



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

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

**LA FORMACIÓN DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA “BENJAMÍN CARRIÓN”
DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA Y SU INCIDENCIA
EN LA UTILIZACIÓN DE SUS RECURSOS Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN.
PERÍODO 2011-2012.**

Tesis previa a la obtención del
grado de Licenciada en
Bibliotecología e Información
Científico – Técnica.

AUTORA:

ROSARIO MARÍA ILLESCAS CAJAMARCA

DIRECTORA:

DRA. MARÍA ENITH COSTA MUÑOZ

Loja – Ecuador

2012

CERTIFICACIÓN

Doctora

María Enith Costa Muñoz.

DOCENTE DE LA CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN
CIENTÍFICO-TÉCNICA DE LA MED

CERTIFICA:

Haber asesorado y revisado el desarrollo de la tesis titulada **LA FORMACIÓN DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA “BENJAMÍN CARRIÓN” DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA Y SU INCIDENCIA EN LA UTILIZACIÓN DE SUS RECURSOS Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN. PERÍODO 2011-2012.**, realizada por la Señora Rosario María Illescas Cajamarca, para la obtención del título de Licenciada en Bibliotecología e Información Científico – Técnica.

En razón de que la investigación cumple en todas sus partes con los requisitos establecidos por el Reglamento Régimen Académico, autorizo la presentación y sustentación pública.

Loja, Agosto de 2012

.....
Dra. María Enith Costa Muñoz

DIRECTORA DE TESIS

AUTORÍA

Las ideas expuestas en la presente tesis, así como los criterios, discusión, análisis, resultados y conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de la autora.

Loja, agosto 2012

.....

Rosario María Illescas Cajamarca

AGRADECIMIENTO

A las autoridades de la Universidad Nacional de Loja, cuna del saber, forjadora de profesionales, a los docentes de la Modalidad de Estudios a Distancia, que me han capacitado para enfrentar el amplio campo de la bibliotecología.

De manera especial, a la Dra. María Enith Costa, modelo de valor y sabiduría, por su desinteresada y generosa labor de transmisión del saber y sus acertados consejos.

Al personal de la Biblioteca “Benjamín Carrión” por su valiosa colaboración en facilitarme la información requerida para la realización de esta investigación.

LA AUTORA

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso quién me concede la vida y los medios suficientes y necesarios para alcanzar mi superación profesional.

A mis hijos y nietitos la razón y sentido de mi vida.

A Marco, mi esposo por su comprensión en los tiempos ocupados por el cumplimiento de este trabajo; ojalá pueda servir de ejemplo, porque nada es imposible y nunca es tarde para cumplir con las metas que se propongan en la vida.

Rosario María

ESQUEMA DE TESIS

- ✓ PORTADA
- ✓ CERTIFICACIÓN
- ✓ AUTORÍA
- ✓ AGRADECIMIENTO
- ✓ DEDICATORIA
- ✓ ESQUEMA DE 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 de investigación
 - Índice

a. TÍTULO

LA FORMACIÓN DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA “BENJAMÍN CARRIÓN” DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA Y SU INCIDENCIA EN LA UTILIZACIÓN DE SUS RECURSOS Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN. PERIODO 2011 – 2012.

b. RESUMEN

La presente investigación cuyo título es LA FORMACIÓN DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA “BENJAMÍN CARRIÓN” DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA Y SU INCIDENCIA EN LA UTILIZACIÓN DE SUS RECURSOS Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN. PERIODO 2011-2012., se fundamenta en la búsqueda de destrezas y habilidades de los usuarios de la biblioteca “Benjamín Carrión” para la búsqueda de la información, a través de la formación de usuarios.

El objetivo general propuesto fue: propender a través de la formación de usuarios la mejor utilización de los recursos y servicios bibliotecarios que incidan en la generación del conocimiento e investigación.

La metodología se basó en la aplicación de los métodos científico, descriptivo, analítico sintético e inductivo deductivo, y técnicas como la observación y encuestas al personal bibliotecario y a usuarios de la biblioteca, para obtener información referente al tema.

La población investigada mediante las encuestas realizadas corresponde a: 6 bibliotecarios y 150 usuarios de la biblioteca “Benjamín Carrión” (docentes, estudiantes y empleados de la Universidad Técnica Particular de Loja.”

Como consecuencia de la presente investigación se establece que el 100% del personal bibliotecario afirma que no existe el servicio de formación de usuarios en la biblioteca “Benjamín Carrión” de la UTP, convirtiéndose en una necesidad urgente la implementación de este servicio, lo cual permitirá dar a conocer los servicios y recursos que ofrece la misma, así como la forma de saber utilizarlos.

El 67% de usuarios manifiestan que no utilizan el catálogo de la biblioteca, ante esta actitud del usuario se debe capacitar al mismo en servicios basados en la tecnología como lo es el uso del catálogo digital, y de esta manera cumplir con el objetivo de la formación de usuarios que es :”Formar usuarios expertos y autosuficientes en la identificación, localización y uso de los recursos de información disponibles en las bibliotecas universitarias.

SUMMARY

The present investigation entitled THE FORMATION OF USERS OF THE LIBRARY "BENJAMÍN CARRIÓN" THE UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR OF LOJA AND ITS IMPACT ON THE USE OF RESOURCES AND SERVICES. PERIOD 2011- 2012, is based on the search for skills and abilities of library users "Benjamín Carrión" to search for information, through user training.

The overall objective was proposed: incline through user education the best use of library resources and services that affect the generation of knowledge and research.

The methodology is based on the application of scientific methods, descriptive, analytical and inductive deductive synthetic, and techniques such as observation and surveys to library staff and library users, for information on the topic.

The population studied by surveys corresponding to: 6 librarians and 150 library users "Benjamin Carrion" (teachers, students and employees of the Technical University of Loja. "

As a result of this research established that 100% of library staff says that there is no user training service in the library "Benjamín Carrión" of UTPL, becoming an urgent need to implement this service, which will allow publicizing the resources and services offered by it and know how to use them.

67% of users say they do not use the library catalog, to the attitude of the user must be trained in the same technology-based services such as the use of the digital catalog, and so fulfill the objective of the User training is: "Being self-sufficient users and experts in the identification, location and use of information resources available in university libraries.

c. INTRODUCCIÓN

La presente investigación cuyo título es:

LA FORMACIÓN DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA “BENJAMÍN CARRIÓN” DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA Y SU INCIDENCIA EN LA UTILIZACIÓN DE SUS RECURSOS Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN. PERIODO 2011 – 2012, se orienta a la formación de usuarios como servicio indispensable en la utilización de los recursos y demás servicios de la biblioteca.

“La formación de usuarios es un servicio de la biblioteca sobre sí misma y sus recursos, cuyo objetivo es conseguir la máxima utilización por parte de los usuarios, enseñándoles las técnicas bibliotecarias, bibliográficas y documentales para que encuentren y recuperen la información pertinente para ellos.” (Leticia Sánchez-Paus).

El presente trabajo investigativo fue propuesto en vista de que en la biblioteca “Benjamín Carrión” de la Universidad Técnica Particular de Loja, no se ha definido un programa de formación de usuarios, lo cual es una parte fundamental para las bibliotecas, porque mediante este servicio se orienta al usuario en el uso de servicios y recursos que poseen.

La utilización de los recursos de información se ha convertido en una necesidad urgente que debe afrontar las bibliotecas, en especial las que pertenecen a las instituciones universitarias, como lo es el caso de la biblioteca “Benjamín Carrión”, debido a que los usuarios en muchos de los casos no poseen las habilidades para poder realizar la recuperación de la información.

La biblioteca debe fortalecer los servicios a toda la comunidad universitaria, su acervo bibliográfico es extenso y no está siendo utilizado de forma adecuada. El uso inadecuado de los recursos bibliográficos, el excesivo número de usuarios, es una determinante que impone la debida relación: comunicación entre la biblioteca y el usuario. En sentido se busca formar usuarios autónomos, con pensamiento crítico e independiente, capaces de desenvolverse en un medio de constantes cambios originados tanto por el desarrollo científico, tecnológico, social y cultural.

El objetivo específico que guió el presente trabajo investigativo fue: Determinar la incidencia que existe entre la formación de usuarios y la utilización de los recursos y servicios que oferta la Biblioteca “Benjamín Carrión” de la UTPL.

El marco teórico se fundamenta en dos capítulos: Capítulo I: Formación de usuarios: Definición, Concepto, importancia, propósitos de la formación de usuarios, principios del programa de formación de usuarios, objetivos de la

formación de usuarios, sujetos partícipes del proceso de formación, tipos de usuarios. Capítulo II: Utilización de recursos y servicios de información: biblioteca, clases de bibliotecas, bibliotecas de centros docentes, biblioteca “Benjamín Carrión de la Universidad Técnica Particular de Loja, servicios que presta la Biblioteca “Benjamín Carrión de la Universidad Técnica Particular de Loja.

La metodología se basó en el uso de métodos como: científico, descriptivo, analítico-sintético e inductivo-deductivo; y técnicas como: revisión bibliográfica, observación, encuesta aplicada al personal que labora en la biblioteca y 150 usuarios (estudiantes, docentes, empleados); para determinar la incidencia que existe entre la formación de usuarios y la utilización de los recursos y servicios que oferta la Biblioteca “Benjamín Carrión” de la Universidad Técnica Particular de Loja

d. REVISIÓN DE LITERATURA

CAPÍTULO I

FORMACIÓN DE USUARIOS¹

Según Leticia Sánchez-Paus, la formación de usuarios es un servicio de la biblioteca sobre sí misma y sus recursos, cuyo objetivo es conseguir la máxima utilización por parte de los usuarios, enseñándoles las técnicas bibliotecarias, bibliográficas y documentales para que encuentren y recuperen la información pertinente para ellos.

“La formación de usuarios debe entenderse como un proceso que incluye un conjunto de acciones continuas, entre las que se encuentra el intercambio de experiencias y conocimientos, encaminados a la transformación permanente del usuario a partir de la comunicación de saberes sobre el uso de la información. Como proceso presenta una metodología propia, en el que se ofrece una serie de actividades de aprendizaje que requieren, de parte del formador, conocimientos de actividades pedagógicas que le den salida al proceso de enseñanza y aprendizaje. Se busca que el usuario adquiera y domine las competencias y habilidades que le permitan formular su necesidad de información, buscar, localizar, seleccionar, analizar, evaluar y

¹ Encontrado en: <http://www.slideboom.com/presentations/131911/La-Formaci%C3%B3n-de-usuarios>.

usar la información para su posterior transformación y comunicación en forma significativa.”²

Importancia de la formación de usuarios³

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

Los programas de formación de usuarios que surjan de esta combinación de actores, intereses y funciones, deberán tener las mismas características que

² Encontrado en: <http://bibliotecologia.udea.edu.co/formausuarios/parte2/index.htm>

³ <http://bibliotecologia.udea.edu.co/formausuarios/parte2/index.htm>

otros programas educativos, es decir: ser horizontales y flexibles, dirigidos a la resolución de problemas y con un equilibrio entre la teoría y la práctica.

“La razón de ser de un servicio es cubrir las necesidades de los usuarios, ya sean culturales, de educación o de investigación. El usuario deberá corresponder con el uso eficaz de ese servicio.”⁴

Propósitos de la formación de usuarios⁵

- Que el usuario valore la importancia de la información, y logre hacer juicios críticos acerca de la calidad, pertinencia y confiabilidad de la información recibida.
- Que el usuario obtenga la información por los medios más adecuados que haga un uso óptimo de la información que pueda tener acceso fácil y rápido a los servicios y productos de unidades de información que sean de su interés.

Principios del Programa de Formación de Usuarios:⁶

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

⁴<http://www.slideboom.com/presentations/131911/La-Formaci%C3%B3n-de-Usuarios>

⁵ <http://www.slideboom.com/presentations/131911/La-Formaci%C3%B3n-de-Usuarios>

⁶<http://exagonobibliotecario.blogspot.com/2009/10/formacion-de-usuarios-para-bibliotecas.html>

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

Objetivos de la formación de usuarios.⁷

- Formar usuarios expertos y autosuficientes en la identificación, localización y uso de los recursos de información disponibles en las bibliotecas universitarias, dotándoles además de las habilidades necesarias para el acceso y uso de la información, que son la base para el aprendizaje continuo a lo largo de toda la vida.
- Como objetivos básicos, la formación de usuarios pretende ayudar a que los alumnos adquieran las siguientes aptitudes mediante los siguientes objetivos:
 - Saber localizar la información en una biblioteca

⁷<http://exagonobibliotecario.blogspot.com/2009/10/formacion-de-usuarios-para-bibliotecas.html>

- Localizar la información en los documentos
- Conocer y utilizar los distintos tipos de información dentro y fuera de la biblioteca.

Sujetos partícipes del proceso de formación⁸

El usuario

El usuario es una persona que produce y a la vez consume o utiliza la información, independiente del lugar donde la encuentre y del soporte en que esté presentada. Así mismo, se dice que es el centro y razón de ser de las unidades de información..

El usuario es el inicio y el final del ciclo y además, es un sujeto constructivo, creativo y sistemático que, generalmente busca orientación de tipo cualitativo en un sistema de información para interpretar y analizar la información. La información que él consume, produce y brinda debe buscarla, solicitarla, analizarla, evaluarla para tomar decisiones que le permitan desempeñarse en su quehacer y estilo de vida,

Bibliotecario

“El bibliotecario tal y como se conoce, debe tener presente que es un profesional al servicio del lector, no al servicio del libro. Por lo tanto guiar y

⁸<http://bibliotecologia.udea.edu.co/formausuarios/parte2/32.htm>

servir al lector es su principal objetivo, en el que mejorar permanentemente su formación es algo esencial".⁹

Tipos de usuarios.

Potenciales-reales¹⁰: Si consideramos usuario a todo aquel que necesita información para el desarrollo de sus actividades profesionales o privadas, todo individuo lo es. Los usuarios reales son sólo una pequeña parte, quedando los demás como "potenciales" clientes que hemos de interesar por nuestra biblioteca.

Usuarios Virtuales¹¹: Son aquellos usuarios que no precisan trasladarse físicamente hasta la biblioteca u otra unidad de información para demandar la información que necesitan, contactarse con los instrumentos de búsqueda y recuperación y acceder intelectualmente a la documentación o datos necesarios.

