocer esas necesidades.

⁴² LÓPEZ de PRADO, R. Información bibliográfica. [Documento electrónico]. En: <http://www.geocities.com/zaguan2000/414.html> [Consulta: 2010-11-13].

BASES PARA LA FORMACIÓN Y EDUCACIÓN DE USUARIOS

La labor de Educar en sus distintos niveles está basada en un sistema educativo, establecido por leyes, normas y políticas públicas, diseños curriculares, programas de estudio, etc., la educación persigue objetivos, saberes, conocimientos de una cultura y sociedad. En este marco la biblioteca no educa se limita a formar.

En el ámbito bibliotecario la formación y educación de usuarios, es la instrucción de usuarios, donde está involucrado un proceso integral, que permite que los usuarios utilicen de manera eficaz los servicios.

En un marco en el que se conoce que la biblioteca no tiene el lugar que le corresponde, la formación y educación de usuarios tiene la necesidad día a día irse posesionando volverse más cotidiana.

La formación y educación de usuarios faculta a la biblioteca a enseñar esta metodología pedagógica para transmitir los servicios bibliotecarios que oferta a la comunidad de usuarios, esforzándose cada día para que su mensaje sea comprendido, acercando más sus herramientas, servicios y/o productos, adecuándolos a los intereses de los usuarios elaborando estas herramientas e instrumentos para que se utilicen fácilmente.

Lo anterior permitirá a los bibliotecólogos comprender la necesidad importante de formar y educar al usuario para diseñar objetivos que pueden ser:

- Cognoscitivos que nos permiten transmitir destrezas, habilidades y capacidades intelectuales
- Afectividad que exige cumplimiento cuando producimos actitudes positivas hacia la bibliotecas y sus servicios;
- Psicomotores cuando enseñamos destrezas operativas

La biblioteca debe cumplir con estos objetivos, estos tienen un alto grado de complejidad para estructurarlos, pero que los tiene que transformar a fácil comprensión del usuario y convirtiéndolos en básicos, intermedios o avanzados.

Otra teoría importante en la formación y educación de usuarios es analizar las circunstancias, los medios, el tiempo, número de usuarios, disponibilidad de recursos materiales, audiovisuales, que se impartirán en sus instalaciones.

El éxito de la formación y educación de usuarios en la biblioteca es conseguir la motivación de sus usuarios; organizar los contenidos a ser enseñados, con participación activa, es la mejor forma de aprender; estimular animar, preguntar, plantear retos, exigir retroalimentación logrando informarse y evaluar la eficacia del proceso, hacer un seguimiento para

mejorar las actitudes y métodos de trabajo para los usuarios que utilizan la biblioteca.

La educación y formación de usuarios está planteada y su base fundamental es a través de los niveles de conocimiento entre los que se conoce, básico, intermedio y avanzado. El más elemental o básico, es que el usuario conozca y utilice la biblioteca, exponiendo los servicios, las normas, los espacios para que ser utilizados eficientemente y que se fundamentada en tres partes:

- Desarrollo alcanzado por la biblioteca
- Creciente aumento y/o diversidad de la información y sus soportes
- Las nuevas tecnologías

La Formación y Educación de usuarios crea en ellos habilidades, destrezas y capacidades para el uso de la información eficazmente por medio de:

- Instruir a los usuarios para la utilización de métodos y técnicas adecuadas a los servicios y las prácticas informativas posibilitándole racionalizar el trabajo en su mismo campo y en los servicios.
- Capacitar al usuario para formular y demandar sus necesidades informativas reales y aproveche oportunamente las posibilidades ofrecidas por la biblioteca.

- Determinar la importancia social de los servicios y de la información ofertada por la biblioteca como una vía para la realización de los trabajos intelectuales, sistemáticos y de las actividades creativas.

Para aplicar el programa formación y de educación de usuarios es necesario tomar en cuenta algunas variables: la conveniencia de efectuar el estudio de usuarios, como orientar la formación para utilizar la forma más convincente en cada situación, el tiempo y momento a realizarse, los contenidos a aplicar, el espacio a utilizar para realizar las secciones, medios a aplicarse, la difusión del programa dentro y fuera de la universidad, el tipo de usuarios que usa la biblioteca.

Con este proceso se podrá tomar conciencia de la necesidad de formar y educar al usuario, tarea que nos permite, conocer y planificar sobre los nuevos servicios que será más conveniente implementar o adquirir.

Al pensar en la formación y educación de usuarios se introducen dos conceptos; el individual y el colectivo; el primero se lo ejecuta a través de la señalización adecuada para la utilización de los servicios y/o recursos y la información ofertados por la biblioteca, mediante la entrega de folletos y guías, o en forma personalizada para cada servicio. El colectivo: donde se incluyen visitas guiadas, charlas conferencias o diferentes tipos de actividad grupal.

Para estructurar el plan Formación y Educación de Usuarios, debemos realizar algunas preguntas, planteadas por el Modelo TUNE para la formación de usuarios de bibliotecas, proyecto que prepararon las bibliotecas de Suecia, Dinamarca, España y Eslovenia, recibiendo el apoyo de la Comisión Europea, y que son afines al tema.

¿Qué papel desempeña la biblioteca en la sociedad y en la comunidad universitaria UDLA?

¿Qué posición desea alcanzar la biblioteca en la sociedad y en la comunidad universitaria UDLA?

¿Qué papel desempeña la formación de usuarios en la biblioteca de la universidad de las Américas?

¿Cómo afecta la formación y educación de usuarios en la imagen de la biblioteca, que tiene o desea tener en la sociedad y en la comunidad universitaria UDLA?

MÉTODOS Y TÉCNICAS ESPECÍFICOS PARA FORMAR Y EDUCAR USUARIOS

Entendiendo a un método o técnica como la forma sistemática de hacer algo es posible determinar que para el desarrollo y diseño del curso de formación y educación de usuarios como para el estudio de usuarios se pueden implementar diversas metodologías.

Los métodos aplicarse para el diseño del curso de formación y educación de usuarios de la biblioteca de la UDLA en nivel básico o medio, son aquellos que ya se han planificado e implementado en diferentes bibliotecas, generando excelentes resultados, en lo referente a nuestra investigación trataremos de acoplar lo mismo a nuestro entorno, donde nos enfocaremos en la metodología instruccional de Svinicki y Schwartz, para fácil entendimiento entre el bibliotecario y el usuario, ellos clasifican estas técnicas aplicables a modelos colectivos o individualizados de usuarios, se estructuran de la siguiente forma: metodología indirecta, directa y semidirecta.

La metodología de Instrucción Indirecta.- Es la información que se controla y transmite en una sola dirección por el bibliotecólogo, asimilada por el usuario, a través de utilizar técnicas como; conferencias, seminarios, guías y las visitas guiadas.

La metodología directa.- La controla el usuario al ritmo de su propio aprendizaje, quien descubre la información por sí mismo, utilizando técnicas como; realización de preguntas, simulaciones por el ordenador, exposiciones con discusión con presencia del bibliotecario.

Metodología de Instrucción semidirecta. Es la combinación de las dos metodologías directa e indirecta esta predeterminad por el bibliotecólogo, y la diferencia es que hay una participación más activa del usuario, utiliza

técnicas como: Plantear problemas de casos relacionados con el tema y que el usuario debe resolver, el bibliotecólogo realiza una exposición o charla teórica del tema a tratarse, realiza una demostración y asigna un tiempo para preguntas que tengan los usuarios.⁴³

Creemos que para el diseño del curso de formación y educación de usuarios en el nivel básico o medio, el método y las técnicas que más se acercan a nuestra realidad es la metodología semidirecta , el bibliotecólogo tenga la facilidad para exponer todo lo relacionado al tema de la biblioteca, el contenido del programa estará más especificados en el plan, su organización, temas a desarrollarse, tiempo, a quien estará dirigido, lugar donde se lo dictara, el horario, material de apoyo a utilizarse, etc., etc.

