



Universidad Nacional de Mar del Plata
Facultad de Humanidades
Licenciatura en Bibliotecología y Documentación

Trabajo de Tesina

Formación de usuarios para la búsqueda de información en la biblioteca universitaria pública. Estudio de caso en la Biblioteca de Humanidades de la UNLP (segundo semestre del año 2004)

Alumna: Lilián Lembo

e-mail: lilianlembo@uolsinectis.com.ar

Tutora: Lic. María Graciela Chueque

e-mail: geny@ecolan.com.ar

Mar del Plata
Febrero 2005

Índice de Contenido

Resumen	3
Fundamentación del tema	3
Palabras claves	4
Identificación	4
Introducción	5
Marco Conceptual	
Formación y Capacitación de adultos	7
Formación	8
La Formación: dinámica del desarrollo personal	8
Grupos de formación y de enseñanza	10
Capacitación	13
Capacitación de adultos	13
Capacitación formal	14
La Capacitación: proceso educativo generado por la demanda	15
Nueva enseñanza transversal: "la educación documental"	16
Formación de usuarios para bibliotecas	18
Formación de usuarios para la búsqueda de información	18
Información	18
Necesidad y Búsqueda de información	19
Demanda de información	20
Estrategias de búsqueda	20
De la formación de usuarios a la alfabetización informativa	21
Competencias en información	23
Comportamientos en la búsqueda de información	24
En pos de la Autonomía	26
Bibliotecas universitarias	
Bibliotecas universitarias públicas	28
Bibliotecas universitarias	28
Formación y capacitación en bibliotecas universitarias	29
Modalidad de trabajo	
Formulación del Problema	30
Objetivos	30
Justificación	31
Hipótesis de Trabajo	31
Tipo de estudio	32
Presentación de la unidad de análisis: BIBHUMA	32
Definición de términos	42
Metodología	42
Técnicas - Recolección de la información	43
Unidad de Análisis	
Análisis de los datos – Encuestas	44
Observaciones	
Resultados de Encuestas	46
Resultados de las Observaciones	59

Conclusiones	65
Recomendaciones	67
Anexos	
Anexo I: Modelo de Observación no participante	69
Anexo II: Modelo de Encuesta	70
Anexo III: Formación de usuarios de BIBHUMA	73
Glosario	75
Bibliografía	76

Resumen

Las bibliotecas universitarias se preocupan y ocupan de la formación de sus usuarios para brindarles a los estudiantes la colección disponible.

En la biblioteca universitaria pública de Humanidades de la UNLP (Universidad Nacional de La Plata) se visualizó en los usuarios distintos comportamientos en la búsqueda de información. Algunos de ellos consultaban los catálogos y/o estanterías donde se ubica la colección. Otros, en cambio, consultaban al personal que atiende al público para satisfacer su demanda.

A través de un trabajo de campo en esta investigación se analizan dichos comportamientos, empleando métodos cuali y cuantitativos.

El propósito del presente estudio es aportar una mirada a la formación de los usuarios, la capacitación institucional recibida, enfocada principalmente desde la autonomía personal que puede generar.

Fundamentación del tema

El fin de la biblioteca puede estar representado en tres palabras: servicio al usuario.

A través del transcurrir del tiempo las bibliotecas abrieron sus puertas, recibieron a los usuarios y los formaron para poder desempeñarse en este ámbito.

En la actualidad, la información es un recurso vital para las personas, para poder educarse, pensar, trabajar, distraerse, comunicarse; por lo tanto para nosotros, los profesionales de la información, es una tarea prioritaria proveer las habilidades necesarias para el acceso a la misma.

“La autonomía es la ruptura de la alienación a nivel individual y colectivo¹” señala Castoriadis. **Entender lo que hacemos, entender el contexto, y saber desenvolverse en él es posible, dentro de un marco de formación determinado.**

¹Franco, Yaho. Castoriadis, Magma Cornelius. Psicoanálisis, filosofía, política.. Buenos Aires: Biblos, 2003, pág 175.