⁹Encontrado en: www.bibliogtcarios.es/lauramartinez/el_papel_del_bibliotecario

¹⁰Encontrado en: Gómez Hernández, J. A. Gestión de bibliotecas Murcia: DM, 2002

¹¹Encontrado en: Pérez Giffoni María Cristina: Unid 5: Fuentes especializadas y usuarios. Módulo 5. 2008

CAPÍTULO II

UTILIZACIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN.

Los servicios de información son un soporte a la comunidad universitaria, en los procesos educativos. El principal objetivo es satisfacer las necesidades de información bibliográfica y científica, como parte de la función de apoyo de la biblioteca universitaria a la docencia, la investigación y la gestión universitaria.

BIBLIOTECA

La UNESCO define la biblioteca como la colección organizada de libros impresos, revistas y otros materiales gráficos (audiovisuales, etc.) con un personal correspondiente para facilitar servicios a los usuarios según sus necesidades de información, investigación, educación y esparcimiento. En esta definición hay tres elementos fundamentales: La colección organizada, es decir, el fondo bibliográfico. Ésta será el elemento material y formal de la biblioteca, porque un simple depósito o almacén de libros no es una biblioteca ya que no reúne estos elementos.

El personal correspondiente, es decir, el cualificado, el profesional que atiende la colección, y va a servir de intermedio entre el usuario y la colección.

Los servicios, que son aquellos que presta la biblioteca a los usuarios de acuerdo con sus necesidades, éstos son el objetivo de la biblioteca.

Clases de bibliotecas¹²

Existen distintos criterios para determinar los tipos de bibliotecas. Algunos autores distinguen unas bibliotecas de otras de acuerdo con los objetivos de los servicios que prestan o de acuerdo con su situación orgánica.

Clasificación Tradicional: Bibliotecas Nacionales, Bibliotecas Públicas, Bibliotecas de Centros Docentes (escolares y /o universitarios); Bibliotecas Especializadas.

Bibliotecas nacionales: Definida por la ALA (American Library Association) como la biblioteca designada como tal por el organismo nacional adecuado y sostenida por el Estado. Sus funciones comprenden la recopilación de toda la producción impresa del país; frecuentemente como depositaria del depósito legal, porque necesita poseer un ejemplar de todo lo que se publica en el país; la recopilación y organización de publicaciones internacionales de valor para los estudiosos.

¹²Temario de Biblioteconomía , noviembre 2006

Bibliotecas de centros docentes

Bibliotecas Universitarias: Según la ALA (American Library Association) la biblioteca universitaria es aquella biblioteca o sistema de éstas establecida, mantenida y administrada por la universidad, para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios.

Bibliotecas escolares: Están destinadas a los alumnos de los centros docentes de nivel inferior al universitario, y relacionadas con las bibliotecas públicas.

Bibliotecas públicas: La IFLA define la biblioteca pública como “la biblioteca sostenida por un órgano de la administración local, o en algún caso central, o por algún otro organismo autorizado para actuar en su nombre y accesible sin prejuicio ni discriminación alguna a cuantos deseen utilizarla”.

Bibliotecas especializadas: Las bibliotecas especializadas poseen un carácter especializado, tanto por sus fondos como por sus usuarios, con el fin de atender sus necesidades y atención a los miembros que pertenecen a esa entidad.

La Biblioteca “Benjamín Carrión”

La Universidad Técnica Particular de Loja, fue fundada por la Asociación Marista Ecuatoriana (AME) el 3 de mayo de 1971, como respuesta al requerimiento de la región sur de formación técnica y humanística.

El 27 de octubre de 1997, la Diócesis de Loja traspasa por tiempo indefinido, a la “Asociación Idente de Cristo Redentor, misioneros y misioneras Identes, la conducción de la Universidad Técnica Particular de Loja, para que la dirija con total autonomía y en consonancia con el carisma Idente.

La Universidad Técnica Particular de Loja como soporte a la educación, cuenta con la biblioteca “Benjamín Carrión”, creada hace 38 años y brinda atención a la comunidad utepelina tanto en préstamos internos así como a domicilio, atesora documentos de valor cultural nacional e internacional, con sus diversas fuentes de investigación en diversas áreas de saber humano. Estas obras han sido adquiridas por diversas vías como: compras, donaciones de colecciones de académicos de trascendencia nacional e internacional; llegando a reunir una colección de 68.000 obras y en distintos soportes: impresos y discos compactos.

El 18 de enero de 1999, la biblioteca, comienza a funcionar como automatizada de estantería abierta contando desde su inicio con todas las instalaciones, sistema informático y terminales de consulta, distribuida en 5

áreas perfectamente definidas que son: administrativa, biológica, referencia, socio-humanística y técnica; el acceso es solamente para personal y estudiantes de la UTPL, previamente al ingreso el usuario debe presentar su carné.

Su horario de atención es de lunes a viernes de 07h00 – 21h00 y sábados de 08h00 a 12h00, se utiliza el sistema ZEBRA, mediante el cual se realizan ingresos, préstamos y devoluciones tanto del material bibliográfico como de tesis y material no convencional. Cuenta con instalaciones apropiadas y funcionales.

Servicios de información¹³

Es un servicio encargado de solucionar las dudas de los usuarios referentes a un tema, suministrándoles los datos e informaciones correspondientes.

Magán divide los servicios de referencia en tres bloques: servicios de información, formación y orientación. En la siguiente tabla se reflejan las teorías de este autor estadounidense:

¹³Encontrado en: <http://html.rincondelvago.com/biblioteca.html>

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

Elaboración: La autora

SERVICIOS QUE PRESTA LA BIBLIOTECA “BENJAMÍN CARRIÓN” DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

Lectura en sala: Se encuentra distribuida en cinco áreas: Humanística, Técnica, Administrativa, Biológica y Obras de Referencia, estas zonas contienen tanto los estantes como las mesas de lectura y junto a cada estante se encuentra dispuesta una mesa pequeña en donde se colocarán los libros luego de haberlos utilizado; este servicio permite la consulta del material bibliográfico, en las instalaciones de la biblioteca, donde acuden seiscientos usuarios diariamente.

Circulación y préstamo: El usuario toma directamente de los estantes los libros que desee para consulta interna. Los préstamos son personales e

intransferibles. El usuario es responsable de la integridad de las obras. Para sacar obras en préstamo es necesario hacerlo personalmente en el edificio de la biblioteca, presentando el carné estudiantil.

Internet Inalámbrico: Se ofrece al interior de la biblioteca, existe un área adecuada para hacer uso de este servicio al cual tienen acceso todos los usuarios.

Hemeroteca: Se organiza las publicaciones periódicas, las cuales se encuentran dentro de la sala de lectura.

Reproducción de documentos: Este servicio se presta en el mismo horario que la biblioteca, facilitando a los consultantes obtener sus fotocopias y de esta manera evitar que el libro salga fuera del recinto de biblioteca y sufra deterioro y/o mutilación.

Prensa: Los usuarios pueden acceder a consultar el periódico, en la biblioteca se dispone de los diarios locales y nacionales.

Información y orientación bibliográfica: Se realiza cuando el usuario desconoce el funcionamiento y los recursos existentes.

Referencia: Consiste en orientar al usuario en lo referente al material bibliográfico que se encuentra distribuido en las cinco áreas.

Dispositivos de seguridad: Cada libro está protegido con una etiqueta de seguridad que puede ser activada o desactivada para permitir la salida autorizada del material bibliográfico. La biblioteca cuenta con un par de antenas de seguridad que permiten detectar la salida de libros sin autorización.

e. MATERIALES Y MÉTODOS

Para el desarrollo del presente trabajo investigativo se hizo uso de los siguientes métodos y técnicas los cuales permitieron cumplir los objetivos propuestos.

MÉTODOS:

MÉTODO CIENTÍFICO: El trabajo investigativo estuvo realizado de acuerdo al método científico en lo referente al conjunto de procedimientos lógicos respecto a la obtención, clasificación y exposición de conocimientos acerca del tema de formación de usuarios, y su posible aplicación en la biblioteca “Benjamín Carrión” de la Universidad Técnica Particular de Loja

MÉTODO DESCRIPTIVO: Se utilizó este método en la presente investigación para hacer la descripción de la información obtenida como referentes teóricos.

MÉTODO ANALÍTICO SINTÉTICO: se utilizó para la recolección de información generada en la Biblioteca “Benjamín Carrión” de la UTPL, lo cual permitió establecer la relación causa-efecto de esta investigación.

MÉTODO INDUCTIVO DEDUCTIVO: Estuvo presente cuando en base a consideraciones particulares se llegó a las conclusiones que permitieron establecer la información en torno a la formación de usuarios en la biblioteca “Benjamín Carrión” de la UTPL.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para dar cumplimiento a la presente investigación se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos:

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA: En el desarrollo de esta investigación se recurrió a fuentes de información como, libros, revistas, artículos de Internet, etc.

OBSERVACIÓN: Esta técnica fue de gran valor al momento de realizar la observación concreta de la problemática de la investigación.

ENCUESTA AL PERSONAL BIBLIOTECARIO: Esta técnica se la aplicó para obtener información sobre los servicios de información que se ofrecen en este centro de información

ENCUESTA AL USUARIO: Permitted recopilar los datos necesarios para analizar los objetivos propuestos, y fue aplicada a un grupo de usuarios de la comunidad universitaria.

POBLACIÓN: La encuesta fue aplicada al personal bibliotecario en un número de 6 y a los usuarios asiduos de la biblioteca “Benjamín Carrión” de la Universidad Técnica Particular de Loja, que son en un número de 150 usuarios (estudiantes, docentes, empleados)

Población Investigada	Número de Investigados	Técnica Utilizada
Usuarios	150	Encuesta
Personal	6	Encuesta

Fuente: Estadísticas de la UTPL
Elaboración: La autora

f. RESULTADOS

RESULTADOS DE LA ENCUESTA AL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA “BENJAMÍN CARRIÓN” DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA, PARA CONOCER SI SE DA EL SERVICIO DE FORMACIÓN DE USUARIOS EN ESTE CENTRO DE INFORMACIÓN.

1. ¿En la biblioteca “Benjamín Carrión” se ha implementado un programa de formación de usuarios?

CUADRO Nº 1

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta al personal de la Biblioteca
Autora: Rosario Illescas

GRÁFICO N° 1



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% del personal bibliotecario manifiestan que no se ha implantado el servicio de formación de usuarios en la biblioteca

Un programa de formación de usuarios tiene como objetivo primordial dar a conocer los mecanismos de información y comunicación para adiestrar al usuario en la utilización de los servicios y recursos de la biblioteca; este programa deberá evitar las barreras existentes entre el usuario y la información, que muchas de las veces se complican por la aparición de nueva tecnología, el incremento de la colección y servicios que se dan en el centro de información.

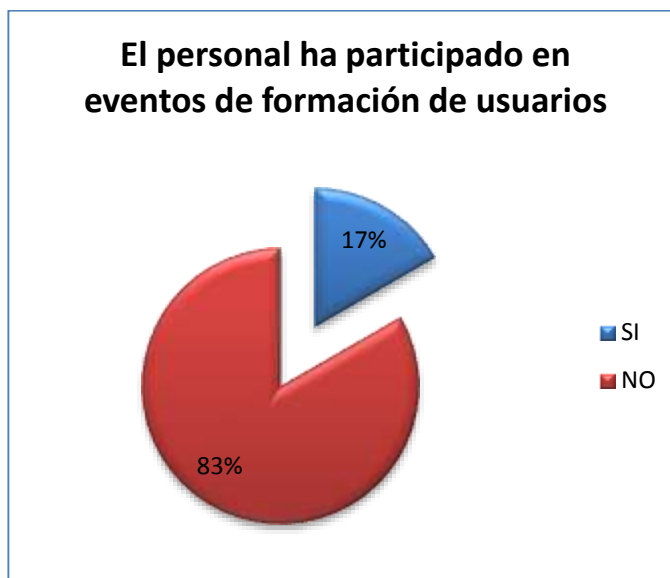
2. ¿El personal que trabaja en la biblioteca “Benjamín Carrión” ha participado en eventos sobre formación de usuarios en otras instituciones?

CUADRO Nº 2

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta al personal de la Biblioteca
Autora: Rosario Illescas

GRÁFICO Nº 2



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 83% del personal bibliotecario manifiestan que no ha participado en eventos de formación de usuario, y el 17% del personal responde que sí.

Se debe tomar en cuenta que para dar un buen servicio de formación de usuarios la biblioteca debe contar con bibliotecarios experimentados, capacitados y preparados para el cambio, porque las bibliotecas deben hacer frente en la atención del usuario..

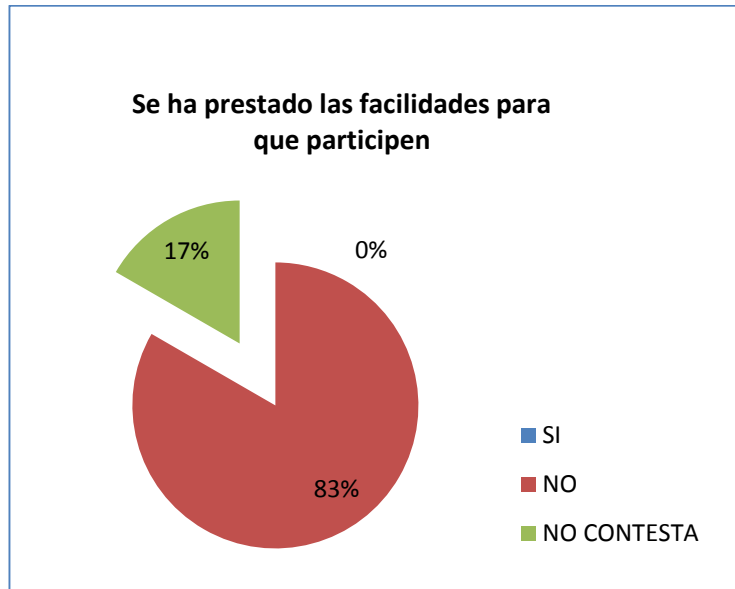
3. Si su respuesta es no, ¿Se les ha prestado las facilidades para que participen?

CUADRO Nº 3

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	5	83%
NO CONTESTA	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta personal de la biblioteca
Autora: Rosario Illescas

GRÁFICO N° 3



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 83% del personal bibliotecario responden que no se les ha prestado las facilidades sobre este tema, y el 17% no contesta.