Otro método para el diseño de formación y educación de usuarios de la biblioteca de la UDLA es la utilización de los servicios tecnológicos aprovechando la web y el Internet y las redes sociales específicamente el Blog de la Universidad, los mismos que están a nuestro alcance y que debemos aprovecharlos y lo más importante son gratuitos, la biblioteca a tomado en cuenta estos entornos en los que se pueda aplicar el tema, ofertando para los estudiantes o usuarios el curso o las actividades en forma semipresencial cubriendo de esta manera las necesidades de los usuarios que no puedan asistir a la capacitación, la técnica a utilizarse es el diseño de las herramientas tutoriales y autoformativas que permitan a los usuarios

⁴³ Curso de formación de Usuarios para bibliotecas universitarias, 25-28 p.

un aprendizaje autónomo a través de las tecnologías, la Web y las Redes Sociales.

Estas Actividades formativas y estrategias de distinto aprendizaje activo y técnicas permitirán a los usuarios de la biblioteca de la UDLA, adquirir y desarrollar su capacidad de pensamiento crítico, competencias y habilidades que serán asimiladas total o parcialmente según los beneficiarios y el tipo de actividad formativo en este caso el nivel básico o medio.⁴⁴

Por último otro punto muy importante para conocer resultados o cómo está funcionando el programa será la Evaluación, la misma que se aplicara después de cada del curso o sesión. Utilizaremos la técnica del cuestionario o encuesta como instrumento de medición, dirigido a los usuarios como al personal de biblioteca, los aspectos que se evaluarán son: metodología empleada, a través de algunos indicadores como: el facilitador o bibliotecólogo, los objetivos del programa, el contenido, el tiempo, los recursos o cualquier otra que se a considerada de interés para mejorar los servicios. Los resultados de la misma se difundirán entre el personal de biblioteca y demás autoridades.⁴⁵

⁴⁴ UNIVERSIDAD DE SEVILLA. Programa de formación de usuario en competencias informacionales de la biblioteca. 2-6 pp.

⁴⁵ RODRÍGUEZ, O. Formación de usuarios en las bibliotecas públicas de Costa Rica. 9 p.

PROGRAMAS DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN DE USUARIOS.

Actualmente la Formación y Educación de usuarios es una práctica común en muchos países, pero en el Ecuador resulta ser un proceso prácticamente nuevo, por lo que la formación y educación de usuarios no ha constituido ocupación habitual ni siquiera del bibliotecario quienes no han profundizado en el tema y hasta la fecha no se ha encontrado eco, resultando un poco imposible encontrar bibliografía sobre el tema.

El interés internacional por el programa de formación y educación de usuarios se da según Anabad por un conjunto de motivaciones entre ellas: "El desconocimiento y falta de información sobre los servicios y recursos bibliográficos disponibles en la biblioteca.

La biblioteca ha adoptado una actitud positiva, activa y solidaria con los docentes.

El personal de biblioteca pasa de ser un ente estático a considerar que la formación y educación de usuarios es un servicio de igual rango como la clasificación, indización, selección etc.

La biblioteca justifica su existencia en función de los usuarios, por lo que le resulta útil y necesario satisfacer sus deseos y necesidades."⁴⁶

⁴⁶ ANABAD, B. Notas para la formación y educación de usuarios. 1982. Nº 3. 308 p.

La formación y educación de usuarios es fundamental en una biblioteca, así lo afirma García, G, el plan o programa debe constituir una ayuda para que los usuarios transformen la información en conocimiento, agilitando el aprendizaje en la universidad por lo que es necesario considerar o dotar a la biblioteca del programa de formación y educación de usuarios donde se aborde aspectos externos como internos., el mismo según este autor debe formar parte del plan estratégico de la biblioteca.

García menciona que el programa debe tener o regirse por principios o directrices para su eficaz funcionamiento entre estos principios están:

- “Adecuarse a los planes de estudio y de investigación de la universidad
- Tener en cuenta las diferentes tipologías de usuarios (1ro, posgrado, profesores, etc.).
- Inicia en el primer nivel académico y continuar con el último nivel
- Contar con recursos y medios para su diseño
- Debe colaborar con todos los estamentos universitarios
- Debe organizarse en la biblioteca estar en constante evolución y ser muy flexible.
- La formación y educación de usuarios de acuerdo al puesto de trabajo y a las funciones es responsabilidad del personal de biblioteca.
- Exige del personal bibliotecario estar preparado para enseñar, instruir, formar y enseñar con eficiencia.”⁴⁷

⁴⁷ GARCÍA, G. Forus. Plan de formación de usuarios de la biblioteca de la Universidad de Málaga. 2005 .2 p.

En este punto para Miller citado por la Universidad Nacional de Loja, el programa de formación y educación de usuarios es el “procedimiento por el cual los usuarios se les enseña a utilizar los recursos de la biblioteca, sean el catalogo, fuentes de referencia, herramientas bibliográficas publicaciones de índices y resúmenes”, además señala el autor, se deben aplicar algunas actividades por los bibliotecarios para el uso de las bibliotecas por parte de los usuarios.

Para Lynch citado por la Universidad Nacional de Loja, identifica algunos elementos para la eficiencia de los programas de formación y educación de usuarios, estos son:

- “Debe de considerarse un proceso esencial a la formación y educación de usuarios dentro de la enseñanza académica
- Las necesidades de los usuarios y los requerimientos de utilización de diferentes herramientas informativas es la prioridad y la función para la cual se deben estructurarse los programas de formación y educación de usuarios.
- El programa de formación y educación de usuarios deben ir de lo sencillo a lo complejo mostrándose progreso en la enseñanza de habilidades para el eficiente uso de los recursos de información.

- El modelo educativo de la universidad es proporcional al uso de una biblioteca.”⁴⁸

De acuerdo a estos parámetros recomienda la UNL debe planificarse el programa de formación y educación de usuarios.

ESTRUCTURAS DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN Y EDUCACIÓN DE USUARIOS

La formación y educación de usuarios se la debe estructurar en función de los usuarios, ellos cambian al igual que sus necesidades, muchas veces los usuarios no demandan lo que conocen, por lo que recomienda Monfasini que es el momento para que el usuario conozca los servicios y nuevos recursos que dispone la biblioteca por medio de sesiones formativas, estas sesiones dice Monfasini estimula en los usuarios a la búsqueda de información y un mayor interés por utilizar la biblioteca haciéndola una fuente de consulta permanente, cuando el usuario ha recibido capacitación, instrucción, enseñanza él conoce las técnicas y procedimientos, con su experiencia solucionan los problemas que presenta con respecto a la información y los diferentes modelos en la que está presente.

Monfasini exhorta que para el proceso de enseñanza y aprendizaje existen modelos instruccionales que son las estrategias que utilizan los formadores y

⁴⁸ UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA. Módulo siete. Servicios de información. Momento tres. Estudio y educación de usuarios. 2009. 2-4 pp.

son la estructura sobre la cual se produce la instrucción de forma sistémica fundamentada en las teorías del aprendizaje, por lo tanto ha estructurado el programa de formación y educación de usuario en niveles que son detallados a continuación:

Nivel básico o inicial: Esta direccionado a los estudiantes que recién ingresan a la universidad, cuyas metodologías que se enseñaran o implementaran en este nivel son: difusión e servicios y recursos básicos de información, visitas guidas, presentación de la biblioteca

Nivel Intermedio: Direccionado a usuarios que tienen algún tipo de conocimiento de los recursos y servicios que dispone la biblioteca, constan en este nivel los estudiantes de segundo y tercer nivel de la universidad, esta se fundamenta en: Metodología de la investigación bibliográfica, relación con asignaturas, talleres.