Por ello la elección del tema, para seguir avanzando e ir por más: reflexionar sobre la calidad del servicio, desde la formación que se brinda.

El presente estudio tiene la intención de repensar estas cuestiones muchas veces postergadas por urgencias, ya sea económicas, de atención al público o de otra índole, que vivencian las organizaciones bibliotecarias.

Palabras claves

FORMACION DE USUARIOS EN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

BIBLIOTECA DE HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA

CAPACITACION DE ADULTOS PARA BIBLIOTECAS

AUTONOMIA DE USUARIOS PARA BIBLIOTECAS

FORMACION EN GRUPOS

COMPORTAMIENTOS PARA LA BUSQUEDA DE INFORMACION

IDENTIFICACIÓN	
Denominación	Formación de usuarios para la búsqueda de información en la biblioteca universitaria pública. Estudio de caso en la Biblioteca de Humanidades de la UNLP (segundo semestre del año 2004)
Tipo de investigación	Estudio exploratorio
Tema	Formación de usuarios en bibliotecas universitarias
Área/s desarrollada/s	Capacitación de adultos para bibliotecas. Autonomía de usuarios para bibliotecas. Formación en grupos. Comportamientos para la búsqueda de información.
Metodología	Metodología cuali-cuantitativa
Unidad de Análisis	Biblioteca de Humanidades de la UNLP Usuarios de la biblioteca de Humanidades de la UNLP
Instrumento/s recolección de datos	Encuestas y observaciones no participantes
Lugar realización	Lugar de Préstamo y Sala Parlante de la Biblioteca de Humanidades de la UNLP

INTRODUCCION

Formarse para informarse

Pensando en el significado de introducir: dar entrada a alguien o entrar a algún lugar², creo que la formación de usuarios para bibliotecas reúne dos grandes temas de mi interés y profesión: la educación y las bibliotecas, que entraron en mi vida hace tiempo.

La formación es una actividad que desarrollo en el ámbito laboral: en la Educación Superior –enseñanza de la Bibliotecología- y como capacitadora de adultos.

En el año 2000 participé en un Proyecto de Extensión Universitaria para formación de recursos humanos, dentro de un grupo interdisciplinario, que definió las perspectivas científicas que enriquecen hoy mi profesión bibliotecaria: la Psicología y la Pedagogía.

El Proyecto también fue una propuesta destinada a la reflexión y la acción para el tratamiento de problemáticas.

Este es el camino abierto en el marco conceptual y también la invitación para seguir incursionando a través de este trabajo.

Mi paradigma se basa en bibliotecas abiertas que ofrecen el acceso a la información a los individuos; organizaciones de aprendizaje, que proporcionan diversidad para fomentar el pensamiento crítico; y usuarios libres y adiestrados para encontrar lo que fueron a buscar.

Si bien las bibliotecas realizan formación de usuarios la motivación del presente estudio es explorar cómo interviene dicha formación en los comportamientos para la búsqueda de información, con la mirada puesta en la autonomía de los usuarios.

La tesina consta de dos partes claramente diferenciadas:

a) Marco teórico conceptual contextualizador:

² El pequeño Larousse ilustrado.-- 1999

Se toma como punto de partida la formación y capacitación de las personas, focalizando cómo puede posibilitarse el desarrollo óptimo de competencias. Seguidamente se aborda la formación específica para las bibliotecas universitarias que delimita las habilidades para la búsqueda y el acceso a la información.

b) Trabajo de campo

Se realizó el estudio de caso en la Biblioteca Universitaria de Humanidades de la Universidad Nacional de La Plata, en el segundo semestre del año 2004.

Marco Teórico Conceptual

Se tomó a la **formación y capacitación de adultos**, como marco teórico, para posibilitar el pensar, repensar y desarrollar actitudes y aptitudes en la búsqueda de información. El ámbito de estudio fue la biblioteca universitaria, razón por la cual se incluye en este desarrollo teórico.