La formación profesional y permanente en la actualidad es una de las prioridades en las bibliotecas, en especial en una universitaria como es el caso de la Biblioteca “Benjamín Carrión”, en donde se brindan las facilidades para capacitar a su personal; lo que se refleja en las encuestas es que no se ha capacitado al personal en lo referente a la formación de usuarios, puesto que a las capacitaciones que han asistido no se ha tocado el tema.

4. ¿Los servicios de información que ofrece la biblioteca, satisfacen las necesidades de información de los usuarios?

CUADRO Nº 4

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta al personal de la Biblioteca
Autora: Rosario Illescas

GRÁFICO Nº 4



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 67% del personal bibliotecario indican que los servicios de información de la biblioteca no satisfacen las necesidades de información de los usuarios, y el 33% que sí satisfacen.

Partiendo de la idea de que las necesidades de información de una persona según Patricia Hernández Salazar: “son aquellos conjuntos de datos que éste necesita para cumplir un objetivo determinado”; la mayoría de las personas encuestadas responden que las necesidades de información de los usuarios no son satisfechas, por cuanto en la biblioteca no se ha aplicado ninguna técnica (encuesta o entrevista) que permita conocer si los usuarios satisfacen o no sus necesidades de información. La biblioteca, para proporcionar información y satisfacer las necesidades de información de los usuarios debe ser capaz de organizar, conservar y difundir la información.

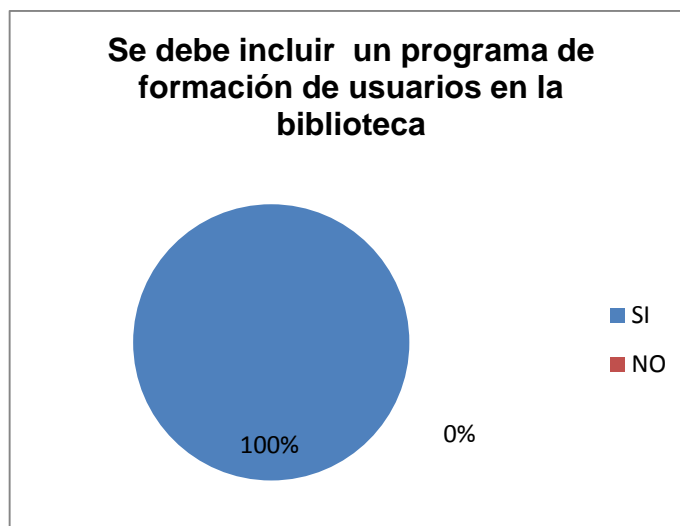
5. ¿Considera que se debe implementar un plan de mejoramiento de la biblioteca; en el que se incluya programas de formación de usuarios?

CUADRO Nº 5

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta al personal de la Biblioteca
Autora: Rosario Illescas

GRÁFICO Nº 5



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% del personal de la biblioteca responden que se debe implementar un plan de mejoramiento de la biblioteca, en lo referente a la formación de usuarios.

Todo el personal de la biblioteca está de acuerdo en que se debe implementar un plan de mejoramiento de la biblioteca, que permitirá identificar, describir y analizar la viabilidad de los servicios y recursos que se pueden implementar en este centro de información; y en el cual se haga constar el servicio de formación de usuarios, ya que mediante este se estaría mejorando la imagen de la biblioteca y haciendo conocer y difundiendo los servicios con que cuenta, consiguiendo así usuarios autónomos en información.

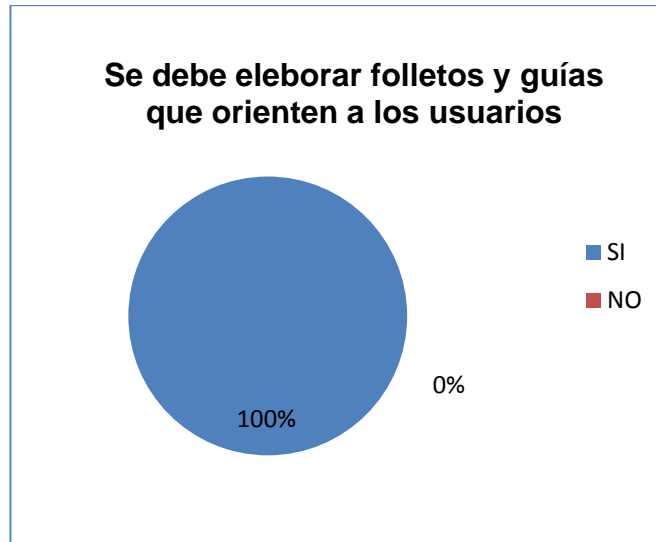
6. ¿Se deben elaborar en la biblioteca folletos y guías que orienten a los usuarios en la utilización de los recursos y servicios?

CUADRO Nº 6

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta al personal de la Biblioteca.
 Autora: Rosario Illescas

GRÁFICO N° 6



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los encuestados manifiestan que si se debe elaborar folletos y guías que orienten a los usuarios en la utilización de los recursos y servicios

Se puede afirmar que los medios más utilizados para la formación de usuarios son los folletos y las guías; en los folletos se exponen los aspectos generales de la biblioteca, y lo relacionado a las distintas áreas o servicios (préstamos, referencia, prensa, etc.); y las guías son utilizadas para objetivos más concretos, como por ejemplo explicar en detalle lo relativo a una sección o servicio; el personal indica que si se debería elaborar guías y folletos para la biblioteca puesto que estos recursos ayudarían a la orientación del usuario y al servicio de formación de usuarios.

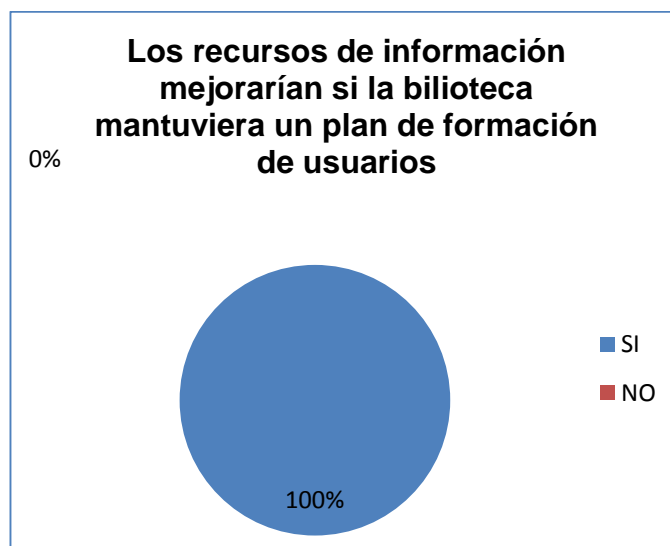
7. ¿Considera que los recursos y servicios de información mejorarán si la biblioteca mantuviera un programa de formación de usuarios?

CUADRO Nº 7

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta al personal de la Biblioteca
Autora: Rosario Illescas

GRÁFICO Nº 7



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% del personal bibliotecario responde que si se mejoraría los recursos de información si se mantiene un plan de formación de usuarios.

En la biblioteca “Benjamín Carrión” según encuesta realiza se requiere la implementación del servicio de formación de usuarios, dada la importancia que tiene este servicio, que es formar usuarios autónomos en la búsqueda e interpretación de la información, puesto que las actividades de formación de usuarios permitirán, no sólo difundir los servicios y la colección bibliográfica, sino también mejorarlos.

En consecuencia se puede afirmar que un plan es una herramienta imprescindible para la planificación, ejecución, implementación y supervisión de cualquier proyecto.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA A USUARIOS DE LA BIBLIOTECA “BENJAMÍN CARRIÓN” DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA, PARA OBTENER INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS Y RECURSOS QUE SE OFRECEN.

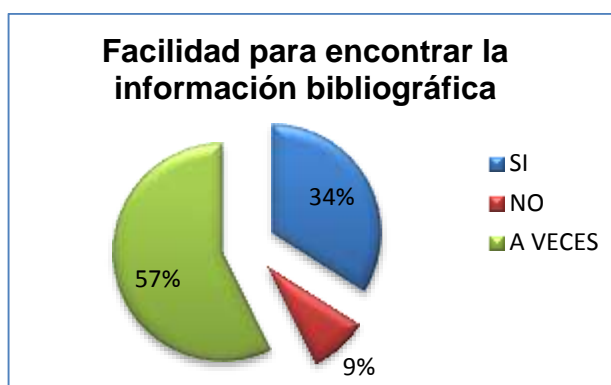
1. ¿Encuentra usted con facilidad la información bibliográfica que busca en la biblioteca “Benjamín Carrión” de la UTPL?

CUADRO Nº 8

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	51	34%
NO	13	9%
A VECES	86	57%
TOTAL	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Biblioteca
Autora: Rosario Illescas

GRÁFICO Nº 8



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 57% de los usuarios responden que a veces localizan la información con facilidad, el 34% responden que sí encuentran, y el 9% que no.

Los resultados señalan que más de la mitad de los usuarios encuestados encuentran a veces la información requerida; consecuentemente en la biblioteca “Benjamín Carrión” la información no se está utilizando de la manera adecuada, pues si una de la funciones de la biblioteca es informar, el principal objetivo es conseguir que todas las informaciones requeridas sean satisfechas, desde este punto de vista esto se está dando por diferentes causas, como que los usuarios no tienen su bibliografía elegida, dificultad que hace que el usuario no encuentre la información que requiere y más bien desista de buscarla, o esperan dar con un título que corresponda exactamente al tema que están consultando, y no utilizan los instrumentos necesarios que posee esta unidad de información, los cuales les facilitarían la consulta.

2. ¿La información bibliográfica que se ofrece en la Biblioteca “Benjamín Carrión”, satisface sus necesidades informativas?

CUADRO Nº 9

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	76	50%
NO	7	5%
A VECES	67	45%
TOTAL	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Biblioteca.
Autora: Rosario Illescas

GRÁFICO Nº 9



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 50% de los encuestados responden que sí satisfacen sus necesidades de información, el 45% a veces y el 5% que no.

En la biblioteca existe cierto desconocimiento del fondo bibliográfico y de los servicios que ofrece, lo que impide que los usuarios puedan acceder a la información científica y técnica, pues si no conocen la integración de las colecciones de la biblioteca, es imposible que puedan beneficiarse de sus recursos y satisfacer a plenitud sus necesidades de información, además no se ha hecho un estudio de perfiles de usuarios para categorizarlos según sus necesidades informativas, de forma que se pueda orientar al usuario a través de los servicios que presta este centro de información.

3. ¿Sabe orientarse en el espacio físico de la biblioteca?

CUADRO N° 10

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	59	39%
NO	91	61%
TOTAL	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Biblioteca
Autora: Rosario Illescas

GRÁFICO Nº 10



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 61% de los usuarios responden que no saben orientarse en el espacio físico de la biblioteca y el 39% que sí.

En los docentes y empleados, se encuentra también esta dificultad, por cuanto éstos usuarios realizan préstamos externos y piden el material bibliográfico por línea telefónica, lo cual dificulta conocer cómo se hallan ubicados los libros en las estanterías, y cómo están dispuestas las diferentes áreas, para su máxima utilización y eficiente investigación.

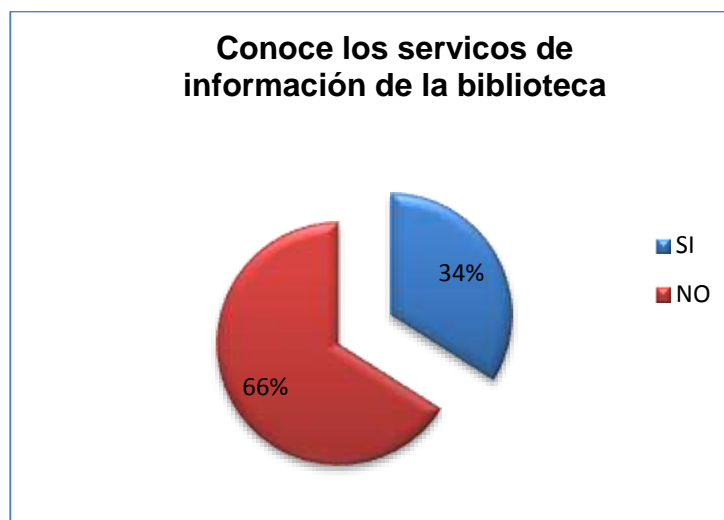
4. ¿Conoce qué servicios de información se ofrecen en la biblioteca “Benjamín Carrión” de la UTPL?

CUADRO Nº 11

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	51	34%
NO	99	66%
TOTAL	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Biblioteca
Autora: Rosario Illescas

GRÁFICO Nº 11



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Un 66 % de los usuarios desconocen los servicios de información que oferta la biblioteca, y el restante 34% indican que sí.

La mayoría de los usuarios, desconocen los servicios que ofrece la biblioteca “Benjamín Carrión”, lo cual se da debido a la poca difusión de éstos, es decir la biblioteca no lleva un marketing bibliotecario que ayudaría a la promoción y difusión de los servicios y recursos que posee, por lo tanto no se está asegurando su uso; y sobre todo a que no existe un plan de formación de usuarios, lo que obstaculiza la oportuna utilización de los servicios y recursos de la biblioteca, con lo que se puede afirmar que la formación de usuarios se encuentra estrictamente ligado con la promoción y difusión de los servicios bibliotecarios.

5. ¿Los servicios de la biblioteca “Benjamín Carrión” están acorde a sus necesidades de información?

CUADRO Nº 12

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	52	35%
NO	98	65%
TOTAL	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Biblioteca
 Autora: Rosario Illescas

GRÁFICO N° 12



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 65% de los usuarios afirman que los servicios de información no están acorde a sus necesidades informativas, y el 35% manifiestan que sí.

Las encuestas aplicadas a los usuarios demuestran que las necesidades de información de los usuarios no son satisfechas, pese a que se cuenta con los servicios necesarios de manera especial ediciones actualizadas, fotocopiado, internet, estantería abierta; al usuario lo que le hace falta es formar habilidades informativas en el uso correcto y efectivo de los recursos y servicios de información que posee la biblioteca de la UTPL.