Nivel Avanzado: Direccionado a estudiantes de carreras de posgrados, , egresados, profesores e investigadores, los contenidos de este nivel tienden a ser más complejos, clases de jornadas con mayor duración o intensivas teórico-prácticas.

Manifiesta Monfasini que estos niveles de formación para ser más eficientes deben de tener en cuenta: cantidad de participantes, modalidad a implementarse como pueden ser:

Modelos Individuales: Se aplica este tipo de formación para los usuarios que no disponen de tiempo para tomarlo, o porque es el que se adapta a sus necesidades o a su estilo de aprendizaje por lo cual lo demanda. Por lo que el bibliotecólogo coordina con el usuario el tiempo y el tema de interés recalcando que los recursos que son de mayor necesidad para este usuario.

Modelos Colectivos: Este modelo es el que se adapta para las visitas guiadas, seminarios, charlas de orientación donde lo más aconsejable es que los grupos participantes no superen treinta personas o dividirse en dos grupos a cargo del bibliotecólogo y el otro a cargo de un auxiliar para una mejor metodología instruccional.

En este modelo Monfasini recomienda que para trabajar solo haya un máximo de 10 personas, en los niveles medio y avanzado es una fortaleza hacerlo con esa cantidad por la disponibilidad de equipamiento y para que el bibliotecólogo pueda resolver inconvenientes que planteen los usuarios⁴⁹

Para estructurar eficientemente los programas de formación y educación de usuarios algunos autores y bibliotecas han agregado a esta estructura los siguientes procedimientos que para nuestro tema investigado no está por demás, el cuadro siguiente especifica la estructura que hemos tomado como formato de la investigación.

⁴⁹ MONFASINI, R; CURZEL, M. Usuarios de la información, formación y desafíos. Buenos Aires. Alfagrama.2008. 100-103 pp.

ESTRUCTURA PROGRAMA FORMACION DE USUARIOS	
Establecer Objetivos	Generales y Específicos
Contenidos	Unidad 1 Tipos de bibliotecas Características Funciones Servicios
	Unidad 2 Los soportes de la información Libros, revistas, diarios, folletos, CD-ROM, diapositivas, CD, dispositivos
	Unidad 3 La colección bibliográfica Clasificación; asignatura topográfica Ubicación del material bibliográfico Acceso a la colección(información)
	Unidad 4 Catálogos manuales y automáticos, funciones ¿Cómo buscar lo que necesita? Tipos de catálogos, por autor, título y materia Estrategias de Búsqueda Bases de datos, revistas electrónicas E-books
Elementos Participantes	Docente-bibliotecario, el seleccionado para dictar el curso Usuarios, alumnos de primer nivel Duración; 3 módulos de 45 min. C/u, Horario, lugar, N° de participantes Instalaciones, colección, servicios, actividades
Herramientas didácticas	Tutoriales, videos de presentación en Power Point, pizarra, etc. Aula de Audiovisuales Computadoras o PCs
Recursos a utilizarse	Recursos Humanos Tecnologías de la Información y la comunicación Internet, pagina de biblioteca, blog, etc.
Metodología	Metodología de Svincki y Schwarts, Método teórico práctico. Conferencia magistral directa, el usuario escucha y transcribe para luego realizar preguntas
Evaluación	Se realiza a través de un cuestionario entregado a los participantes Se evalúan; los recursos humanos, tecnológicos, materiales y equipos. Nivel de formación Utilización correcta de conceptos Organización, contenido y actividades del curso

Fuente: Monfasini, R y otras instituciones educativas. Elaboración: Investigador

ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL

Adquisición de competencias, para actuar en la sociedad de la información y del conocimiento; lográndoselo a través del desarrollo de las habilidades que permiten a los estudiantes transformarse en personas competentes en información.

Existen muchas definiciones en torno a este importante servicio que ofertan las bibliotecas por muchos autores, pero las definiciones seleccionadas nos muestran el concepto de alfabetización informacional como las competencias que el estudiante debe tener en materia de recursos informáticos, tecnológicos y de información, las que actúan como fuentes mediadoras del aprendizaje permanente a través de la vida, del desarrollo del pensamiento crítico, para actuar en la vida cotidiana en forma autónoma y estratégica, las más importantes para nuestro trabajo investigativo son las siguientes:

Bawden (2002) comenta que la American Library Association en el año 1998 señaló que “para ser competente respecto a la información, un usuario debe reconocer cuándo es necesaria y tener la capacidad de localizar, evaluar y usar de forma efectiva. El estudiante preparado finalmente aprendió a aprender, conocer cómo se organiza la información, cómo encontrarla, cómo usarla y que otros aprendan de ellos.”⁵⁰

⁵⁰ PÉREZ ORMEÑO, G. Alfabetización Informacional en la Educación Superior. 2005, s/e. 8-12 pp.

Según Rader dice de forma más amplia sobre alfabetización informacional: “Es esencial para la supervivencia en el futuro y que el estudiante competente en información se caracterizará por una habilidad para obtener y utilizar la información apropiada para cualquier situación, dentro o fuera de la biblioteca. Esto se conseguirá mediante una variedad de competencias más bien generales, de manera que el estudiante competente con respecto a la información será capaz de: llevar una vida productiva, saludable y plena, en una sociedad democrática; asegurar un futuro mejor para las generaciones venideras, encontrar la información apropiada para la resolución de problemas personales y profesionales y ser competente en expresión escrita y en informática”.

Definiciones más recientes y presentes en la literatura como las de Gómez (2002) y la propuesta por ACRL (2002), señalan respectivamente que la “Alfabetización Informacional” es:

“Conjunto de competencias y habilidades para determinar qué información se necesita, saber acceder a ella, seleccionarla, usarla y comunicarla de modo adecuado. Incluye una alfabetización electrónica o tecnológica junto a capacidades de comprensión y reelaboración de información”

“Es un marco intelectual para comprender, encontrar, evaluar y utilizar información, lo que se logra en parte por el manejo de las TIC, por métodos

válidos de investigación, pero sobre todo, a través del pensamiento crítico.”⁵¹

La asociación de bibliotecarios de América define a la alfabetización informacional como el saber cuándo y por qué se necesita información, donde encontrarla, y como evaluarla, utilizarla y comunicarla de manera ética.

LA ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Según este importante autor de muchas obras relacionadas al ámbito bibliotecario Gómez, J. -2002: “La alfabetización informacional es un componente fundamental en la capacidad investigadora para la resolución de problemas que todo universitario debe tener”, en la Educación Superior, las competencias en información son una herramienta para el que enseña y guía el aprendizaje, para el que investiga y descubre, o para el que necesita estar al día en un área específico del conocimiento.

El estudiante universitario descubre que en la enseñanza superior el incremento permanente de su capital cognitivo genera en si nuevas y complejas interrogantes convirtiéndose en necesidades de información, para

⁵¹ PÉREZ ORMEÑO, G. Alfabetización Informacional en la Educación Superior 2005, s/e. 8-12 pp.

encontrar respuestas dentro de las fuentes y recursos de información disponibles en la biblioteca.

Para enfrentar una necesidad de información el conocimiento exige la existencia una variada gama de recursos y fuentes de información, permitiendo el encuentro con el conocimiento pertinente, fidedigno y de calidad.