La cosmovisión de la formación se plantea desde la idea fuerza que moviliza a toda la persona y la incluye en el sentido más fuerte del término. Dentro de este contexto se particulariza sobre el trabajo en grupo, considerado como la mejor manera para un público de adultos, y luego se llega a la capacitación poniendo el énfasis sobre la demanda, modalidad que aquí se presenta para abrir la escucha de los otros y confrontar demanda con oferta, y poder hacer una propuesta resultante a su medida.

Formación

La formación constituye una actividad eminentemente educativa. Hoy parece cada vez más necesario contar con una serie de competencias básicas y generales, que sirven tanto para actuar en ambientes de estudio y trabajo, como en situaciones imprevistas que deben resolverse sobre la marcha.

Marta Souto³ sostiene que desde una perspectiva social la formación involucra al sujeto como sujeto social en un nivel de transformación o de modificación global, sin excluir la especificidad. La formación apunta, desde el sujeto, al desarrollo personal y por ello social e incluye el desempeño idóneo de funciones específicas en la realidad social, en el campo productivo.

Por otro lado, la formación apela a la autonomía del sujeto, autonomía desde lo psíquico y lo social. La formación no es un espacio para la dependencia sino para la toma de conciencia del propio lugar y del poder de sus actos.

La formación: dinámica del desarrollo personal

³ Souto, Marta. Grupos de formación. -- [s/e, s/l, s/f].

Siguiendo las ideas del Prof. Gilles Ferry⁴, ubicado en una perspectiva psicosociológica, se define la formación de personas como algo que tiene relación con la forma. “Formarse es adquirir una cierta forma. Una forma para actuar, para reflexionar y perfeccionar esta forma. Es “ponerse en forma”. Es entonces completamente diferente de la enseñanza y del aprendizaje. O sea que la enseñanza y el aprendizaje pueden estar en la formación, pueden ser soportes de la formación, pero la formación, su dinámica, este desarrollo personal que es la formación consiste en encontrar formas para cumplir con ciertas tareas, ejercer una profesión, o un trabajo.

Esta dinámica de la búsqueda de la mejor forma es un desarrollo de la persona que va a estar orientado según los objetivos que uno busca y de acuerdo con su posición.

El individuo se forma, es él quien encuentra su forma, es él quien se desarrolla. El sujeto se forma solo y por sus propios medios. Por un lado, uno se forma a sí mismo, pero uno se forma sólo por mediación. Las mediaciones son variadas, diversas. Los formadores son mediadores humanos, lo son también las lecturas, las circunstancias, los accidentes de la vida, la relación con los otros... Todas éstas son mediaciones que posibilitan la formación, que orientan el desarrollo, la dinámica del desarrollo en un sentido positivo.

Gilles Ferry⁵ continua enumerando tres condiciones requeridas para que la formación tenga lugar: “Veo tres condiciones para realizar este trabajo sobre sí mismo: condiciones de lugar, de tiempo y de relación con la realidad.”

Trabajar sobre sí sólo puede hacerse en los lugares previstos para tal propósito. Si uno está haciendo un trabajo profesional, trabaja para otros; el profesor que da clases trabaja para los alumnos. No se forma, aunque desarrolle su experiencia; pero esta experiencia no va a ser formadora para él, sólo lo será si en un momento dado, y en un tiempo dado, trabaja sobre sí mismo.

⁴ El Prof. Ferry pertenece a la generación de los fundadores en Francia de las Ciencias de la Educación. Se licenció y obtuvo su diploma de estudios superiores en Filosofía, en la Sorbona. Se diplomó en Psicología Pedagógica en el Instituto de Psicología de París. Se doctoró en Letras y Ciencias Humanas en la Universidad de Nanterre con una tesis sobre la formación docente. Desde 1965 fue Profesor en la Universidad de París X, Nanterre y realizó allí su carrera como docente e investigador universitario. Actualmente es profesor emérito de dicha universidad y está a cargo de un equipo de investigación que trabaja sobre la ética de la formación.