No es suficiente crear buenos servicios y esperar, o adquirir un buen acervo bibliográfico y acceso a las bases de datos u otras fuentes de información, si no se sabe darles publicidad para captar usuarios, si finalmente el usuario

desconoce estos recursos. Por lo tanto como bibliotecarios debemos ser conscientes de la importancia que tiene el hecho de dar a conocer los servicios bibliotecarios y promover los productos informativos entre nuestros usuarios.

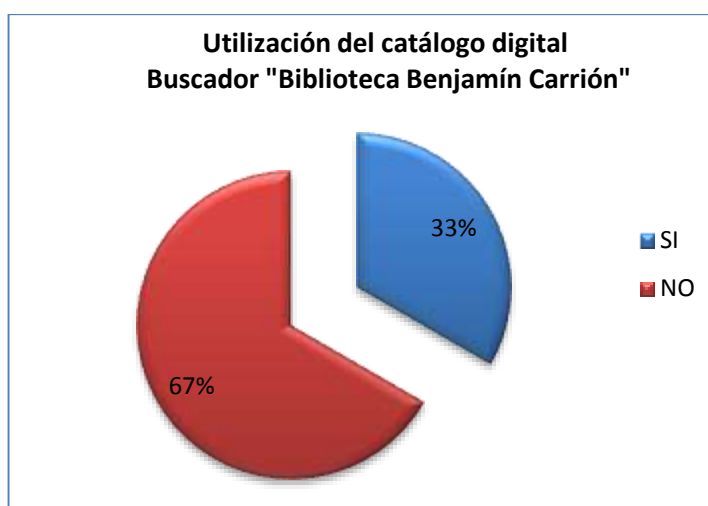
6. ¿Ha utilizado el catálogo digital de la biblioteca, denominado “Buscador Biblioteca Benjamín Carrión”?

CUADRO Nº 13

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	50	33%
NO	100	67%
TOTAL	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Biblioteca
Autora: Rosario Illescas

GRÁFICO Nº13



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo con la encuesta aplicada a los usuarios, el 67% indican que no utilizan el catálogo digital de la biblioteca, y el 33% que sí.

La biblioteca “Benjamín Carrión” es de estantería abierta, siendo así no se puede concebir sin un catálogo digital, que es una tecnología para el desarrollo de habilidades informativas en el usuario, según la encuesta realizada la mayor parte de usuarios lo conocen, pero tiene poca utilización, por la sencilla razón de que prefieren dirigirse directamente a las estanterías a buscar sus libros, y al carecer de los conocimientos en el manejo y uso de esta herramienta tecnológica, y al no saber exactamente donde se encuentra el material bibliográfico, tienen dificultad en buscar el material bibliográfico en los estantes, y sin tener la debida orientación bajan cualquier documento, lo que lleva a engrosar la cantidad de libros que se los acumulan en las mesas, desorganizando él área e impidiendo el rescate oportuno de la información requerida.

Cabe recalcar que una minoría de docentes y empleados, utilizan esta herramienta, lo cual es comprensible porque muchos de estos usuarios realizan sus pedidos de bibliografía directamente al bibliotecario.

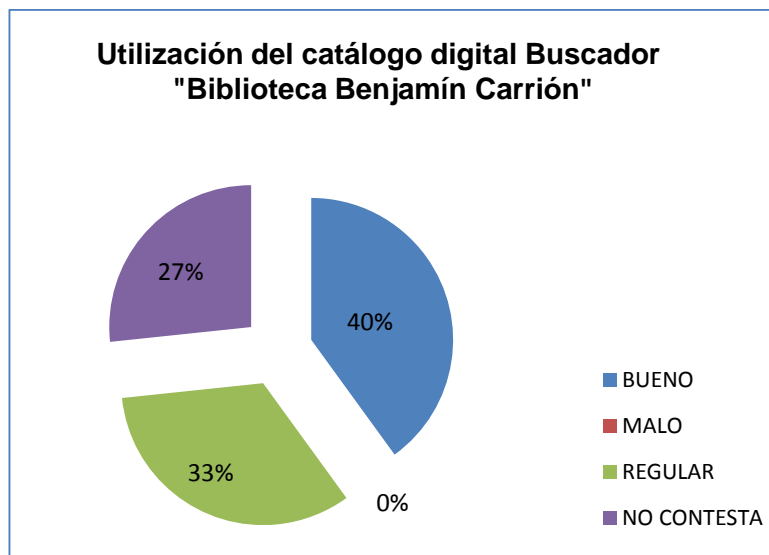
7. Si su respuesta fue Si, que criterio le merece el catálogo.

CUADRO N° 14

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	60	40%
MALO	0	0%
REGULAR	50	33%
NO CONTESTA	40	27%
TOTAL	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Biblioteca
Autora: Rosario Illescas

GRÁFICO N° 14



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 40% de los usuarios responden que el catálogo digital de la biblioteca es bueno para acceder a la información bibliográfica, el 33% que es regular, y el 27% no contesta.

Ninguno de los usuarios señala que el catálogo es malo .A un gran porcentaje de usuarios les parece que la interfaz que ofrece este catálogo es buena, así mismo a otra porción de estudiantes sostiene que es regular; mientras que una cantidad considerable de usuarios no responden esta interrogante.

El catálogo denominado Buscador “Biblioteca Benjamín Carrión” es la carta de presentación de la biblioteca, el cual permite una búsqueda concreta y una recuperación más íntegra y adecuada de la información; la interfaz que presenta es muy amigable para cualquier usuario, es más o menos una interfaz tipo buscador google, en donde se puede buscar una obra ya sea por título, autor, contenido, descripción, institución o Dewey.

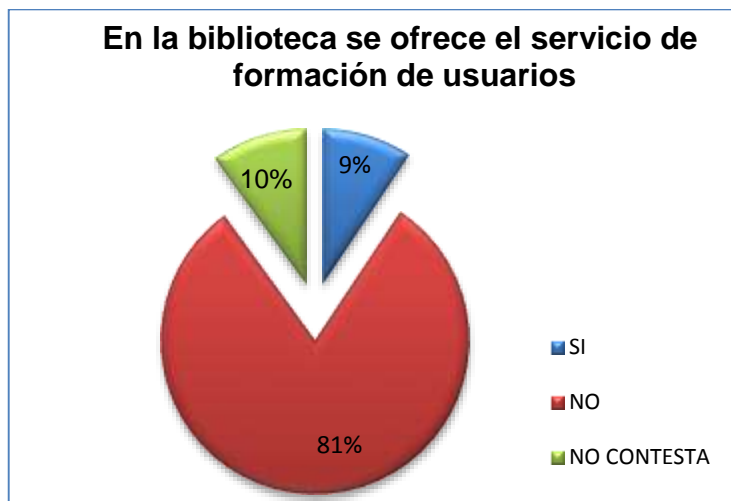
8. ¿En la biblioteca “Benjamín Carrión” de la UTPL se ofrece el servicio de formación de usuarios?

CUADRO Nº 15

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	9%
NO	121	81%
NO CONTESTA	15	10%
TOTAL	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Biblioteca
 Autora: Rosario Illescas

GRÁFICO Nº 15



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 81% de usuarios responden que no se ofrece el servicio de formación de usuarios, el 10% no contestan y el 9% que sí existe este servicio.

Existe un gran desconocimiento de los servicios que posee la biblioteca, la mayoría de usuarios responde que no existe este servicio, mientras que una minoría sostiene que si se cuenta con esta herramienta.

La biblioteca “Benjamín Carrión” no cuenta con un programa definido sobre la formación de usuarios, por algunas razones, entre las que cuenta la falta del recurso humano capacitado; gran porcentaje de usuarios no pueden y no saben acceder a la información, encontrando serias dificultades en la búsqueda de sus demandas informativas, pese a que existe el material bibliográfico necesario tanto en forma física y en el catálogo digital.

9. ¿Necesitaría usted que en la biblioteca se implemente el servicio de formación de usuarios?

CUADRO Nº 16

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	136	91%
NO	8	5%
NO CONTESTA	6	4%
TOTAL	150	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Biblioteca
 Autora: Rosario Illescas

GRÁFICO Nº 16



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 91% de los usuarios responden que si necesitan que se implemente el servicio de formación de usuarios, el 5% no, y el 4% no contesta.

La formación de usuarios es una necesidad latente que afronta la biblioteca “Benjamín Carrión” de la UTPL, el reducido personal que labora en dicha unidad de información, tiene que afrontar los problemas que aquejan al mal uso de las fuentes bibliográficas, por lo tanto y según las encuestas realizadas a los usuarios, se hace necesario implantar el servicio de formación de usuarios mediante el cual se podrá hacer conocer los servicios, recursos e información con que cuenta la biblioteca.

La formación de usuarios es un servicio bibliotecario cuyo objetivo es dar a conocer el uso de la biblioteca, así como sus recursos de búsqueda, por cuanto la biblioteca debe promover sesiones de formación de usuarios a nivel individual o colectivo y desarrollar programas para la formación, y debe organizar visitas guiadas y contar durante el horario de apertura con la presencia de un bibliotecario profesional para atender y enseñar el funcionamiento de la biblioteca, así como las instalaciones, equipos y uso del fondo bibliográfico.

g. DISCUSIÓN

Concluido el trabajo investigativo y de acuerdo a la siguiente pregunta: ¿En la biblioteca “Benjamín Carrión” se ha implementado un programa de formación de usuarios?, el 100% del personal encuestado de la Biblioteca, afirman que no se ha implementado el servicio de formación de usuarios, lo cual ha causado que los usuarios se encuentren desorientados ante gran cantidad de información que posee la biblioteca.

En lo referente a los usuarios en la pregunta. ¿Ha utilizado el catálogo digital de la biblioteca, denominado “Buscador Biblioteca Benjamín Carrión”? , el 67% de los usuarios, manifiestan que no utilizan el catálogo de la biblioteca, ante esta interrogante la biblioteca debe fortalecer de forma inmediata el uso del catálogo y concientizar sobre la importancia de esta herramienta tecnológica.

De acuerdo a esta realidad, se sugiere tanto autoridades como personal bibliotecario comprometidos con el buen funcionamiento de esta entidad, que se implemente el servicio de formación de usuarios, ya que constituye una prioridad para una biblioteca universitaria, lo cual permitiría en primer lugar informar a los usuarios de los recursos y servicios de la biblioteca y en segundo lugar enseñar a buscar, utilizar, localizar, identificar y recuperar la

información, sacando un mejor provecho de la misma, logrando así formar usuarios autónomos y por ende expertos en información.

En el estudio realizado se encuentra un gran acercamiento al objetivo que se ha trazado, el cual es: propender a través de la formación de usuarios la mejor utilización de los recursos y servicios bibliotecarios que incidan en la generación del conocimiento e investigación.


h. CONCLUSIONES


Una vez detallados los resultados obtenidos mediante las técnicas investigativas utilizadas, se ha podido llegar a las siguientes conclusiones:

📖 El 100% del personal de la Biblioteca “Benjamín Carrión”, manifiestan que no hay el servicio de formación de usuarios, lo que ha ocasionado que los usuarios tengan ciertas dificultades en la búsqueda, localización, identificación y recuperación de la información.

📖 El 67% de los usuarios no utilizan el catálogo digital, y al carecer de los conocimientos en el manejo y uso de esta herramienta tecnológica, desisten en utilizarla, lo cual hace que se dificulte el acceso y uso de la información.

i. RECOMENDACIONES

 A la persona encargada de la dirección de la biblioteca o a quien corresponda según las funciones que desempeña, se le recomienda elaborar un programa de formación de usuarios, y ejecutarlo para lo cual se valdrá de las diferentes herramientas tecnológicas, y personal calificado, para identificar, proporcionar y promocionar este servicio así como su difusión en forma adecuada y efectiva mediante la tecnología de punta y conocimiento técnico del tema.

 Al profesional bibliotecario responsable de biblioteca se le recomienda realizar campañas publicitarias de difusión sobre el uso y la importancia del catálogo digital, para lo cual se puede utilizar: folletos, herramientas tecnológicas como el correo electrónico y redes sociales., etc.

j. BIBLIOGRAFIA

ARRIOLA NAVARRETE, ÓSCAR. 2006. Evaluación de Bibliotecas: Un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad. 1era edición. México: Alfagrama Ediciones, S. R. L

BALAGUÉ, NÚRIA. La biblioteca universitaria, centro de recursos para el aprendizaje y la investigación: Jornadas Rebiun 2003: España, Palma de Mallorca. (consultado 6 de noviembre de 2011). Disponible en: <http://biblioteca.uam.es/paginas/palma.html>.

CARAVIA, SANTIAGO. 2009. La Biblioteca y su organización. 2da edición. España: Ediciones Trea, S.L

CERDA GUTIÉRREZ, HUGO. 1997. Cómo elaborar proyectos: Diseño, ejecución, y evaluación de proyectos sociales y educativos. 3ra edición. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio.

CORDON, JOSÉ. 1996. El servicio de información y referencia. Manual de Biblioteconomía. Madrid: Síntesis, pp. 265-285

DÍEZ IBAÑEZ, M^a T., PEÑALVER MARTÍNEZ, A. (1990) .La formación de usuarios de la información: propuesta de cursos. Actas de las VI Jornadas

Bibliotecarias de Andalucía. Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, p. 255-267

GARCÍA, MANUEL. Uso de nuevas tecnologías de información (NTICs), en el servicio de referencia de la Biblioteca Central de la Universidad de Piura (UDEP). Consultado [6 de noviembre 2011]. Disponible en:http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/human/garcia_mm/cap2.PDF

GÓMEZ, JOSÉ. La biblioteca universitaria. En: Manual de Biblioteconomía. Madrid: Síntesis 1998, pp 363-368

GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. Gestión de bibliotecas Murcia: DM, 2002

HERNÁNDEZ, PATRICIA: Formación de usuarios: modelo para diseñar programas sobre el uso de tecnologías de información en instituciones de educación superior. Documentación de las Ciencias de la Información 2001, número 24, 151-179

JARA REINOSO, ÁLIDA e INGA A., GERARDO. 2005. Metodología de estudio. 2da edición, Loja: UTPL

MAÑAS, JOSÉ. Marketing y difusión de servicios en una biblioteca universitaria del próximo milenio. Consultado [1 de Diciembre 2011]. En línea: <http://www.cobdc.org/jornades/7JCD/63.pdf>

MONFASANI, ROSA Y CURZEL, MARCELA. Usuarios de la información. Formación y desafíos. Buenos Aires: Alfagrama, 2006. Cap. 3.