El estudiante universitario para su éxito o fracaso en la búsqueda y la satisfacción de las necesidades de información, depende de las habilidades que éste ha desarrollado para encontrarse con la información requerida, donde se encuentre independientemente del lugar y espacio.

Un aspecto muy importante en el desarrollo de habilidades de información es la transversabilidad del currículo de las carreras universitarias como una estrategia más, para el logro de competencias para aprender a aprender y la práctica futura del aprendizaje, necesario y vital en su ejercicio profesional.

Se debe establecer como políticas docentes la integración transversal en los planes de estudio, para abrir espacios de participación e integración al bibliotecario como actor en desarrollar capacidades para aprender a aprender, dentro del contexto de las unidades como capacitador de los docentes en materias informacionales.

Picardo (2003), manifiesta una efectiva integración entre docencia y biblioteca es lo que innovaría la situación descrita y señala: “nuestro problema no es la falta de información, sino que la mayoría de los docentes no canalizan adecuadamente el potencial latente de la información que nos rodea”.

Esta integración de docencia y biblioteca universitaria implica aplicar métodos activos, cuyos ejes de aprendizaje del estudiantes son; la indagación, investigación y el descubrimiento, la discusión y análisis de situaciones o problemas. El aprendizaje puede ser físico o remoto, la conjunción entre el ambiente pedagógico y el informacional es lo importante, mediado por las tecnologías de la información.

En este modelo existen tres actores, el que conduce el aprendizaje, el que coadyuva al aprendizaje y el que aprende, formándose la trilogía Profesor – Bibliotecario- Estudiante.

Según lo planteado por la Association of College & Research Libraries (ACRL) en esta trilogía, profesor y el bibliotecario juegan roles bien definidos siendo ellos los siguientes:

“**Bibliotecario:** Organiza y mantiene las colecciones y los puntos de acceso a la información, imparte formación a los profesores y estudiantes en materia

de búsqueda y uso de la información, coordina la evaluación y selección de los recursos de información para los programas de estudio y servicios.

Profesor: Guía al estudiante a cómo satisfacer mejor las necesidades de información y controlar el progreso de los estudiantes, establecer el contexto para el aprendizaje, motivar al estudiante para que exploren lo desconocido.”

También propone la ACRL, como actores a quienes participan en la gestión universitaria asignándoles funciones de coordinación en instancias de colaboración, planificación y gestión de recursos financieros.

Se deben integrar al currículo en el desarrollo de habilidades de información según la ACRL/ALA, “exige comprender que esta gama de habilidades no es algo extraño al propio plan de estudios, sino que está entrelazada en el contenido, estructura y secuencia del currículo” enfocándose a que el estudiante comprenda que el acceso y uso de la información son la base de su aprendizaje permanente, que la biblioteca y sus recursos de información no son entidades aisladas y pasivas a la formación universitaria, sino que constituyen el componente activo del proceso enseñanza – aprendizaje.

La presencia en el currículo de habilidades de información es una exigencia de la sociedad de la información es muy importante ya que desde los ochenta vienen surgiendo modelos para su desarrollo, aplicados en los diferentes niveles de las etapas educativas.

Hay algunas “Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información”, para la educación superior las que constituyen un marco para evaluar al estudiante competente en el acceso y uso de la información en el ámbito universitario, un marco para que las universidades y sus bibliotecas articulen las habilidades que desean desarrollar con aquéllas que se espera que se desarrollen en los niveles educativos previos a la universidad, un marco para planificar un programa sistemático y totalizador para el desarrollo de habilidades de información y que a su vez está integrado al currículo.

Capítulo II

SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Satisfacen las necesidades de los usuarios consumidores finales de la misma.⁵²

Ofertan productos tangibles, donde el servicio es el núcleo central de la oferta al cliente.⁵³

DEFINICIÓN

"Son Actividades identificables, intangibles, de una operación que se concibe para satisfacer necesidades de los consumidores o usuarios. Son actividades que agregan información a la información, el usuario la transforma en conocimiento, satisfaciendo sus necesidades. El usuario de los servicios tiene motivaciones y necesidades diferentes. Un recurso y un servicio presentan una diferencia insalvable: la tangibilidad".⁵⁴

⁵² ROJAS, M. El mercadeo y los servicios de información

⁵³ BILANCIO, G. Marketing las ideas, el conocimiento y la acción. México. 2008. Pearson. 9-10 pp.

⁵⁴ PEEL, M. Cultura de servicios y calidad percibida. Mercadeo y ventas 1999.

IMPORTANCIA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Los servicios de información son necesarios en la biblioteca, facilitan el acceso a la información y al conocimiento a todos los usuarios, estructurados de manera que puedan ser consultados y difundidos que garanticen acceder a la oferta de información.

Es importante la función que tienen las bibliotecas según García y Díaz, de animar a través de diferentes medios a que se usen los servicios de información, que sean conocidos, sin dejar de lado al usuario ya que él es el elemento más importante, el principal logro de los servicios de información es ofrecerles toda la información que sea de su interés y que todos se beneficien de ellos, pues fin los afirman estos autores al dar la importancia a las necesidades de los usuarios y diagnosticarlas, realizar una planificación estratégica para satisfacerlas, concluyen estos autores que los servicios de información son importantes ya que tienen como misión ofrecer respuestas a las demandas de sus usuarios tanto reales como potenciales.⁵⁵

Es importante y necesario que los servicios de información adquieran eficiencia y calidad, en la calidad del servicio se distinguen varios atributos: “Fiabilidad, Rapidez/agilidad, Responsabilidad, Competencia, Cortesía,

⁵⁵ GARCÍA, J; DÍAZ, A. El servicio de información local en las bibliotecas públicas municipales, importancia y pautas para su desarrollo. España. 2000. 53-54 pp.

Accesibilidad, Comunicación, Compresión/conocimiento del cliente o usuario”.⁵⁶

Toda institución que ofrece servicios de información no debe contemplar un solo servicio sino varios, servicios diferentes pero interrelacionados unos con otros para garantizar que el cliente obtenga amplia información sobre cada servicio.

RECURSOS DE INFORMACIÓN

El desarrollo de las autopistas de la información ha generado un nuevo concepto denominado recurso de información que trasciende el ámbito de las bibliotecas, como recurso fundamental de cualquier tipo de organización o empresa, la información es un bien económico que se lo considera importante en la sociedad posindustrial donde se utiliza el término fuente de información y recurso de información.⁵⁷

Los recursos de información son los medios que permiten adquirir, ampliar, precisar y comunicar conocimientos para resolver una necesidad en una empresa u organización.

⁵⁶ MELNIK, D. Bases para la administración de bibliotecas, organización y servicios. Buenos Aires. Alfagrama. 2006. 167-170 pp.

⁵⁷ PÉREZ, M; HERRERA, J. Teoría y nuevos escenarios de la biblioteconomía. Buenos Aires. Alfagrama. 2008. 109-110 pp.

Implementación de los Servicios de Información

Las organizaciones son únicas, tienen combinación de recursos humanos, recursos económicos, máquinas, materiales, métodos, el grado de evolución de su sistema de información hace necesario que cada organización desarrolle su sistema de información de acuerdo con sus propias necesidades.⁵⁸

Las necesidad que satisface una unidad de información la vamos a entender mejor si tomamos en cuenta lo que menciona Bounocore citado por Melnik quien define a la biblioteca como la “institución que satisface necesidades e intereses educativos, culturales de investigación y recreación del usuario al que sirve a través de sus servicios de información y del uso del mismo a través de los servicios de información que presta, según esta autora la biblioteca tiene doble finalidad, facilitar el uso de los servicios de información a los usuarios, crear nuevos servicios de información de calidad y conservar la colección.”⁵⁹

Cuando la biblioteca decide la crear un Servicio de Información, es importante planificar cada paso, y establecer funciones y los objetivos que pretende desarrollar con la implementación del servicio. Para su creación de cualquier tipo de servicio los autores diseñan algunas pautas que sirven de

⁵⁸ MELNIK, D. Bases para la administración de bibliotecas, organización y servicios. Buenos Aires. Alfagrama. 2006. 14-15 pp.