⁵FERRY, Gilles. *Pedagogía de la formación*. -- Buenos Aires: Ediciones Novedades Educativas, Universidad de Buenos Aires, 1997. p.5.

Pensar, tener una reflexión sobre lo que se ha hecho, buscar otras maneras para hacer..., eso quiere decir el trabajo sobre sí mismo.

Reflexionar es al mismo tiempo reflejar y tratar de comprender, y en ese momento sí hay formación. Entonces sólo hay formación cuando uno puede tener un tiempo y un espacio para este trabajo sobre sí mismo.

El tercer aspecto de la formación es un cierto modo de relación con la realidad, es una distancia que se establece con la realidad. Uno se desprende de la realidad para representarla. Pero en un espacio y un tiempo de la formación, se retira de ella y la realidad queda figurada por representaciones. Cuando se está en un lugar o en una acción de formación se trabaja sobre las representaciones. Representar quiere decir trabajar con imágenes, con símbolos, con una realidad mental, no real.

El autor inglés Donald Winnicott⁶ desarrolló la idea de espacio transicional que caracteriza el juego de los niños. Cuando los niños juegan al doctor, a la enfermera, etc. no son ni doctores ni enfermeras, pero encuentran la manera y los recursos de figurar esta realidad en sus espacios de juego y convierten así el juego en una manera de acceder a ella. Podríamos decir que han hecho una dialéctica entre retirarse de la realidad para representársela, jugarla, actuarla y para poder volver a ella y captarla. El proceso de formación es exactamente esto. Es anticipar sobre situaciones reales, y es, a favor de estas representaciones, encontrar actitudes, gestos convenientes, adecuados para impregnarse de y en esta realidad.

Se enmarca entonces la formación de adultos, en un proceso de desarrollo personal, pero al ser considerada dentro de una institución no se trata simplemente de cambiar el nivel de conocimientos, sino de asimilar conocimientos y adquirir capacidades para ejercer una profesión o tarea.

Grupos de formación y de enseñanza

Una de las maneras de realizar la formación de adultos es a través de grupos. Los grupos integrados por sujetos adultos, que traen su bagaje de conocimientos y experiencias, sobre un tipo de práctica, tecnología, o sobre un rol determinado a desempeñar.

⁶ Winnicott, Donald. W. *Realidad y juego*.—Buenos Aires: Gedisa, 1986.

Marta Souto⁷ advierte que cambiar el nivel de conocimientos previo, es hacerlo para adquirir capacidades y competencias para nuevos desempeños o para el ejercicio de nuevas profesiones. Se trata del campo de las prácticas, de la experiencia en el trabajo, en la empresa, en la docencia, en las comunidades e instituciones sociales diversas. Las modalidades nuevas de desempeño, las competencias y en especial la reflexión sobre las prácticas y su análisis toman el papel central de estos grupos.

La misma autora⁸ también especifica que la tendencia dominante es hacia la auto e interestructuración, la formación se juega en ese espacio de re-flexión, de re-presentación en los sujetos de la realidad propia y ajena. De allí también la importancia del grupo por la posibilidad de intercambio entre adultos que ofrece. La formación implica siempre una reflexión sobre los valores y sobre la conducta ética del sujeto que está en formación. Aparece lo social y lo económico como preocupación explícita.

Se piensa sobre un sujeto adulto que ya está insertado en la sociedad, que está desempeñando funciones y roles dentro de ella y que ha adquirido un conjunto de saberes aportados por su experiencia como estudiante y fundamentalmente por su experiencia en la vida y quizá también vida laboral. Por lo tanto es importante que ese conjunto de saberes y experiencias vuelvan sobre el sujeto para generar representación, reflexión y toma de conciencia.