MARTÍNEZ,DANIEL. Estudio y formación de usuarios, curso 2006 -2007, Madrid: Enero 2007

PÉREZGIFFONI, MARÍA CRISTINA: Unidad 5: Fuentes especializadas y usuarios. Módulo 5. 2008

THOMPSON, JAMES; CARR, Reg: La biblioteca universitaria: Introducción a sugestión, Salamanca: fundación Germán Sánchez Ruiz Pérez; Madrid: Pirámide, 1990.

ZORRILLA ARENA, SANTIAGO y TORRES XAMMAR, MIGUEL. 1992. Guía para elaborar la tesis. México: McGraw-Hill Interamericana.

CITAS EN INTERNET:

www.utpl.edu.ec

<http://html.rincondelvago.com/biblioteca.html>

[www.diegosalvador.com/TEMARIOS%20BUENOS/.](http://www.diegosalvador.com/TEMARIOS%20BUENOS/)

<http://www.slideboom.com/presentations/131911/LaFormaci%C3%B3n-deUsuarios>

<http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/15318/1/Evaluaci%C3%B3n%20y%20an%C3%A1lisis%20de%20cat%C3%A1logos%20en%20I%C3%ADnea%20%284%29.pdf>

http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/5servicios._calidad_en_bibliotecas.pdf

k. ANEXOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

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

**LA FORMACIÓN DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA “BENJAMÍN
CARRIÓN” DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
Y SU INCIDENCIA EN LA UTILIZACIÓN DE SUS RECURSOS Y
SERVICIOS DE INFORMACIÓN. PERÍODO 2011-2012.**

Proyecto de tesis previa a la obtención de
grado de Licenciada en Bibliotecología e
Información Científico – Técnica.

AUTORA: ROSARIO MARÍA ILLESCAS CAJAMARCA

LOJA – ECUADOR

2011

a. TEMA

LA FORMACIÓN DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA “BENJAMÍN CARRIÓN” DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA Y SU INCIDENCIA EN LA UTILIZACIÓN DE SUS RECURSOS Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN. PERIODO 2011 -2012

b. PROBLEMATIZACIÓN

La formación de usuarios constituye un importante apoyo al desarrollo de un país. En Europa y Estados Unidos este es un servicio que lo brindan todas las bibliotecas, es así que los usuarios tienen un amplio espacio en el desarrollo cognitivo de los recursos y servicios que ofrecen estos centros de información.

En Ecuador son muy pocas las bibliotecas que brindan programas de formación de usuarios, en razón de la falta de motivación de las personas que trabajan en las bibliotecas, se contentan con cubrir un horario y cobrar sus remuneraciones mensuales, no les importa los requerimientos informativos de quienes acuden a dichas unidades de información; en algunos casos esta desidia obedece a la falta de recursos presupuestarios.

En la ciudad de Loja, contadas bibliotecas planifican programas sobre la formación de usuarios, pero la gran mayoría, no brindan este servicio, razón por la que le corresponde al usuario enfrentar esta situación que obstaculiza el buen uso de dichas unidades de información.

La Biblioteca “Benjamín Carrión” ubicada en la ciudad de Loja, es parte de la Universidad Técnica Particular de Loja, fue creada hace 38 años y brinda atención a la comunidad utepelina tanto en préstamos internos como a domicilio, mantiene estantería abierta, cuenta con un sistema informático y

terminales de consulta. Su colección está formada por: 46.610 libros, tesis universitarias 15.266, publicaciones seriadas 1288, no convencional 76; acervo bibliográfico que se encuentra distribuido en cuatro áreas perfectamente definidas que son: área administrativa, área biológica, área socio-humanística y área técnica. Además cuenta con instalaciones apropiadas y funcionales y ofrece servicios como: lectura en sala; circulación y préstamo; reproducción de documentos; prensa diaria; información y orientación bibliográfica; referencia

La biblioteca “Benjamín Carrión” no cuenta con un programa definido sobre la formación de usuarios, por algunas razones, entre las que cuenta la falta del recurso humano capacitado; gran porcentaje de usuarios no pueden y no saben acceder a la información, encontrando serias dificultades en la búsqueda de sus demandas informativas, pese a que existe el material bibliográfico necesario tanto en forma física y en el catálogo digital. Algunas dificultades que presentan los usuarios son:

Presentan los temas sin limitar, problema que incide en la utilización correcta de los términos y manejo de palabras muy extensas, lo que conlleva a la pérdida de la información requerida por los usuarios.

No tienen su bibliografía elegida, esta dificultad hace que el usuario no encuentre la información que requiere y más bien desiste de buscarla: En

consecuencia aunque exista la bibliografía en la biblioteca, ésta esta no es aprovechada por sus usuarios.

No saben utilizar el catálogo digital, y si lo usan esperan dar con el título que responda exactamente a su consulta, este problema se debe a que el usuario no ha tenido la orientación necesaria por parte del bibliotecario en lo referente a su utilización.

No se orientan en el espacio de la biblioteca, este problema se da por que el usuario no ha recibido las debidas indicaciones de cómo se encuentra ubicados los libros en la estantería, y cómo están dispuestas las diferentes áreas.

Los usuarios tienen dificultad en buscar los libros en los estantes, sin tener la debida orientación bajan cualquier documento, lo que lleva a engrosar la cantidad de libros que se los acumulan en las mesas, desorganizando él área e impidiendo el rescate oportuno de la información requerida.

El catálogo digital tiene poca utilización, por la sencilla razón de que los usuarios prefieren dirigirse directamente a las estanterías a buscar sus libros, carecen de los conocimientos en el manejo y uso de las herramientas tecnológicas.

Existe cierto desconocimiento del fondo bibliográfico, lo que impide que los usuarios puedan acceder a la información científica y técnica. Si no conocen la integración de las colecciones de la biblioteca, es imposible que puedan beneficiarse de sus recursos y satisfacer a plenitud sus necesidades de información.

Estos problemas se acentúan más en los estudiantes que ingresan a la universidad, se puede mencionar que hay un considerable número de usuarios que ya han tenido acercamiento a la biblioteca en años anteriores y que saben conducirse dentro de la misma.

Por las razones expuestas, está claro que existe una problemática planteada con la siguiente interrogante: ¿La falta de un programa de formación de los usuarios de la Biblioteca “Benjamín Carrión” de la UTPL, obstaculiza la oportuna utilización de sus recursos y servicios bibliotecarios?

c. JUSTIFICACIÓN

El mundo moderno se caracteriza por la innovación permanente de los contenidos de la ciencia, por tal consideración exige que el estudiante maneje con mayor propiedad los métodos, técnicas y procedimiento del quehacer intelectual, con miras a formar pensamiento ágil y de profundidad para entender los complejos problemas de la vida moderna y la del futuro.

La formación de usuarios es una parte fundamental para las bibliotecas, ya que mediante este servicio se orienta al usuario en el uso de servicios y recursos que poseen. La formación de usuarios se ha convertido en una necesidad latente que debe afrontar las bibliotecas, en especial las que pertenecen a las instituciones universitarias, debido a que los estudiantes en muchos de los casos no poseen las habilidades para poder realizar la recuperación de la información.

La biblioteca debe fortalecer los servicios a toda la comunidad universitaria por cuanto su acervo bibliográfico es extenso y no está siendo utilizado de forma adecuada. El uso inadecuado de los recursos bibliográficos, el excesivo número de usuarios, es una determinante que impone la debida relación: comunicación entre la biblioteca y el usuario.

Se busca formar usuarios autónomos, con pensamiento crítico e independiente, capaces de desenvolverse en un medio de constantes

cambios originados tanto por el desarrollo científico, tecnológico, social y cultural, alcanzando de esta manera que el usuario esté en condiciones de usar la información y adecuarla para resolver su necesidad de información.

El proyecto de la presente tesis, se justifica plenamente porque la realidad ecuatoriana necesita abordar los aspectos relacionados con el fomento de la ciencia y la técnica, para que los ciudadanos puedan desenvolverse en un mundo competitivo, para lo cual se requiere la utilización y manejo de las bibliotecas como pilares fundamentales del desarrollo.

Amerita el desarrollo de la presente tesis, porque la formación de usuarios es una necesidad latente que afronta la biblioteca “Benjamín Carrión” de la UTPL. El reducido personal que labora en dicha unidad de información, tiene que afrontar los problemas que aquejan al mal uso de las fuentes bibliográficas.

Con el presente estudio se intenta revalorizar la importancia de la biblioteca universitaria, la esencia de sus servicios y la función profesional del bibliotecólogo que en la actualidad asume nuevos perfiles de mercado protagonismo en un mundo de la información expuesto al dinamismo y los continuos cambios. Además espero lograr que este trabajo investigativo sirva de guía para los futuros trabajos que se vayan a realizar. Es factible la realización del proyecto propuesto, porque se cuenta con la formación suficiente para realizar este trabajo de investigativo.

d. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Propender a través de la formación de usuarios la mejor utilización de los recursos y servicios bibliotecarios que incidan en la generación del conocimiento e investigación.

OBJETIVO ESPECÍFICO

Determinar la incidencia que existe entre la formación de usuarios y la utilización de los recursos y servicios que oferta la Biblioteca “Benjamín Carrión” de la Universidad Técnica Particular de Loja.

e. MARCO TEÓRICO

El presente trabajo investigativo se fundamenta en el desarrollo del siguiente marco teórico:

FORMACIÓN DE USUARIOS

Según Leticia Sánchez-Paus, la formación de usuarios es un servicio de la biblioteca sobre sí misma y sus recursos, cuyo objetivo es conseguir la máxima utilización por parte de los usuarios, enseñándoles las técnicas bibliotecarias, bibliográficas y documentales para que encuentren y recuperen la información pertinente para ellos.

Díez y Peñalver (1990). “Conjunto de actividades pedagógicas encaminadas a la utilización óptima de los recursos y mecanismos informativos”.

Hilario Hernández. (1995) “Conjunto de actuaciones encaminadas a optimizar el aprovechamiento que los usuarios obtienen de los recursos informativos que les ofrece la biblioteca”.

“Tomando en cuenta las dificultades del usuario, se establecen como objetivos generales los siguientes: conocer qué es una biblioteca y para qué sirve; familiarizarse con los distintos tipos de bibliotecas; servir al usuario de

base para su autoeducación y formación; y, conocer y utilizar correctamente los distintos tipos de información

Los objetivos específicos son: conocer los servicios de la biblioteca y su uso; conocer la colección, sus secciones y sus sistemas de ordenación; conocer la función y manejo de los catálogos, sabiendo interpretar los registros para la localización de los documentos; utilizar los instrumentos de recuperación de información en fuentes impresas (sumarios e índices) y los mecanismos de búsqueda en las fuentes digitales y en línea; e, identificar y valorar las fuentes y la idoneidad del documento, con sentido crítico”¹⁴

Planificación y organización del servicio de formación de usuarios¹⁵

Cualquier actividad a desarrollar en cualquier institución necesita de una planificación, es decir desarrollar un proyecto; precisa de una organización, coordinar a las personas y a los medios necesarios que puedan cumplir lo proyectado; además de una evaluación, es decir aplicar métodos para cerciorarnos de que lo proyectado se cumple; además requiere de una retroalimentación, que permitirá modificar lo planificado o no, según los datos salidos de la evaluación dependiendo de si los objetivos se cumplen o no.

¹⁴ <http://usuarios.multimania.es/>

¹⁵ García Fco. Javier, Díaz Grau Antonio. Formación de Usuarios y Alfabetización informacional: dinámicas de trabajo en bibliotecas públicas. Biblioteca Pública Municipal. Ayuntamiento de San Javier (Murcia). Disponible en: <http://www.slideshare.net/hrmoralesuta/formacion-de-usuarios-remitir>

Planificación: Para planificar cualquier actividad de formación se debe perfilar esta planificación según los objetivos que se persiguen. El objetivo fundamental que se persigue con la formación de usuarios es conseguir que el usuario sea autónomo en la búsqueda, hallazgo e interpretación de la información que necesita. Para ello la biblioteca, dependiendo de las necesidades precisas de su comunidad, podrá desarrollar tres tipos de programas de formación de usuarios que se corresponden con los tres niveles de formación:

Planificación para la localización de información: Persigue que el usuario se oriente dentro de la biblioteca, sepa dónde se encuentra físicamente los documentos que pueden tener la información que requieren.

Planificación para la obtención de información: Persigue educar a los usuarios en encontrar la información dentro de los documentos u otras fuentes distintas a la biblioteca.

Planificación para la interpretación eficaz de la información: Persigue que el usuario sepa diferenciar el tipo de información que lee más pertinente para sus intereses

Elegir un tipo de planificación a aplicar en una biblioteca para desarrollar uno de los programas de formación de usuarios depende de los objetivos que se

quieran cumplir, los mismos que deben obedecer a las necesidades reales y potenciales de la comunidad investigadora.

En el proceso de planificación habrá un inicio general de análisis de la situación que devendrá en alguno de los tres tipos de planificación.

Planificar un servicio de formación de usuarios:

Concienciación: Para cada servicio de biblioteca a ofrecer, lo más importante y lo primero es que toda la plantilla, desde el personal subalterno al director, sepan qué se va a ofrecer, siendo que habrá una información genérica para el personal que menos va intervenir en el desarrollo del servicio y una amplia para el personal técnico involucrado en su desarrollo y puesta en marcha. El encargado de decidir que se va a poner en marcha el servicio es en una primera instancia el/la directora/a de la biblioteca, pero puede ser a petición de cualquier empleado y no significa que haya de desarrollar la planificación, sino que la llevará la persona que por currículum esté más capacitada.

Análisis de la comunidad: Este punto está enlazado con el anterior. Antes de determinar qué programa de formación de usuarios realizar se ha de analizar a la comunidad de usuarios, para conocer sus necesidades reales y potenciales. El estudio ha de determinar a qué comunidad se sirve y cuáles son sus necesidades. La característica de la comunidad, edad, población

estudiantil, actividad laboral, tasa de población inmigrante, tasa de población flotante,...; puede señalar el tipo de formación más adecuada. Un estudio más pormenorizado, ya sea el resultado de una encuesta en la propia biblioteca, de una encuesta encargada a una empresa para aplicarla a nuestra comunidad, ya sea por comparación con otras bibliotecas que sirven a comunidades similares, o bien por simple intuición de los bibliotecarios que viven el día a día del rendimiento del servicio, un estudio más pormenorizado, dará el tipo de formación prioritario que le hace falta a los usuarios.