⁵⁹ MELNIK, D. Bases para la administración de bibliotecas, organización y servicios. Buenos Aires. Alfagrama. 2006. 20 p.

guía para este propósito, toda biblioteca para el funcionamiento de este de servicio, se debe realizar un estudio de las necesidades de información de su comunidad, a través de la aplicación de una encuesta, para recopilar información posible, una vez realizado el estudio, se debe identificar las materias o temáticas de información que sean las más solicitadas por los usuarios, luego se debe realizar un orden y diseñar el escenario desde donde el usuario acceda a ese servicio. Es importante considerar aspectos económicos, técnicos, recursos humanos y tecnológicos si fuera el caso, el servicio debe ser estructurado y sus funciones deben estar adaptadas a cubrir las necesidades de los usuarios, si por ejemplo se decide implementar el catálogo en línea debemos realizar algunos procesos tendientes a que ese servicio sea de calidad.

Para la creación de este servicio, la biblioteca debe relacionarse y conocer a los proveedores y organizaciones de información que le prevean esas fuentes de información que requiere la comunidad, estas organizaciones pueden ser:

Entidades del gobierno tanto nacional como local y los servicios públicos, entre otros. Empresas privadas.

Organizaciones sociales.

Una vez que se tiene claras las necesidades de información de la comunidad y los aspectos técnicos, y estructurales, un Servicio de Información a la Comunidad debería cumplir con las siguientes características:

El servicio de Información tiene como La función principal proporcionar información a toda la comunidad de usuarios, sin discriminación.

Tener sensibilidad a las necesidades de los usuarios.

Incentivar el uso y el goce de las colecciones para llegar al conocimiento,.

El servicio de información debe ser bien organizado.

Garantizar su mantenimiento y desarrollo del contenido del servicio.

El recurso humano a atender este servicio de información debe ser especializado con experiencia y experto en bibliotecología y en almacenamiento y recuperación de la información.⁶⁰

La capacidad de aumentar el conocimiento es lo que permite la información, la misma que varía según la velocidad, la novedad y la complejidad, los servicios de información poseen costo y utilidad, además es un recurso

⁶⁰ GIL, M. Como crear y hacer funcionar una empresa. Madrid, Esic. 2007.175-176 pp.

económico que tiene un valor, además que tienen un carácter formal y/o informal y se transmiten por vía escrita, audiovisual y oral.

PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN

La comunicación, la promoción y difusión es la fase más importante en una biblioteca según Melnik, no tiene ningún efecto ofrecer productos y servicios de información si el usuario y el público en general no se enteran de la oferta de la biblioteca, estas frases según Melnik, tienen como meta no solo informar a los usuarios, sino que deben aumentar el interés y el deseo por los servicios de información que tienen disponibles las unidades de información.

Melnik aconseja a los bibliotecarios que se convenzan de que las “bibliotecas nunca corren el riesgo ni en peligro de desaparecer y no tienen la necesidad de promocionarse ya que siempre van a ser necesarias, el hecho de estar no es garantía de permanecer”⁶¹, por lo que se debe competir por la atención de los usuarios ya que solo un porcentaje conoce de la existencia de los servicios de información.

Melnik menciona que es esencial dar a conocer los servicios de información a los usuarios, ellos son los que mantienen viva a la biblioteca y con vida a los servicios de información si es bueno, la autora recomienda promocionar

⁶¹ MELNIK, D; Pereira, M. Bases para la administración de bibliotecas, organización y servicios. 2000. Alfagrama. Buenos Aires, p.175

y difundir el servicios de información ya que no son inmutables cumplen con un ciclo de vida de acuerdo al nivel de aceptación de los usuarios, esas etapas que mencionan Melnik son: Introducción, crecimiento, madurez y declinación.

En proceso de comunicación señala Melnik hay un emisor, un canal, mensaje, audiencia un mercado o meta, la investigadora menciona el usuario va del nivel de conocimiento a un nivel de deseo, interés y de acción, mientras más conozca el usuario la biblioteca mas la utilizara.

Para finalizar Melnik acota que existe una audiencia formada por la ubicación, edad, nivel de educación, tamaño y una actitud a la biblioteca, pero los factores económicos determinan un factor mensaje y un canal, la audiencia y el canal decididos por la biblioteca escogen un mensaje, mensaje que está centrado en el cliente y no en el producto. La autora menciona que la biblioteca tiene diferentes formas de difusión o promoción donde hay ventajas y desventajas, para estos existen algunas categorías para difundir y promocionar la biblioteca y los servicios de información entre estas están, la publicidad, relaciones públicas, Merchandising, identidad visual, pero aparte de esto las bibliotecas también utilizan campañas publicitarias en la radio, la televisión o usan la impresión de afiches, separadores de libros con leyendas dirigidos a los usuarios, folletos,

trípticos, llaveros, etc., todo para que los usuarios y la comunidad se acerquen a buscar y a utilizar el servicios de información que en ella existe.⁶²

FUENTES DE INFORMACIÓN

Existen infinidad de definiciones relacionadas con las fuentes de información, el aporte que realizan diferentes autores tienden cada vez más a modernizarlas y acoplarlas con las tecnologías para acceder a ellas.

Gazpio y Álvarez toman en cuenta algunas criterios antes de llegar definir que es una fuente de información o fuente bibliográfica y recomiendan que antes de usar o emitirlo se debe analizar su contenido, el propósito, el tema y el interés para su uso, que la fuente de información realice aportes al aprendizaje, ellos encuentran que el conocimiento es información y que se lo puede comunicar ya que es sustentado por un documento y que esa información es interpretable, este documento puede ser un libro, revista, fotografía, un disco; desde el punto de vista de los autores hay cantidad de documentos clasificados por su aspecto así: documentos impresos, no impresos, virtuales y digitales

Los autores afirman que para el desarrollo de competencias básicas y manejar eficientemente la información, en el trabajo, en el estudio, en la

⁶² MELNIK, D. Bases para la administración de bibliotecas, organización y servicios. Buenos Aires. Alfagrama. 2006. 175 p.

investigación, se debe utilizar las fuentes de información, para este propósito las dividen en dos grupos: fuentes de información tradicionales y las nuevas fuentes de información que se basan en la tecnología informática.

Para Gazpio y Álvarez las fuentes de información tradicionales son; las obras de referencia, es decir, diccionarios, enciclopedias, atlas, anuarios, directorios, bibliografías, biografías, encontrando otras fuentes de información como; publicaciones periódicas, las personas, las bibliotecas, las instituciones, es decir todo lo que ofrezca datos verbales y escritos que permitan acceder que brinden información al usuario para que este a su satisfaga sus necesidades informacionales, a estas fuentes de información tradicionales les asignan características como: el tipo de fuentes, la información que aportan, el uso que haga él docente para la enseñanza .