La noción de Grupo de Formación

La lectura de lo político ideológico es imprescindible en la formación. Los grupos de formación no existen aislados, se promueven y difunden en el marco de políticas y de instituciones que deben ser objeto de conocimiento y de reflexión crítica. Los grupos de formación pueden reproducir políticas generales y estar a su servicio o pueden generar espacios contra-institucionales generadores de toma de conciencia socio-política para los sujetos que los integran. Aquí estriba una de las potencialidades más interesantes de estos grupos.

⁷ Souto, Marta. Grupos de formación. -- [s/e, s/l, s/f].

⁸ Souto, Marta es Directora de la carrera de Formación de Formadores de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires.

Por lo tanto es un modo concreto para poder repensar desde un marco educativo cómo se están haciendo las cosas en una institución con la voz de sus protagonistas.

Desde un enfoque psicosociológico, se entiende al grupo de formación como aquel conjunto constituido por personas que se reúnen con el fin de lograr nuevos desarrollos para una función, un rol profesional. Es a partir de la interacción, de la posibilidad de intercambios, de los procesos compartidos que la formación se produce.

Se destaca la interacción como requisito de “calidad” en la formación, es decir a mayor interacción entre las personas del grupo en formación, y a mayor interacción de ellas con el docente (mediador) mayor es la calidad de la propuesta educativa.

El trabajo en grupos es considerado un medio especialmente productivo para la formación de adultos, ofrece a la vez la posibilidad de una expresión individual de aspiraciones y dificultades y el basamento de la cooperación con los otros sujetos en formación. El grupo se sitúa en la red de relaciones inter-individuales e institucionales. El grupo de formación busca la sensibilización, la transformación a partir del reconocimiento, del reflejo en los otros, del descubrimiento en uno mismo pero trabaja en el plano de significación manifiesto, aunque busque a través de la sensibilización acceder a significados no conocidos por el sujeto.

La modalidad de intervención de un coordinador es a través de mostrar los procesos grupales e individuales en relación con la formación, pero actuando sobre el nivel de procesos secundarios pre-conscientes y conscientes. Se utilizan las técnicas de reflejo, de repregunta, de síntesis elaborativa, de señalamiento devolviendo al grupo la posibilidad de avanzar en los procesos formativos y su análisis desde la dinámica manifiesta.

Cabe aquí agregar que como autora⁹ también sostengo que:

El coordinador debe estar atento a:

- Propiciar el pasaje del hacer al pensar (desde un actividad o tarea), es decir otorgar el espacio para reflexionar sobre los problemas.
- Propiciar una comunicación activa entre los participantes

⁹ Lembo, Lilián y otros. *Acerca del trabajo grupal...* En: Mancuso Gilda. *Formación de recursos humanos: Breviario sobre salud, trabajo y equipos*. Buenos Aires: Promoteo Libros, 2004. pag. 53-69. (Libro en proceso editorial)

- Analizar conductas, emociones y sentimientos de los integrantes y de sí mismo
- Reconocer sus limitaciones, qué puede tolerar y qué no en el grupo
- Organizar una crónica de la reunión, con el fin de aportar información cuantitativa y cualitativa.
- Detectar emergentes, indicador de lo que sucede.

Capacitación

La capacitación es un proceso continuo y permanente de enseñanza y aprendizaje para las personas, mediante la transmisión de conocimientos, que contribuye al ejercicio de un cargo o realización de una tarea dentro de una organización o institución determinada

La capacitación tiene como propósito cambiar o instalar nuevas prácticas o enfoques, esto implica para la gente y para la institución dejar de hacer más de lo mismo.

Conlleva la complejidad propia de todo proceso de aprendizaje, los mecanismos implícitos (concentrar la atención, incorporar el nuevo saber, retener puntos clave, entender las implicancias prácticas de lo aprendido para la profesión o tarea) suponen tiempo y esfuerzo.