Formulación de una estrategia: Una vez que se ha decidido desarrollar programas de formación de usuarios y que se sabe cuáles son los más adecuados a las necesidades reales y potenciales de una comunidad, se debe redactar una estrategia centrada en la viabilidad, es decir, un programa de formación de usuarios que pueda ser llevado a cabo por la biblioteca. Esta viabilidad se mide teniendo en cuenta tres factores: presupuesto, personal y eficacia de los programas. Según el tipo de formación que vayamos a practicar habrá que dedicar más o menos presupuesto y más o menos personal, pero todo ello depende del tipo de programa que hace falta y no del tipo de programa que por presupuesto y personal sea posible desarrollar, esto último se ha de tener muy en cuenta. Primero se ha de describir el tipo de programa idóneo desglosándolo en sus partes básicas y adjudicándole un presupuesto. Segundo se ha de determinar qué personal es necesario para desarrollar el programa de formación idóneo y cuáles

serán sus funciones. Tercero se ha de aplicar un método de recogida de datos sobre la efectividad de los programas para poder evaluarlos. Todo esto ha de ser redactado en una memoria clara y concisa sobre la que se trabajará.

Organización del personal: Mediante la organización del personal se implementa la formulación estratégica con la construcción de un organigrama funcional del personal a cargo de la Formación de Usuarios. El organigrama sería el siguiente:

El director de la biblioteca. En bibliotecas pequeñas será el encargado de llevar la planificación del programa de formación, en medianas y grandes lo más normal es que delegue esta función a personal técnico a quien haga responsables de la formación de los usuarios. La función del director será en cualquier caso supervisar y mediar en la planificación, designar una partida económica anual para los programas a desarrollar y dar el visto bueno de las actividades a desarrollar.

El/los responsable/s de la Formación. En bibliotecas medianas y grandes lo aconsejable es que haya un o unos profesionales dedicados a este menester casi en exclusiva. Su función será: planificar la formación, discutirla con el director y ponerla en marcha; elaborar el calendario anual de formación de usuarios; en su caso visitar a los distintos colectivos a los quienes se desee formar para involucrarlos en los programas previstos;

evaluar la formación; comprar, supervisar el mantenimiento y renovar los medios materiales necesarios para la formación, previo acuerdo con el director; discutir, ajustar y justificar ante el director el presupuesto que se le designe; realizar una memoria anual con el desarrollo y resultado de todas las actividades de formación

Jefes o encargados de secciones y servicios. Son el equipo con el que cuenta el/los responsable/s de la formación y serán adiestrados por el/ellos en el desempeño de su función. Cada responsable de sección o servicio será el encargado de enseñar el uso y funcionamiento de su respectiva sección o servicio.

Personal auxiliar. Podrán desarrollar tareas de formación que deleguen los jefes de servicio y sección.

Personal subalterno. Colaborarán en materia de logística. En bibliotecas pequeñas, todo este organigrama se resumirá en el/la supe bibliotecario/a que muchas veces en solitario lleva toda la gestión, porque no hay otra, sólo está él/ella. No obstante y más en este caso, aunque también en el caso de bibliotecas con personal, es útil y recomendable contar con la colaboración desinteresada de usuarios fidelizados.

LOS NUEVOS RETOS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN EL SIGLO XXI¹⁶:

Por las características de la Sociedad de la Información, la Formación de usuarios en las bibliotecas tiende hacia la alfabetización digital, que consiste en adquirir las técnicas y habilidades necesarias para la utilización de cualquier herramienta documental en un entorno informatizado. Así, los usuarios serán capaces de recuperar los documentos pertinentes según sus necesidades, evaluando su validez, y comprendiendo su significado. La alfabetización digital debe ser una constante en el día a día del bibliotecario, de forma que los usuarios pierdan el miedo a las tecnologías y sean así autosuficientes. Por otro lado, se perfila también el uso de la Web de la biblioteca como puerta de acceso e instrumento de formación a distancia.

La formación de usuarios como actitud permanente: La formación de usuarios es una actitud permanente, en el sentido de que es una labor que se aborda constantemente en el proceder del profesional bibliotecario. En cualquier momento algún usuario puede plantear una demanda de cómo acceder a la información, y el profesional bibliotecario ha de estar presto y dispuesto a solventar la misma. En la resolución de esa demanda de cómo acceder a la información, desde la formación de usuarios se practicará un ejercicio de orientación y/o educación y/o instrucción para que el usuario

¹⁶ Formación de usuarios servicios de extensión bibliotecaria. Bloque Biblioteconomía 1850 palabras

adquiera determinadas habilidades para buscar, localizar, analizar, evaluar y recuperar aquella información de su interés.

Formación de usuarios: informar y educar en el uso óptimo de los recursos bibliotecarios: Un cometido esencial en la formación de usuarios es la de, por un lado, informar a los usuarios de los recursos informativos existentes en el centro de información y, por otro lado, enseñarles a utilizarlos y a sacarle el máximo provecho de tal forma que se consiga como fin último, usuarios autónomos en información.

Este informar y educar en el uso óptimo de los recursos informativos puede llevarse a cabo de forma directa (sesiones de introducción a la biblioteca, visitas guiadas, cursos de formación, sesiones de grupos o individuales sobre la organización de la biblioteca, etc.) o bien de forma indirecta mediante documentos.

Esta formación indirecta viene propiciada por la acumulación de trabajo en las bibliotecas y la escasez de personal. Así lo constata Salaberría (2001): “Es en este sentido que algunos bibliotecarios han acentuado su acción, más que en la organización de la formación directa de los usuarios, en dedicarse a mejorar las herramientas de acceso a la información, crear programas informáticos educativos, elaborar productos audiovisuales y multimedias de presentación de bibliotecas”

Formación de usuarios: usuarios informados y críticos en información:

Uno de los fines principales de la formación de usuarios, es el de conseguir usuarios autónomos y expertos en información en el sentido de que puedan realizar por sí mismos sus tareas de búsqueda, localización, identificación, recuperación, análisis y reelaboración de información, y de esta forma consigan ser en primer lugar usuarios informados y en segundo lugar usuarios críticos en información (al proporcionarles las habilidades y destrezas necesarias que les permiten extraer la información precisa a sus necesidades, analizarla en función de sus intereses y propósitos de investigación, y extraer sus propias conclusiones a raíz de los datos recopilados). Desde esta perspectiva, la formación de usuarios evoluciona hacia la denominada alfabetización informacional pues se asemeja más a un proceso de enseñanza/aprendizaje en el que el ciudadano adquiere las competencias necesarias para convertirse en un ciudadano con la suficiente capacidad de analizar y evaluar la información que consulta. Dice a tal respecto Gómez Hernández (2002: 196): “Lo que necesitan los individuos no es sólo saber usar las bibliotecas, sino dominar las habilidades y estrategias para informarse y usar la información, lo que implica conocer las fuentes y saber aplicar de modo inteligente los procedimientos para obtener información de fuentes y saber aplicar de modo inteligente los procedimientos para obtener información de ellas”

Formación de usuarios básica, para la localización de información y

orientación: Se trata de señalar qué servicios y secciones tiene la

biblioteca. Se puede hacer de forma pasiva construyendo un mapa de señales que el usuario pueda seguir sin perderse, o de forma activa mediante visitas guiadas.

Formación idónea para quienes no han ido nunca a la biblioteca. Es la respuesta a un problema evidente de desorientación de los usuarios en la biblioteca.

Intervienen el director o delegado en temas de formación y el personal subalterno .Dependiendo del tamaño de la biblioteca y de su presupuesto, así como de los materiales usados, puede resultar un presupuesto algo elevado.

Formación de usuarios media, para la obtención de información, educación: Se trata de formar en encontrar la información dentro de los documentos u otras fuentes de información. Formación en el uso de obras de referencia, textos científicos, búsqueda en internet y aproximación a otras fuentes de información como archivo, museo, oficinas turismo...

Es el tipo de formación dada a estudiantes y a ciudadanos en general que tengan que lidiar con documentos. No obstante se aplica a cualquier sector de la población.

Interviene el director o la persona a quien delega la materia de formación y técnicos bibliotecarios preparados para la atención al público.

Para desarrollar esta formación se contará el personal de la biblioteca y si surgiera el caso con colaboradores, voluntarios, etc. Se trataría de “gastar” recursos humanos y no económicos.

Formación de usuarios avanzada, para la interpretación de información, instrucción: Se trata de proporcionar las habilidades y destrezas necesarias que permitan extraer la información precisa a las necesidades de cada usuario, analizarla y extraer las propias conclusiones a raíz de los datos recopilados.

Se da a toda clase de usuarios (reales y potenciales), no obstante los niveles de profundidad de la formación dependen de los niveles de necesidades del usuario a formar, interviene el director o la persona a quien delega la materia de formación y técnicos bibliotecarios preparados para la atención al público.

Para desarrollar esta formación se contará con el personal de la biblioteca y si surgiera el caso con colaboradores, voluntarios, etc. Se trataría de “gastar” recursos humanos y no económicos.

Valoración: La valoración del programa de formación de usuarios, es imprescindible para asegurar la efectividad del sistema. Para poder evaluar el programa debemos controlar los flujos de información, éstos son:

Del formador a los usuarios. Este flujo de información, según el método de instrucción directa, es difícil de evaluar pues no existe respuesta posible por parte del usuario, ya que la comunicación es unidireccional. En este caso la evaluación se hará por observación directa, cerciorándose si el uso de servicios o de documentos sobre los que se formaba es más eficiente o no. Las herramientas de evaluación pueden ser estadísticas de uso de servicios o la mera observación. La recogida de datos ha de ser tras varios días de haberse efectuado la formación y en cualquier caso constante.

Del usuario al sistema. En las bibliotecas se ha establecer métodos para que los usuarios evalúen el valor que para ellos tienen los servicios y secciones. Estos métodos básicamente son dos, uno consistente en el buzón de sugerencias donde caben todas las observaciones que los usuarios hagan, y otro, la oferta voluntaria de relleno de unas encuestas que la biblioteca haga sobre servicios y secciones específicas. En este caso, con la recogida de estos datos tenemos una información específica del nivel de pertinencia y eficiencia de los servicios y secciones sobre cuyo buen uso se forma o se debe formar.

Del formador al usuario y del usuario al formador. Este tipo de comunicación, donde se da reciprocidad de mensajes e interacción entre el emisor y el receptor, formador y usuario, es donde más claramente se puede evaluar la eficacia del método elegido de formación, pues las circunstancias permiten ir en tiempo real midiendo el sistema de manera que se da la

posibilidad de ir cambiando las formas didácticas del aprendizaje hasta que sea eficaz. La formación de usuarios donde se da reciprocidad, permiten, hacer parte de la retroalimentación del sistema en el momento y cuando haga falta.

Retroalimentación: La retroalimentación del programa de formación que se haya puesto en práctica consiste en la incorporación al sistema de formación de las soluciones a defectos que hayamos detectado en la evaluación del sistema. Esta revisión del sistema se hará de urgencia, cuando el programa de formación no cumpla con los fines con los que nació, reorientándolo para ello; se hará de forma periódica, -una vez al año, es conveniente-, como norma general, refrescando los métodos de trabajo según los nuevos tiempos. El sistema se retroalimenta sólo cuando hay algo que cambiar. La evaluación es constante pero la retroalimentación no tiene que serlo.

TIPOS DE USUARIOS.

Según la relación con la unidad de información:

Usuarios Reales: Son aquellas personas que siempre concurren a las bibliotecas.

Usuarios Potenciales: Son aquellas personas que deberían concurrir a las bibliotecas pero no lo hacen.

No usuarios: Son aquellas personas que no deberían concurrir a las bibliotecas que no les corresponden.

UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS Y RECURSOS DE INFORMACIÓN

BIBLIOTECA

La UNESCO define la biblioteca como la colección organizada de libros impresos, revistas y otros materiales gráficos (audiovisuales, etc.) con un personal correspondiente para facilitar servicios a los usuarios según sus necesidades de información, investigación, educación y esparcimiento.

En esta definición hay tres elementos fundamentales:

La colección organizada, es decir, el fondo bibliográfico. Ésta será el elemento material y formal de la biblioteca, porque un simple depósito o almacén de libros no es una biblioteca ya que no reúne estos elementos.

El personal correspondiente, es decir, el cualificado, el profesional que atiende la colección, y va a servir de intermedio entre el usuario y la colección.

Los servicios, que son aquellos que presta la biblioteca a los usuarios de acuerdo con sus necesidades. Éstos serán el elemento final, el objetivo de la biblioteca.

Clases de bibliotecas¹⁷

Existen distintos criterios para determinar los tipos de bibliotecas. Algunos autores distinguen unas bibliotecas de otras de acuerdo con los objetivos de los servicios que prestan o de acuerdo con su situación orgánica.

Clasificación Tradicional: Bibliotecas Nacionales, Bibliotecas Públicas, Bibliotecas de Centros Docentes (escolares y /o universitarios); Bibliotecas Especializadas.

Bibliotecas nacionales: La biblioteca nacional ha sido definida por la ALA (American Library Association) como la biblioteca designada como tal por el organismo nacional adecuado y sostenida por el Estado.

Sus funciones comprenden la recopilación de toda la producción impresa del país; frecuentemente como depositaria del depósito legal, porque necesita poseer un ejemplar de todo lo que se publica en el país; la recopilación y organización de publicaciones internacionales de valor para los estudiosos, muy útil para el propio país y para relacionarse con otras bibliotecas

¹⁷Temario de Biblioteconomía , noviembre 2006

extranjeras; la producción de medios para elaborar la bibliografía; la coordinación de una red nacional de bibliotecas; la prestación de servicios de biblioteca a la Administración del Estado, o, a algunos de sus organismos; y otras responsabilidades establecidas oficialmente

Bibliotecas de centros docentes

Bibliotecas Universitarias: Según la ALA (American Library Association) la biblioteca universitaria es aquella biblioteca o sistema de éstas establecida, mantenida y administrada por la universidad, para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios.