Consideran Gazpio y Álvarez que las nuevas fuentes de información se gestaron con el aparecimiento de las computadoras en las bibliotecas, estas dieron nuevas formas para manejar la información con ello aparecieron también nuevas fuentes informacionales basadas en las tecnologías como los catálogos automatizados, servicios en línea, CD-ROM y el Internet, los autores son muy claros en este aporte ellos consideran solo el uso de las fuentes mas no profundizan sobre el manejo de los mismos, las nuevas fuentes de información con aplicaciones tecnológicas dan ventajas por sus características; manejo de grandes cantidades de información, la interconexión, almacenamiento de imágenes, textos, etc., y la combinación

de multimedia para considerar la posibilidad de uso, es importante mencionar que por más ventajas que ofrezcan pueden ser buenas o malas, o su valor estará dado por el contenido y su eficacia, o por el aporte puede ser caduca o actual, caótica, por lo que se debe imponer una evolución por parte del usuario y su validez como fuente de información,. Las nuevas tecnologías permiten acceder a cantidades inmensas de basura informática, la necesidad de acceder a estas fuentes tecnológicas por sus aportes o confiabilidad vale la pena instruirse para usarlas de forma eficaz.

Las fuentes de información analizadas por Romanos, quien basa su criterio en la necesidad, para satisfacer esa necesidad se requiere de información, la tarea de una biblioteca es proporcionar esa información a través de los servicios o fuentes de información, el usuario debe diferenciar la información y el conocimiento, la información es el insumo del conocimiento, Romanos se plantea la siguiente pregunta “¿Cuál sería la gran división de las fuentes de información?” , surge la siguiente filosofía relacionada a las fuentes de información “primero existe la colección bibliográfica para resolver problemas de los usuarios a partir de sus necesidades, entonces todo el fondo bibliográfico son fuentes de información”⁶³

⁶³ ROMANOS de TIRATEL, S. Guía de fuentes de información especializadas, humanidades y ciencias sociales. Buenos Aires. Grebyd. 2000. 19 p.

FUENTES		
Fuentes Primarias	Fuentes Secundarias	Fuentes Terciarias
Es información original fruto de investigación o creatividad	Diseñadas para facilitar acceso a las primarias	Contienen información de fuentes secundarias
Comunican al conocimiento y a la creación	Tienen información primaria reelaborada.	Forman la colección de referencia de la biblioteca
Son la colección de una biblioteca	Tienen la lógica y estructura de una base de datos, con campos recuperables.	Poseen la lógica y estructura de una base de datos, con campos recuperables
Publicadas en impreso, electrónico y digital.	Forman la colección de referencia de la biblioteca	Son guías de obras de referencia como biografías y bibliografías
Son libros, publicaciones seriadas, videos, CD_ROM, CDs, tesis e informes	Son los catálogos y las biografías, publicadas en impreso electrónico y digital	Publicadas en impreso y digital

Fuente⁶⁴: Elaboración: Investigador

Fuentes de Referencia no bibliográfica, ofertan información de conceptos, personas, países fechas y hechos sin consultar las fuentes primarias ya que son fuentes de consulta rápida, fragmentada y ocasional.

Fuentes de Referencia bibliográfica, ofrecen referencia para remitir a las fuentes documentales primarias, luego de obtener la referencia del documento se lo debe consultar para satisfacer la necesidad informacional.

Es en el servicio de referencia donde fundamentaremos más adelante para explicar las estrategias para prever de fuentes de información a los usuarios.

⁶⁴ ROMANOS de TIRATEL, S. Guía de fuentes de información especializadas, humanidades y ciencias sociales. Buenos Aires. Grebyd. 2000. 20 p.

Las fuentes de información es todo lo relacionado a la colección de la biblioteca en sus diferentes formatos sean impresos o digitales, es necesario por lo tanto retomar algunos conceptos y preguntas que las plantea Romanos de que existirían otro tipo de fuentes que denotaría entonces ¿la clase de información que existe en las fuentes?, al tomar las características de esa información que está en las fuentes las divide esta autora en generales donde se incluye a todas las materias que satisfacen necesidades de cualquier tipo, las especializadas conforman una sola disciplina y acepta consultas relacionadas con el área del conocimiento que cubren.

Romanos toma en cuenta el tipo de biblioteca donde se dan soluciones a los problemas que plantean los usuarios, y si se estima el contenido temático de las fuentes que dispone la biblioteca tenemos bibliotecas generales y especializadas.

DEFINICIÓN DE FUENTES DE INFORMACIÓN

La definición sobre fuentes de información que realiza Romanos desde el punto de la bibliotecología es:

“Son la suma de elementos disponibles que contienen un conjunto de símbolos con la capacidad de significar, dedicados a una área temática

particular, registrados en cualquier soporte, con el potencial de poder recuperarse para satisfacer una necesidad del usuario de la biblioteca”.⁶⁵

Para los autores Gazpio y Álvarez definen a las fuentes de información como:

“Los materiales originales que generan noticias o testimonios para acceder al conocimiento, en el concepto se involucran elementos que al ser interpretados transmiten conocimiento, estos pueden ser una fotografía, un libro, un discurso, un jeroglífico, una pintura etc., etc.”

Según López las fuentes de información son “el material elaborado que aporta información para usarse y acceder al conocimiento” Katz, citado por López agrega a esta definición: “es una obra usada para responder a una pregunta, esta obra puede ser una monografía, una diapositiva, un disco, un periódico, todo aquello que logre responder a una cuestión”.

ESTRATEGIAS PARA LA PROVISIÓN DE LAS FUENTES DE INFORMACIÓN

Para llegar a utilizar eficientemente las fuentes de información la biblioteca y su personal debe aplicar estrategias para prever las fuentes de información, para ello acudiremos al servicio de referencia el servicio clave de una

⁶⁵ ROMANOS de TIRATEL, S. Guía de fuentes de información especializadas, humanidades y ciencias sociales. Buenos Aires. Grebyd. 2000. 25 p.

biblioteca y que muchas unidades de información no le dan el valor que tiene en satisfacer necesidades de los usuarios.

La biblioteca oferta fuentes de información a los usuarios, los ayuda a que usen los servicios para encontrar con facilidad y eficiencia la información.

Las bibliotecas se fundamentan según Gosling en dos conceptos importantes, base para el eficiente uso, estos conceptos son: las fuentes informacionales tanto impresas, digitales o electrónicas utilizadas para acceder a la información o remitir a otras fuentes especialmente el Internet que ha aumentado las fuentes. Las fuentes personales (recursos humanos) quienes deben de conocer perfectamente las fuentes de información de la biblioteca y poseer destrezas para ayudar a acceder a la información a los usuarios.

Según Gosling el bibliotecario debe tomar muy en cuenta las siguientes estrategias de aptitud y sus elementos para una mayor comparación e ilustración que presentamos en el siguiente cuadro:

Para complementar las estrategias de provisión de fuentes de información García propone los modelos de entrevistas de referencia que el especialista debe realizar, Edmons y Ethan presentan a Bopp (2000) citados por García para estructurar los procedimientos que realiza el usuario y el especialista para que el usuario sepa proveerse de información, la entrevista resuelve la

demanda luego de haber decidido la fuente de información que requiere utilizar, los pasos son tres y se identifica de la siguiente forma:

“La pregunta, presenta sus objetivos, formas y sus tipos.

La localización de la respuesta lo que en definitiva es la búsqueda, fuentes de información y las herramientas.

La comunicación de la respuesta o lo que se obtiene para lograr satisfacer la necesidad, ratifica la satisfacción de la pregunta inicial, asemeja las fuentes de información, amplía la información”.⁶⁶

Estos procesos los expresamos en el siguiente cuadro:

⁶⁶ GARCÍA, I; PORTUGAL, M. Servicio de referencia. Buenos Aires. Alfagrama. 2008.136 p.