Ernesto Gore afirma “sabemos que la capacitación sirve, pero no exactamente cuándo y cómo¹⁰”. Su buen ejercicio partirá de la observación de las conductas reales, del reconocimiento de las consecuencias no deseadas de esas conductas y, a partir de la sorpresa, irá al análisis –reflexión sobre la reflexión en la acción- de los contextos en que esas conductas fueron aprendidas para volver luego a la acción ensayando nuevas prácticas y creando acuerdos organizativos que las validen y les permitan sustentarse en el futuro.

Capacitación de adultos

Los individuos adultos –sujetos de la capacitación- no siempre están bien dispuestos a realizar una nueva experiencia, se considera que la situación de entrenamiento reedita episodios escolares no siempre agradables de recordar, suelen creer que si están ocupando un puesto o un lugar dentro de la institución es porque

¹⁰ Gore, Ernesto. La educación en las empresas.—Barcelona: Granica, 1996. p. 81.

“ya aprendieron”; sienten miedo de que se ponga de manifiesto lo que no saben: sienten miedo de ser evaluados.

Sin embargo la capacitación en el lugar donde se ejerce una profesión o tarea, aclara Ernesto Gore¹¹, es un diálogo, donde cada uno de los que dialogan está “volviendo a ver” lo que hasta entonces eran rutinas. Haciendo y poniendo en discusión lo que se hace, enseñando y aprendiendo al mismo tiempo. Es una conversación entre mucha gente con experiencias y visiones parciales. Poner a hablar y escuchar a todos los actores es la tarea del centro del entrenamiento.

Desde esta perspectiva el adulto se siente más cómodo, es protagonista y puede dejar a un lado sus defensas y prejuicios.

Capacitación formal

Hay algunos supuesto aceptados dentro de las instituciones, como el de plantear una capacitación formal y trazar un plan anual, o contar con que los participantes, al día siguiente de haber finalizado su actividad de entrenamiento, consolidan su aprendizaje y aplican lo aprendido. Como consecuencia a veces los planes estipulan tiempos muy acotados para propósitos muy amplios, o lo que es lo mismo, plantean propósitos demasiados ambiciosos en función del tiempo de que se dispone.

Lo cierto es que como se mencionó anteriormente la capacitación es un proceso, de transformación, que funciona según una lógica propia, compleja, y que excede la mera cuestión de objetivos y tiempos.

Una de las maneras de asegurar la efectividad de un plan es llevar a cabo una buena indagación sobre cuáles son los problemas, en qué medida se relacionan con carencias en la formación de las personas, y cuáles son las respuestas educativas posibles en el contexto organizativo.

La detección de necesidades puede llevarse a cabo mediante algunos instrumentos como entrevistas, talleres, encuestas, observaciones y análisis de información relevante (como por ejemplo estadísticas).

¹¹ Gore, Ernesto. La educación en las empresas.—Barcelona: Granica, 1996. p. 23

La capacitación: proceso educativo generado por la demanda

Abraham Pain¹² sostiene que las investigaciones anteriores han mostrado que en nuestro país en el ámbito de la educación de jóvenes y adultos se verifica claramente el principio del “avance acumulativo”: quien más educación tiene, más educación demanda y de más se apropia. Existe una amplia demanda potencial por más educación, que no tiene su correlato en una demanda efectiva o social. Nos enfrentamos a una demanda no estructurada, silenciosa.

En el ámbito no formal se genera una oferta fragmentada, atomizada, sin planificación central ni pedagógica, de cursos de capacitación, algunos originados en proyectos de organismos internacionales y otros de organizaciones no gubernamentales. Hoy, más que nunca se percibe la existencia de lógicas y modelos diferentes y hasta antagónicos subyacentes a las variadas prácticas de educación permanente de jóvenes y adultos. Prima la lógica empresarial; sobre una lógica de la democratización real del conocimiento universal y la dignificación de la persona.