Las bibliotecas universitarias pueden ser generales por sus fondos, pero no son por sus usuarios, sino que están al servicio de la institución de la que dependen.

Tienen su origen en el momento de aparición de las universidades en la edad media, siendo librerías de las lecciones o partes que correspondían explicar al profesor o al alumno.

Bibliotecas escolares: Están destinadas a los alumnos de los centros docentes de nivel inferior al universitario. Han sido las más tardías en su nacimiento y desarrollo, a partir de la segunda mitad del siglo XX. Incluso, en

algunos países su desarrollo es mínimo. Están muy relacionadas con las bibliotecas públicas (reconocido en el manifiesto de la UNESCO).

Bibliotecas públicas: La IFLA define la biblioteca pública como “la biblioteca sostenida por un órgano de la administración local, o en algún caso central, o por algún otro organismo autorizado para actuar en su nombre y accesible sin prejuicio ni discriminación alguna a cuantos deseen utilizarla”.

El origen de las bibliotecas públicas fue la idea de atender a aquellas clases sociales más desfavorecidas. Sin embargo, actualmente están dirigidas al ciudadano medio de manera general.

Bibliotecas especializadas: Las bibliotecas especializadas poseen un carácter especializado, tanto por sus fondos como por sus usuarios.

Es aquella que está establecida, mantenida y administrada por un firma comercial, una corporación privada, una asociación, un organismo estatal o, en general, cualquier entidad con interés en un determinada materia específica, con el fin de atender sus necesidades y atención a los miembros que pertenecen a esa entidad, asociación, etc. o de aquellas personas interesadas en esa materia a las que se permita su acceso a la biblioteca, para con estos fondos alcanzar el objetivo de esa entidad.

En una biblioteca especializada el ámbito de las colecciones, así como el de los servicios, se va a limitar a la materia de interés de esa entidad, asociación, etc. que mantiene la biblioteca.

Biblioteca “Benjamín Carrión” de la Universidad Técnica Particular de Loja¹⁸: fue fundada por la Asociación Marista Ecuatoriana (AME) el 3 de mayo de 1971, como respuesta al requerimiento de la región sur de formación técnica y humanística que sustente su desarrollo al amparo de los preceptos y valores cristianos.

Cuenta con 2 modalidades de estudio estructuradas en 4 áreas e imparte 23 carreras en presencia y 20 a distancia.

En 1976 la UTPL pone en marcha por primera vez en Latinoamérica la Modalidad de Educación a Distancia, la cual inicia con la carrera de Ciencias de la Educación, abriendo la posibilidad de acceder a la educación superior a todas las personas, desde cualquier punto de la república del Ecuador.

El 27 de octubre de 1997, la Diócesis de Loja traspasa por tiempo indefinido, a la “Asociación Idente de Cristo Redentor, misioneros y misioneras Identes, la conducción de la Universidad Técnica Particular de Loja, para que la dirija con total autonomía y en consonancia con el carisma Idente.

¹⁸ Biblioteca “Benjamín Carrión” - UTPL

Misión: Desde el Humanismo Cristiano, su misión es: Buscar la verdad y formar al hombre a través de la ciencia para que sirva a la sociedad.

Visión: Su visión es el "Humanismo Cristiano", que escogiendo por maestro al Cristo histórico y el desarrollo de su pensamiento en la tradición de la Iglesia Católica, propugna una universalidad potenciadora, conforme a la dignidad que el ser humano tiene como "Hijo de Dios", que hace que la Universidad acoja, defienda y promueva en la sociedad, el producto y la reflexión de toda experiencia humana.

El modelo educativo de la universidad centra su accionar en la *“pedagogía del amor que Dios tiene con sus criaturas”* será por tanto, una pedagogía del éxtasis la que da forma a la energía que capacita al hombre para que, saliendo de sí mismo, pueda ir al encuentro con el otro, con la naturaleza y con Dios.

En septiembre de 2007, se adopta un modelo académico basado en el Sistema Europeo de Transferencia y Acumulación de Créditos (ECTS), que valora la carga de trabajo del estudiante, para lograr los objetivos de un programa académico, que se especifican en los resultados del aprendizaje y de las competencias adquiridas

La UTPL como soporte a la educación, cuenta con la biblioteca “Benjamín Carrión”, la misma que atesora documentos de valor cultural nacional e

internacional, con sus diversas fuentes de investigación en diversas áreas de saber humano. Estas obras han sido adquiridas por diversas vías como: compras, donaciones de colecciones de académicos de trascendencia nacional e internacional; llegando a reunir una colección de 68.000 obras y en distintos soportes: impresos y discos compactos.

La Biblioteca “Benjamín Carrión” es parte de la UTPL, fue creada hace 38 años y brinda atención a la comunidad utepelina tanto en préstamos internos como préstamos a domicilio, en un comienzo fue de estantería cerrada.

En el año 1998 las autoridades universitarias preocupadas por el uso inadecuado de la biblioteca que se hacía por parte de los estudiantes y docentes, a demás de las limitadas condiciones y servicios que prestaba la biblioteca “Benjamín Carrión” encarga a la Unidad de Proyectos y Sistemas Informáticos el diseño de una nueva biblioteca que comprenda una reestructuración conceptual de la misma y un software adecuado que permita agilizar los procesos bibliotecarios de atención y acceso a la información documental por parte de los usuarios de la comunidad utepelina.

Es así como el 18 de enero de 1999, se inaugura la nueva biblioteca, siendo automatizada de estantería abierta contando desde su inicio con todas las instalaciones, sistema informático y terminales de consulta. Se encuentra distribuida en 5 áreas perfectamente definidas que son el área

administrativa, área biológica, área de referencia, área socio-humanística y área técnica; el acceso es solamente para personal y estudiantes de la UTPL, previamente al ingreso el usuario debe presentar su carné.

La biblioteca automatizada “Benjamín Carrión” se creó teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

El estudiante o el docente deben tener acceso directo al material bibliográfico, sin necesidad de que un bibliotecario busque los libros por él, en un mecanismo que les permita crear la cultura de uso de los mismos, con lo que optó por el modelo de estantería abierta.

Un sistema informático que permita procesar los libros y ponerlos a disposición de los estudiantes en el menor tiempo posible.

Mecanismo de seguridad que evite acciones fraudulentas

El uso de la tecnología de código de barras para agilizar el proceso de identificación del estudiante y de los préstamos de libros.

A partir de esta fecha la biblioteca ha venido funcionando inicialmente con dos mil volúmenes y actualmente se cuenta con más de 62.000 títulos, poco a poco ha ido creciendo la cantidad de material bibliográfico así como también los requerimientos de administración de esta unidad de información.

En tal virtud la UTPL a través del grupo del Desarrollo de Software de la Unidad de Proyectos Sistemas informáticos, ha constituido el proyecto CICLOPE para el desarrollo del sistema ZEBRA destinado a la administración y servicios adicionales de la biblioteca de la universidad. Este sistema tendría como usuarios a todos los docentes investigadores, empleados y estudiantes, tanto de la modalidad presencial como la de la modalidad abierta, así como también a todo el personal de la biblioteca de la universidad, con el propósito de implantar un sistema de gestión de bibliotecas que permita administrar de forma correcta la biblioteca, admita generación de reporte, facilite la búsqueda de material bibliográfico para el usuario dentro de la biblioteca

El Horario de Atención es de lunes a viernes de 07h00 – 21h00 y sábados de 08h00 a 12h00. Se utiliza el sistema ZEBRA, mediante el cual se realizan ingresos, préstamos y devoluciones tanto del material bibliográfico como de tesis y material no convencional. Cuenta con instalaciones apropiadas y funcionales, con una seleccionada y actualizada bibliografía en todas las áreas.

La visión y la misión de la Biblioteca “Benjamín Carrión” se detallan a continuación:

Visión: La biblioteca Benjamín Carrión está orientada a la prestación de servicios de calidad, enmarcándose en estándares internacionales que

permitan el desarrollo en la comunidad universitaria, la Investigación, la docencia y el aprendizaje, impulsando la innovación, y el aprovechamiento de las nuevas tecnologías y otros recursos con una clara vocación de servicio y orientación a los usuarios.

Misión: Brindar servicios de información eficientes y de calidad, dirigidos a la satisfacción de las necesidades de formación de nuestra comunidad universitaria, a través de colecciones actualizadas, recursos humanos capacitados, y tecnologías que contribuyan al ejercicio de la docencia y la investigación, contribuyendo a la consecución de la misión de la universidad.

Objetivos

Brindar a los usuarios de la biblioteca la posibilidad de acceder directamente a los estantes de libros para que puedan seleccionar el material que necesiten y los utilicen en los espacios de lectura destinados para el efecto.

Administrar un sistema informático con terminales de consulta, mismos que permitirán ubicar fácilmente los libros por títulos, descriptores, autores, número de clasificación Dewey, editoriales por contenidos.

Mantener bibliografía actualizada y disponible en el menor tiempo posible a partir de su adquisición.

Minimizar el tiempo de atención en los puestos de control

Funciones

Seleccionar y adquirir el material necesario en diversos soportes para las exigencias del usuario.

Organizar mecanismos y sistemas de recuperación y disseminación de la información.

Establecer los servicios que faciliten la consulta de los materiales.

Proporcionar unos sistemas de información que permita conocer los materiales propios y aquellos existentes en otras bibliotecas.

Organizar programas y análisis de la información.

Servicios que oferta la Biblioteca “Benjamín Carrión” de la UTPL.

Lectura en sala: Mediante este servicio la biblioteca permite la consulta de sus fondos en el propio recinto, durante el tiempo de apertura de la misma, diariamente seiscientos usuarios ingresan a esta sala. La sala de lectura se encuentra distribuida en cinco áreas: Humanística, Técnica, Administrativa, Biológica y Obras de Referencia. Estas zonas contienen tanto los estantes

como las mesas de lectura y junto a cada estante se encuentra dispuesta una mesa pequeña en donde se colocarán los libros luego de haberlos utilizado.

Circulación y préstamo: El usuario internamente podrá tomar directamente de los estantes los libros que desee para consulta interna, en la localidad de la biblioteca. Los préstamos son personales e intransferibles, no permitiéndose el préstamo a nombre de terceros, ya que al tratarse de patrimonio bibliográfico de la universidad, el prestatario es responsable de la integridad de las obras que saca en préstamo hasta su devolución a la biblioteca. En caso de pérdida de alguna obra propiedad de la Universidad, queda obligado a reponerla con cargo a su propio bolsillo, obteniendo además una sanción temporal impidiendo el ingreso a la misma hasta la devolución del libro. Para sacar obras en préstamo es necesario hacerlo personalmente en el edificio de la biblioteca, presentando el carné estudiantil. Dependiendo de la demanda que tenga un libro entre los usuarios, estos podrán ser prestados para un plazo establecido por el personal de la Unidad y en horas en las que sea posible hacerlo sin entorpecer el trabajo de quienes están en la biblioteca realizando investigación.

Internet Inalámbrico: Se ofrece al interior de la biblioteca, existe un área adecuada para hacer uso de este servicio al cual tienen acceso todos los usuarios.

Hemeroteca: Se organiza las publicaciones periódicas, las cuales se encuentran dentro de la sala de lectura.

Reproducción de documentos: Este servicio se presta en el mismo horario que la biblioteca, facilitando a los consultantes obtener sus fotocopias y de esta manera evitar que el libro salga fuera del recinto de biblioteca y sufra deterioro y/o mutilación.

Prensa: Los usuarios pueden acceder a consultar el periódico solicitando al bibliotecario según sea su necesidad de consulta. En la biblioteca se dispone de los diarios locales y nacionales.

Información y orientación bibliográfica: Se lo realiza cuando el usuario desconoce el funcionamiento y los recursos existentes.

Referencia: Este servicio consiste en dar la adecuada orientación al usuario en lo referente al material bibliográfico disponible que se encuentra dispuesto en las cinco áreas.

Dispositivos de seguridad: Cada libro está protegido con una etiqueta de seguridad que puede ser activada o desactivada para permitir la salida autorizada del material bibliográfico. La biblioteca cuenta con un par de antenas de seguridad que permiten detectar la salida de libros sin autorización.

SERVICIOS DE INFORMACIÓN¹⁹

Lectura en sala/ Acceso a la colección: Este servicio se presta dentro de la misma biblioteca. Para ello será necesario que la biblioteca cuente con unas instalaciones adecuadas, es decir, un edificio que resulte apto, la distribución, el mobiliario, etc., y en definitiva, el establecimiento de un servicio que facilite, reciba y sirva las peticiones hechas y que controle y haga volver a su lugar los fondos utilizados.

Se necesita también el personal apropiado que debe tener una formación adecuada al puesto que ocupa y unas condiciones adecuadas (amabilidad, atracción a la gente, etc.).

Además es necesario una horario que sea suficiente y lo más ajustado posible al horario de los usuarios que trabajan.

En cuanto a la idea de disponibilidad, hay que tener en cuenta que ha evolucionado el concepto, desde los libros en forma de rollo que estaban metidos en huecos, pasando por los libros encadenados de la edad media, y llegando al actual acceso directo al libro y a través de terminales con el ordenador.

Servicio de información y referencia: Sirve para permitir a los usuarios el acceso a documentos primarios y a la localización de información

¹⁹ Encontrado en: <http://html.rincondelvago.com/biblioteca.html>

bibliográfica y no bibliográfica contenida en los documentos, es decir, los documentos secundarios y terciarios (catálogos, boletines de resúmenes, etc.). Esto se hace por medio del fondo bibliográfico y por el procedimiento de búsqueda bibliográfica.

Para poder prestar este servicio, el bibliotecario debe tener una formación especializada en la utilización, manejo y localización de fuentes bibliográficas, que pueden encontrarse tanto en la misma biblioteca como en otras.

Este servicio normalmente está mantenido por un personal específico.

Las bibliotecas suelen incorporar al servicio bibliográfico el de referencia, que tiene en común el bibliotecario y las fuentes. Será distinta la orientación de la información y la intensidad de acuerdo con las bibliotecas, porque dependiendo del tipo de biblioteca de penderá el tipo de usuario.