Fuente: García, I⁶⁷ Elaboración: Investigador

Para Gosling, es importante complementar las estrategias mencionadas con un buena comunicación para dar un buen servicio, que le ahorraran esfuerzo y tiempo al usuario y al especialista para encontrar la información que requiere el usuario, para encontrar la información solicitada, Gosling recomienda la entrevista de referencia que tiene el propósito de llegar a:

“Explicar los servicios y recursos de la biblioteca de ser necesario.

Aprobar que los bibliotecólogos avalúen las habilidades del cliente para utilizar las fuentes de información.

⁶⁷ GARCÍA, I; PORTUGAL, M. Servicio de referencia. Buenos Aires. Alfagrama. 2008.137 p.

Ayudar a localizar rápidamente la información que solicita.

Determinar las necesidades de información de los usuarios.”

Para una buena aplicación de la entrevista sea efectiva Gosling menciona que se deben seguir algunos pasos como: formule preguntas, repita o parafrasee, averigüe y aplique estrategias de búsqueda.

Para esto Gosling menciona que se debe conducir la entrevista siendo amigable, comunicarse positivamente, demostrar interés, adicionalmente se debe formular preguntas al usuario para entenderlo mejor y llegar a que la demanda sea satisfecha. Estas preguntas son abiertas y cerradas.

Las preguntas abiertas, describen la necesidad de información del usuario, permitiendo expresar esa necesidad son más efectivas, ejemplo:

“¿Qué tipo de información está buscando?

¿Puede decirme algo más respecto a lo que necesita?

Tenemos muchas fuentes de información sobre el tema. ¿Podría darme más detalles más específicos?

No estoy seguro de haber entendido su pregunta. ¿Puede darme más información?”.⁶⁸

⁶⁸ GOSLING, M. Servicio de referencia. Bogotá. Rojas Eberhard. 2001. 89-91 pp.

Gosling define las preguntas cerradas usadas en referencia dan al usuario a escoger entre seleccionar diferentes opciones o entre sí o no, ejemplo:

¿Requiere información de historia universal , o solo información sobre una historia específica de un país.

Cundo el usuario explique al bibliotecario su demanda de información utilice preguntas cerradas, ejemplo:

¿Esta información es actualizada?

RECURSOS DE INFORMACIÓN EN LAS BIBLIOTECAS

Según Stueart y Moran, hay una diferencia entre una biblioteca y empresa: la empresa trata de que el cliente compre y retenga la mercancía, la biblioteca trata de que su cliente pida un texto de su bibliografía en préstamo y lo devuelva, funcionan para satisfacer a sus clientes.

Como sistema abierto la biblioteca mantienen relaciones con su entorno, del que recibe información.

La información que maneja la unidad de información como el bien objeto de su negocio es un nuevo tipo de recurso. La doble vertiente de estos recursos, constituyen un recurso para los usuarios de la unidad de información. El recurso principal de una biblioteca es la información, la función básica del resto de los recursos existentes se encamina a la captación, acceso, proceso y difusión de los recursos de información.⁶⁹

⁶⁹ STIJFART, R. D; MORN, E. E., *Library Management*. XVII

Los recursos de información que manejan las bibliotecas tienden a que los usuarios satisfagan sus necesidades, estos recursos son impresos o los electrónicos, en este tiempo las bibliotecas adquieren más recursos electrónicos que son una forma de atraer al usuario, de decir en otras palabras, el usuario no acude a biblioteca la biblioteca acude a ellos, estos recursos electrónicos que están a libre acceso para los usuarios en este caso para los de la comunidad (UDLA) están disponibles las 24 horas del día los 7 días a la semana, es decir que están allí los 365 días del año, además el valor agregado que dan estos recursos es que se los puede bajar desde la plataforma de Internet directamente a su PC, USB, o dispositivo que el usuario tenga a su alcance, para luego que el sepa que hace con esos recursos de información que se los denomina bases de datos, e-books, pagina web, catalogo en línea, blog de biblioteca, bases de datos Lexis.

Los recursos impresos disponible en la biblioteca Carlos Larreátegui son actualizados pero su debilidad es que no hay una gran cantidad de ejemplares de allí el problema que tienen los usuarios de no satisfacer sus necesidades, al no seguir la biblioteca una política o un reglamento que está vigente pero que no se lo utiliza eficazmente, factores que dejan debilidades que tienen que ser subsanadas a la brevedad posible.

f. METODOLOGÍA

La investigación planteada tiende a efectuarse a través de los métodos y técnicas requeridas para el cumplimiento del objeto de estudio, así también

se procede a determinar la muestra que se considerada para el tema planteado.

MÉTODOS

MÉTODO CIENTÍFICO: La presente investigación se sustentara en este método para la formulación de interrogantes sobre la realidad, basadas en la teoría ya existente, para definir los inconvenientes y dar las soluciones enfocadas en el marco teórico.

MÉTODO ANALÍTICO SINTÉTICO: Permitirá analizar el trabajo investigativo para dividirlo en sus partes fundamentales, para reunir los datos y llegar a un todo, para conocer la realidad. Al analizar los resultados llegaremos a las conclusiones generales.

MÉTODO INDUCTIVO: Herramienta que permitirá la recolección de información particular que se ha generado en la biblioteca de la UDLA, complemento para realizar las generalizaciones y conclusiones pertinentes.

MÉTODO DEDUCTIVO: Si se llega a las conclusiones generalización o leyes universales por lógica se aplicara este método, para extraer las consideraciones particulares, son un aporte teórico al objeto de estudio para procesar la información disponible en el presente trabajo.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

LA ENCUESTA: Se aplicara a los estudiantes de la Universidad de las Américas y al personal de la biblioteca para recabar información sobre la utilización de los servicios y recursos de información que se ofrecen en dicha unidad de información.

POBLACIÓN Y MUESTRA

La población con que trabajaremos es de 208 usuarios que durante una semana acuden a la biblioteca, la muestra fue total y a 11 bibliotecarios.

Universidad de las Américas	
Personal y Usuarios	Número
Personal que pertenece a la Biblioteca	11
Usuarios de la Biblioteca	208
TOTAL	219

Fuente: Universidad UDLA
Elaboración: Investigador

g. CRONOGRAMA DE TRABAJO

Actividades Fecha	2012																			
	Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Selección del tema	XX																			
Desarrollo de la problemática		XXXXX																		
Formulación de Objetivos				XX																
Recopilación Bibliográfica					XXXXXX															
Construcción del Proyecto							XXXXXX													
Elaboración de Instrumentos									XXXXXX											
Trabajo de Campo											XXXXXXXXXXXXXXXXXX									
Elaboración de Resultados															XXXXXXXXXX					
Elaboración del Informe Final																		XXXXX		
Sustentación Pública y Grado																				XX

h. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

Es necesario determinar los recursos humanos, materiales y económicos, los que determinarán el presupuesto y financiamiento.

RECURSOS HUMANOS

- Investigador: Eduardo Loján
- Director(a) de tesis y Asesores
- Directora y personal de la biblioteca investigada
- Usuarios de la biblioteca

RECURSOS MATERIALES

- Computador con conexión a Internet
- Impresora
- Material bibliográfico (libros, revistas, etc.)
- Papelería para encuestas
- Papelería para las entrevistas
- Formularios de las encuestas.
- Hojas para tabular datos
- Fichas
- Grabadora.
- Hojas de papel bond (A4).

- Material de escritorio: Libretas de apuntes, resaltadores, esferográficos, borrador, etc.