LA CAPACITACION COMO OBJETO DE ANALISIS.

La mirada sobre la capacitación desde la educación

El alumno, también adulto frente a situaciones nuevas, a dificultades, a proyectos se dice: “necesito algo más”; “necesito armarme para poder enfrentar nuevas situaciones, para poder resolver esto que me preocupa”, sea la vida familiar, la educación de los hijos, los cambios sociales o los cambios económicos. Se convierte en demandante y dentro de este marco la capacitación ocupa un lugar y es parte del proceso de educación de adultos, en distintos órdenes, que podemos observar en la vida cotidiana.

En ese sentido, el concepto de educación permanente aparece como un elemento renovador de la tradición escolar, porque en la respuesta esperada, la referencia ya no es a las ciencias, a aquello aceptado y reconocido, sino que se sitúa con respecto a la acción en la vida cotidiana. La noción de educación permanente propuesta por Legrand, desarrollada por B. Schwartz y otros, es la de una educación

¹² Pain, Abraham. *Capacitación laboral*.-- Buenos Aires: Ediciones Novedades Educativas, Universidad de Buenos Aires, 1996.

situada en las circunstancias propias de la vida individual y social. Tiene una característica nueva, ya no es sólo la educación ofrecida sino que es la educación demandada; ya no es la oferta la que lanza el proceso sino que es la demanda la que lo inicia y guía.

Un proceso entonces en el cual “se escucha” a los otros; es decir, se escucha la demanda para poder ofrecer una respuesta realista.

Abraham Pain señala que lo nuevo en los métodos de enseñanza innovadores es que apuntan a la puesta en obra de dispositivos de aprendizaje, pero todavía los docentes aparecen más bien como repetidores. No han sido preparados para tomar una demanda en bruto tal como puede aparecer en un barrio, en una casa, en un taller, en una **biblioteca y trabajarla**¹³, para llegar a diseñar una acción educativa.

El concepto de educación permanente es importante, en la medida en que cuestiona a las estructuras que dirigen los sistemas educativos, lo que explicaría, en buena parte, su rechazo. En la medida en que fue una apertura cuestionadora de la tradición educacional fue utilizada como novedad, porque estaba de moda, se organizaron coloquios, congresos, toda una gama de acciones en el orden internacional; hasta llegar en 1973, al famoso informe “Aprender a aprender”, una especie de cumbre de ese proceso.¹⁴ Lo innovador de esta propuesta es que abre el camino a la introducción de la actualidad, y a la participación de los actores individuales y colectivos. Aquí tenemos dos elementos básicos: la vida social y económica en lo inmediato, y la participación de actores individuales y sociales que puedan asumir sus necesidades, luchar por sus reivindicaciones y que en esa medida puedan superar la reproducción clásica ofrecida por los sistemas formales para poder plantear una transformación.

Este es el desafío de la complejidad, es decir, la inserción de la educación en la vida cotidiana, extrayéndola de ese invernadero que la aísla de la actualidad social, política y económica. Este desafío de la complejidad implica que la educación tiene que tomar en cuenta, asumir las contradicciones que en la vida social ocurren alrededor y dentro de la educación, y entonces sí se puede llegar a pensar que los actores interesados en ella puedan llegar a producir transformaciones en la educación.

¹³ El resaltado de las palabras es de la tesista.

¹⁴ Faure, Edgard; Herrera, Felipe; Petrovsky, Arthur. *Informe de la Comisión Internacional sobre el desarrollo de la educación: Aprender a ser.*—UNESCO, 1972.

Pero los actores se vuelven activos. La diferencia con el enfoque tradicional es que ya no es sólo el Ministerio el que guía la oferta sino que aparecen actores demandantes de educación. Lo hacen por diferentes razones, el empresario para lograr hacer funcionar mejor su empresa y obtener la rentabilidad esperada, el operario para defender su puesto, obtener mejor salario; el padre, la mujer, el adulto, el joven estudiante, son demandantes.