En cuanto a las fuentes de información estarán los documentos primarios (monografías, revistas, periódicos, etc.) y también los documentos secundarios y terciarios (bibliografías, boletines de resúmenes, patentes, informes, etc.), y será necesario por parte del bibliotecario de referencia el acceso a otros centros de información. Contará también con obras generales y especializadas (catálogos, bibliografías nacionales, bibliografías internacionales, diccionarios de todo tipo, directorios, listados, enciclopedias de todo tipo, e incluso ISBN).

En cuanto a la selección de los materiales, habrá que aplicar por parte el bibliotecario una serie de criterios:

- Función que debe prestar la biblioteca: deberá tener en cuenta el tipo de biblioteca porque indicará las necesidades de los usuarios.
- El presupuesto de la biblioteca para adquirir las obras.
- El prestigio del autor de la obra de referencia en cuestión.

Servicio de reproducción: Está íntimamente ligado al servicio de préstamo y al servicio de información y referencia, porque deriva del servicio que han prestado éstos. Está también íntimamente relacionado con el servicio de préstamo interbibliotecario.

Es muy fácil que un usuario se haya llevado un libro en préstamo o que se le haya hecho una búsqueda y quiera la reproducción de ese documento. Para poder prestar este servicio es necesario contar con los aparatos reproductores necesarios, habrá que tener en cuenta que la reproducción será siempre con fines reproductores y no comerciales.

Servicio de préstamo: Es el uso que se hace de un libro fuera del recinto de la biblioteca por parte del lector. Se ha definido como el proceso de movimiento de los libros de la biblioteca que se facilita a los usuarios de la misma en carácter de préstamo para ser leídos a domicilio.

En la antigüedad, el préstamo se hacía entre los monasterios y entre éstos y las universidades, sin embargo, no va a aparecer como servicio organizado hasta el siglo XIX ligado al movimiento de las bibliotecas populares.

Si una biblioteca posee fondos limitados en algún sentido debe quedar excluido el préstamo.

Préstamo interbibliotecario: Puede llevarse a cabo entre bibliotecas de un mismo país o sistema o con bibliotecas extranjeras o de otro sistema. Existe un sistema nacional y otro internacional a los que recurrir para este servicio. Además, la IFLA posee un manual de catálogos colectivos preparado para facilitar el préstamo interbibliotecario de carácter internacional.

Servicio de difusión selectiva de información: Consiste en mantener al día la información que hay sobre un tema determinado y definido por el usuario. Esto se realiza mediante el envío periódico de resúmenes o referencias bibliográficas de aquellos trabajos que se van publicando sobre el tema que solicita el usuario.

Catálogo Digital: Es una herramienta en la cual se encuentra la información de forma digital de todos los libros, revistas, tesis y otros materiales, que están a disposición de todos los usuarios de la biblioteca.

Actualmente tienden a desplazar a los catálogos impresos y a los catálogos en ficha, debido a las crecientes posibilidades que ofrece respecto a los anteriores.

Biblioteca virtual: Según López Guzmán, es aquella “que hace uso de la realidad virtual para mostrar una interfaz y emular un ambiente que sitúe al usuario dentro de una biblioteca tradicional. Hace uso de la más alta tecnología multimedia y puede guiar al usuario a través de diferentes sistemas para encontrar colecciones en diferentes sitios, conectados a través de sistemas de cómputo y telecomunicaciones”.

f. METODOLOGÍA

El presente trabajo investigativo se lo llevará a cabo mediante la aplicación de los diferentes principios de investigación básica, de esta manera se optimiza los procesos de construcción del conocimiento y el uso de la interacción de las diferentes fases como son: organización, explicación e interpretación.

Todo trabajo investigativo requiere de un proceso ordenado para poder llegar a los fines propuestos, es por ello que para el desarrollo de la tesis se utilizará métodos y técnicas que ayudarán a un mejor desarrollo de la investigación.

MÉTODOS A UTILIZAR:

Método Científico, El trabajo investigativo estará de acuerdo a este método en lo referente al conjunto de procedimientos lógicos respecto a la obtención, clasificación y exposición de conocimientos acerca del tema de formación de usuarios.

Método descriptivo, el cual permitirá la descripción de la información que se ha obtenido como referentes teóricos.

Método analítico sintético, se utilizará para la recolección de información generada en la Biblioteca “Benjamín Carrión” de la UTPL, y para proponer el marco teórico del proyecto, que explique de una forma clara y sobre todo coherente y más que todo concisa las diversas categorías y variables del tema antes mencionado.

Método Inductivo Deductivo: Estará presente cuando se requiera en base a consideraciones particulares arribar a las conclusiones que permitirán fundamentar la información en torno a la Formación de Usuarios en la Biblioteca “Benjamín Carrión” de la UTPL.

TÉCNICAS

Como técnicas e instrumentos investigativos se utilizarán las siguientes:

Revisión Bibliográfica: Para el desarrollo de la presente investigación se recurrirá a fuentes de información como, libros, revistas, artículos de Internet, etc.

Observación: Esta técnica será de gran valor al momento de realizar la observación concreta de la problemática de la investigación.

Encuesta a los usuarios: Permitirá recopilar los datos necesarios para analizar los objetivos propuestos. La encuesta será aplicada al grupo de usuarios asiduos (estudiantes, docentes, personal administrativo) de la Biblioteca “Benjamín Carrión” de la Universidad Técnica Particular de Loja.

Encuesta al personal: Esta técnica se aplicará para obtener información sobre los servicios de información que se ofrecen en este centro de información.

Población y Muestra: La encuesta será aplicada a los usuarios asiduos de la biblioteca “Benjamín Carrión” de la Universidad Técnica Particular de Loja, que son en un número de 150 usuarios (estudiantes, docentes, empleados) y al personal bibliotecario en un número de 6.

Población Investigada	Número de Investigados	Técnica Utilizada
Usuarios	150	Encuesta
Personal	6	Encuesta

Elaboración: La autora

Una vez recogidos los datos a través de las técnicas indicadas, serán trasladados a matrices, para poderlos representar en cuadros estadísticos, cuyos resultados serán graficados para su mejor comprensión.

La lectura e interpretación de cada uno de los cuadros y gráficos servirán para comprobar los objetivos que guiarán el desarrollo de la tesis.

Algunas respuestas servirán para determinar importantes juicios de valor, en los cuales se basará la investigación.

g. CRONOGRAMA

Actividades	2011									2012		
	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto.	Septiembre.	Octubre.	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo
1. Elección del tema de tesis	■	■										
2. Formulación de la problematización		■	■									
3. Planteamiento de los objetivos y justificación			■	■								
4. Estructurar marco teórico, metodología,				■	■							
5. Elaboración del proyecto de tesis.					■	■						
6. Desarrollar el marco teórico						■	■					
7. Aprobación del proyecto de tesis							■	■				
8. Aplicación de las técnicas investigativas									■			
9. Análisis de datos obtenidos										■		
10. Interpretación de los resultados											■	
11. Comprobación objetivos, conclusiones											■	
12. Informe de la investigación												■
13. Aprobación de la tesis de grado												■
14. Presentación pública de la tesis y graduación.												■

h. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

RECURSOS HUMANOS:

- **Investigadora:** Rosario María Illescas Cajamarca
- **Docente:** Dra. María Enith Costa Muñoz
- Usuarios de la Biblioteca “Benjamín Carrión” de la UTPL
- Personal de la Biblioteca “Benjamín Carrión” de la UTPL

RECURSOS MATERIALES

- ❖ Computadora
- ❖ Servicio de Internet
- ❖ Impresora
- ❖ Material bibliográfico
- ❖ Papel bond, tamaño INEN
- ❖ Útiles de escritorio
- ❖ Libreta de apuntes.
- ❖ Resaltadores.
- ❖ Lápices.
- ❖ Esferográficos
- ❖ Borrador.
- ❖ Escuadras. etc.

RECURSOS FINANCIEROS

Requerimientos	Valor
Compra de libros, revistas	100,00
Copias de material bibliográfica	40,00
Impresión	40,00
Conexión a Internet (contrato)	400,00
Papelería (resmas de papel)	40,00
Material de escritorio	60,00
Transporte	50,00
Anillado	12,00
Empastado	24,00
Total	\$ 766

FINANCIAMIENTO

El presente trabajo de investigación será financiado con recursos propios de la investigadora.

i. BIBLIOGRAFIA

BALAGUÉ, NÚRIA. La biblioteca universitaria, centro de recursos para el aprendizaje y la investigación. Jornadas Rebiun 2003: Palma de Mallorca,[consultado 6 de noviembre de 2010]. Disponible en: <http://biblioteca.uam.es/paginas/palma.html>.

CERDA GUTIÉRREZ, HUGO. 1997. Cómo elaborar proyectos: Diseño, ejecución, y evaluación de proyectos sociales y educativos. 3ra edición. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio

CORDON, JOSÉ. El servicio de información y referencia. Manual de Biblioteconomía .Madrid: Síntesis, 1996. pp. 265-285

DÍEZ IBAÑEZ, M^a T., PEÑALVER MARTÍNEZ, A. (1990) .La formación de usuarios de la información: propuesta de cursos. Actas de las VI Jornadas Bibliotecarias de Andalucía. Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, p. 255-267

GARCÍA, MANUEL. Uso de nuevas tecnologías de información (NTICs), en el servicio de referencia de la Biblioteca Central de la Universidad de Piura (UDEP). Consultado [6 de noviembre 2010]. Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/human/garcia_mm/cap2.PDF

GARCÍAFCO. JAVIER Y DÍAZ GRAU ANTONIO. Formación de Usuarios y Alfabetización informacional: dinámicas de trabajo en bibliotecas públicas. Biblioteca Pública Municipal. Ayuntamiento de San Javier (Murcia). Disponible en:<http://www.slideshare.net/hrmoralesuta/formacion-de-usuarios-remitir>

GÓMEZ, JOSÉ. La biblioteca universitaria: Manual de Biblioteconomía. Madrid: Síntesis 1998, pp 363-368

HERNÁNDEZ, PATRICIA: Formación de usuarios: modelo para diseñar programas sobre el uso de tecnologías de información en instituciones de educación superior. Documentación de las Ciencias de la Información 2001, número 24, 151-179

JARA REINOSO, ÁLIDA e INGA A., GERARDO. 2005. Metodología de estudio. 2da edición, Loja: UTPL

MAÑAS, JOSÉ. Marketing y difusión de servicios en una biblioteca universitaria del próximo milenio. Consultado [1 de Diciembre 2010]. En línea: <http://www.cobdc.org/jornades/7JCD/63.pdf>

MONFASANI, ROSA M.; CURZEL, MARCELA F. Usuarios de la información. Formación y desafíos. Buenos Aires: Alfagrama, 2006. Cap. 3.

THOMPSON, JAMES; CARR, REG: La biblioteca universitaria: Introducción a sugerión, Salamanca: fundación Germán Sánchez Ruiz Pérez; Madrid: Pirámide, 1990.

ZORRILLA ARENA, SANTIAGO y TORRES XAMMAR, MIGUEL. 1992.
Guía para elaborar la tesis. México: McGraw-Hill Interamericana.

j. ANEXOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
CARRERA DE BIBLIOTECOLOGIA E INFORMACION CIENTIFICA TECNICA

**ENCUESTA AL PERSONAL BIBLIOTECARIO DE LA BIBLIOTECA
“BENJAMÍN CARRIÓN” DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR
DE LOJA.**

Con la finalidad de optimizar los servicios de información que presta la Biblioteca “Benjamín Carrión” de la Universidad Técnica Particular de Loja, se solicita contestar la siguiente encuesta.

1. ¿En la biblioteca “Benjamín Carrión” se ha implementado un programa de formación de usuarios?

Si

No

2. ¿El personal que trabaja en la biblioteca “Benjamín Carrión” ha participado en eventos sobre formación de usuarios en otras instituciones?

Si

No

3. Si su respuesta es no, ¿Se les ha prestado las facilidades para que participen?

Si

No

4. ¿Los servicios de información que ofrece la biblioteca, satisfacen las necesidades de información de los usuarios?

Si

No

5. ¿Considera que se debe implementar un plan de mejoramiento de la biblioteca; en el que se incluya programas de formación de usuarios?

Si

No

6. ¿Se deben elaborar en la biblioteca folletos y guías que orienten a los usuarios la utilización de los recursos y servicios?

Si

No

7. ¿Considera que los recursos y servicios de información mejorarán si la biblioteca mantuviera un programa de formación de usuarios?

Si

No



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

MODALIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

CARRERA DE BIBLIOTECOLOGIA E INFORMACION CIENTIFICA TECNICA

**ENCUESTA A USUARIOS DE LA INFORMACION
DE LA BIBLIOTECA “BENJAMÍN CARRIÓN” DE LA UTPL**

Estimados señores: Con la finalidad de mejorar los servicios de información que presta la Biblioteca “Benjamín Carrión” de la UTPL, se solicita contestar la siguiente encuesta:

Estudiante

Docente

Empleado

1. ¿Conoce qué servicios de información se ofrecen en la biblioteca “Benjamín Carrión” de la UTPL?

Si

No

2. ¿La información bibliográfica que busca en la biblioteca “Benjamín Carrión” de la UTPL, la encuentra con facilidad?

Si

No

A veces

3. ¿La información bibliográfica que ofrece la Biblioteca “Benjamín Carrión”, satisface sus necesidades informativas?

Si

No

A veces

4. ¿Se orienta con facilidad en el espacio físico de la biblioteca?

Si

No

5. ¿Los servicios de la biblioteca “Benjamín Carrión” están acorde a sus necesidades de información?

Si

No

6. ¿Utiliza el catálogo digital de la biblioteca, para buscar la información que requiere?

Si

No

7. Si su respuesta es SI, que criterio le merece el Catálogo?

Bueno

Regular

Malo

8. ¿En la biblioteca “Benjamín Carrión” de la UTPL se ofrece el servicio de formación de usuarios?

Si

No

9. ¿Considera que la biblioteca debe implementar el servicio de formación de usuarios?

Si

No

Gracias por su colaboración

ÍNDICE

Portada.....	i
Certificación.....	ii
Autoría.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Esquema de tesis.....	vi
Título.....	7
Resumen.....	8
Summary.....	9
Introducción.....	10
Revisión de Literatura.....	13
Materiales y métodos.....	27
Población.....	29
Resultados.....	30
Discusión.....	58
Conclusiones.....	60
Recomendaciones.....	61
Anexos.....	66
Índice.....	115