RECURSOS FINANCIEROS

Recursos	Valor
Computadora	500
Compra de material Bibliográfico	500
Conexión a Internet	240
Impresora	100
Material de escritorio y papelería	160
Elaboración Final	
Empastados	50
Total	\$ 1550

Son: Mil quinientos cincuenta, 00/100 dólares

Este valor será cubierto por el investigador del proyecto.

i. BIBLIOGRAFÍA

ANABAD, B. Notas para la formación y educación de usuarios. 1982. N° 3. 308 p.

BILANCIO, G. Marketing. las ideas, el conocimiento y la acción. México. 2008. Pearson. 9-10 pp.

CENCERRADO, L. La formación de usuarios como difusora de los servicios de la biblioteca". AABADOM, año VIII, nº2 (1997). 31 p.

CERETTA SORIA, María. El vínculo interactivo biblioteca universitaria-usuario en el siglo XXI: algunas consideraciones para fortalecer este relacionamiento. 2006. 11-12p, disponible en <http://site.ebrary.com/lib/udlasp/docDetail.action?docID=10148452&p00=usuarios%20bibliotecas>. Consultado 20-07-2012

GADAMER, Hans-Gerg. Verdad y método. Salamanca. Ediciones Sígueme, 1991. 80 p.

GARCIA, G. Forus. Plan de formación de usuarios de la biblioteca de la Universidad de Málaga. 2005 .2 p.

GARCIA, I; PORTUGAL, M. Servicio de referencia. Buenos Aires. Alfagrama. 2008. 90, 136-137 pp.

GARCIA, J; DÍAZ, A. El servicio de información local en las bibliotecas públicas municipales, importancia y pautas para su desarrollo. España. 2000. 53-54 pp.

GARCIA, J; DÍAZ, A. La formación de usuarios en las bibliotecas públicas españolas; análisis de las principales expectativas desarrolladas. 2001. 28-31 pp.

GIL, M. Como crear y hacer funcionar una empresa. Madrid, Esic. 2007.175-176 pp.

GOSLING, M. Servicio de referencia. Bogotá. Rojas Eberhard. 2001. 1-2 , 25-28, 89-91 pp.

GÓMEZ H, José. Gestión de bibliotecas, Murcia: D.M, 2002. 195 p. Disponible en www.um.es/gtiweb/jgomez/bibgen/intranet/03gestiona.PDF, consultado. 20-07-2012

LADINO, I. ; AVALOS, M. Curso de formación de Usuarios para bibliotecas universitarias, 4, 25-28 pp.

LÓPEZ de PRADO, R. Información bibliográfica. [Documento electrónico]. En: <http://www.geocities.com/zaguan2000/414.html> [Consulta: 2010-11-13].

MARTÍNEZ, D; PRATS, J. Los hermanos Lehman entran en la biblioteca. Barcelona. Tech.2011. 11-13 pp.

MELNIK, D. Bases para la administración de bibliotecas, organización y servicios. Buenos Aires. Alfagrama. 2006. 14-15, 20, 167-175 pp.

MONFASINI, R, CURZEL, M. Usuarios de la información: formación y desafíos. Buenos Aires. Alfagrama.2008. 35-36, 49-50, 100-103 pp.

PÉREZ ORMEÑO, G. Alfabetización Informacional en la Educación Superior 2005, s/e. 8-12 pp.

PÉREZ, M; HERRERA, J. Teoría y nuevos escenarios de la biblioteconomía. Buenos Aires. Alfagrama. 2008. 109-110 pp.

RODRÍGUEZ, O. Formación de usuarios en las bibliotecas públicas de Costa Rica. 9 p.

ROJAS, M. El mercadeo y los servicios de información

ROMANOS de TIRATEL, S. Guía de fuentes de información especializadas, humanidades y ciencias sociales. Buenos Aires. Grebyd. 2000. 19-25 pp.

STIJFART, R. D; MORN, E. E., Library Management. XVII7

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA. Módulo siete. Servicios de información. Momento tres. Estudio y educación de usuarios. 2009. 2-4 pp.

UNIVERSIDAD DE SEVILLA. Programa de formación de usuario en competencias informacionales de la biblioteca. 2-6 pp.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, Modulo 7. Servicios a los usuarios de las bibliotecas y/o unidades de información. 2008.30 p.

VIERGAUS, R. Formación = Bildung / traducido por Juan Guillermo Gómez García. En: Revista Educación y Pedagogía. Medellín. Vol. 14 (May. - Ago., 2002). 8 p.

Enlace de Internet Consultados

<http://www.ifla.org/IV/ifla60/60-sete3.htm>

<http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol07-15/IBI000701501.pdf>

<http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/portal>

<http://www.tune.eu.com>

<http://perseo.cs.buap.mx/~ale/pensamiento.doc>. **Consultado el 15-05-10**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA – CARRERAS EDUCATIVAS**

**CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN
CIENTÍFICO-TÉCNICA**

ENCUESTA A USUARIOS

Para recabar información sobre la utilización de los servicios y recursos de información que se ofrece en dicha unidad de información

1.- Con qué frecuencia concurre a la biblioteca

- Siempre
- Una vez a la semana
- Una vez al mes

2.- ¿Conoce los servicios que presta la biblioteca

- SI
- NO

3.- ¿Considera que los recursos que dispone la biblioteca son adecuados?

- SI
- NO
- Un poco

4.- ¿Qué servicios debería implementar la biblioteca?

- Redes Sociales
- Bibliotecas Virtuales
- Préstamo Interbibliotecario
- Alertas
- Bases de datos

Libros digitales (e-books)

5.- Los servicios implementados en la biblioteca, le permiten el acceso oportuno a la información.

SI

NO

6.- ¿Cómo considera que son los servicios de la biblioteca?

Buenos

Regulares

Malos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA – CARRERAS EDUCATIVAS
CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN
CIENTÍFICO-TÉCNICA

ENCUESTA AL PERSONAL DE BIBLIOTECA

Para determinar los aspectos relacionados a la formación y educación de usuarios

1.- ¿Los usuarios de la biblioteca utilizan los distintos tipos de recursos y servicios que tiene la biblioteca?

SI

NO

2.- ¿Qué herramientas utiliza para orientar al usuario a que satisfaga sus requerimientos de información?

El catalogo

Bases de datos

Libros y revistas

Diccionarios, enciclopedias

Internet

Otros

3.- ¿Cree usted que educar y formar a los usuarios es beneficioso para la biblioteca?

SI

NO

4.- ¿Existe en la biblioteca personal capacitado para educar, formar e instruir al usuario y enseñarle a utilizar los servicios de la biblioteca?

SI

NO

5.- ¿La biblioteca diseña programas de formación y educación de usuarios para el uso eficiente de los servicios?

SI

NO

6.- ¿A su criterio cuáles son los servicios a los que accede el usuario con mayor frecuencia?

- Catalogo en línea
- Bases de datos
- Libros digitales (e-books)
- Libros y revistas
- Salas de Lectura
- Cubículos de estudio
- Internet

ÍNDICE

	Página
PORTADA	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
AUTORÍA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
CONTENIDO.....	vi
a. TEMA.....	1
b. RESUMEN.....	2
SUMMARY.....	3
c. INTRODUCCIÓN.....	4
d. REVISIÓN DE LITERATURA.....	7
La Formación y educación de usuarios.....	7
Los servicios y recursos de información.....	15
e. MATERIALES Y MÉTODOS.....	22
Métodos.....	22
Técnicas.....	23
f. RESULTADOS.....	24
Encuesta aplicada al personal de biblioteca.....	24
Encuesta aplicada a los Usuarios.....	34

	Página
g. DISCUSIÓN.....	44
h. CONCLUSIONES.....	46
i. RECOMENDACIONES.....	48
j. BIBLIOGRAFÍA.....	49
k. ANEXOS.....	1