La noción de educación permanente nos permite concebir a la acción educativa no como un proceso finito, sino como un proceso abierto, con todas las dificultades que eso implica. Si hay un programa elaborado, su realización es algo fácil y corriente; si hay que inventarlo adaptándolo a una demanda, plantea un problema que hay que resolver superando diversas dificultades. La competencia necesaria para el profesional de la educación ya no es sólo exponer como docente, sino principalmente escuchar la demanda para elaborar una respuesta.

En el **transcurrir de este trabajo**, se procederá a una tarea previa a la acción docente, de percepción y de escucha en la Biblioteca y con los usuarios, con una mirada que contiene los principios antes desarrollados.

Nueva enseñanza transversal. “la educación documental”

Tal como señala Gloria Ponjuán Dante¹⁵ un tema recurrente de la sociedad moderna es el de estar en la llamada Era de la Información. Esta denominación responde a la creciente y determinante importancia que la información representa para los individuos en la sociedad.

Siguiendo las ideas de Félix Benito Morales¹⁶ el marco de la propuesta pedagógica está en la educación documental, pues se articula en torno a los conceptos de Pensamiento, Información y Valores, con la finalidad de hacer de los ciudadanos personas que sepan actuar de forma autónoma y estratégica, capaces de enfrentarse a situaciones y contextos cambiantes, preparados para aprovechar, tanto los propios recursos mentales para autoregular el aprendizaje, actuando de forma participativa y solidaria, así como las herramientas tecnológicas que facilitan la

¹⁵ Ponjuán Dante, Gloria. *Gestión de la información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones*.—Chile: CECAPI, 1998.

¹⁶ Morales, Félix Benito. Educación documental: modelo para la adquisición y desarrollo de habilidades de información ¿es tan difícil enseñar a pensar y a informarse?.—En: *Educación y Biblioteca*, n° 92, 1998.

localización, procesamiento y comunicación de información. Por tanto, aprender a pensar, aprender a informarse y aprender a vivir, constituyen los aspectos básicos de esta nueva enseñanza transversal.

En este punto se crea un puente hacia la formación específica para las bibliotecas, construido sobre el andamiaje aquí propuesto como “la formación general adecuada”

Formación de usuarios para bibliotecas

La formación de usuarios o, dicho de otra forma, el desarrollo de las habilidades para el acceso y uso de la información por parte de los usuarios de las bibliotecas es un servicio que deben ofrecer las bibliotecas para asegurar la satisfacción de las demandas de información, a través de la formación y capacitación en el uso de los servicios y recursos existentes en las bibliotecas y, en consecuencia, su finalidad es el mejor aprovechamiento de los recursos documentales y los servicios de información del sistema bibliotecario.

En la búsqueda de una sociedad de la información, debemos preocuparnos que los estudiantes desarrollen habilidades de información, para aprender, de forma autónoma, a buscar; y cuando acaben su formación obligatoria, tengan deseos de seguir aprendiendo.

Este estudio se ocupa dentro de la temática descrita, de “la forma”¹⁷ de los usuarios para la búsqueda de información. Por lo tanto, sólo se contemplará este aspecto.

Formación de usuarios para la búsqueda de información

Información

Wilson T. define la información como una entidad física o fenómeno, canal de comunicación a través del cual son transferidos los mensajes, o el dato factual, presentado en un documento o transmitido oralmente.¹⁸

¹⁷ Se sigue utilizando la definición y concepto del Prof. Ferry (1997).

¹⁸ Wilson T. *Information needs and uses: fifty years of progress?* En: Vickery BC, editor. *Fifty years of information progress: a Journal of Documentation review*. London: Aslib, 1994.

Si se analiza la información, como mensaje¹⁹, con un emisor y un receptor, se debe tener en cuenta que este mensaje puede cambiar la manera en que el receptor percibe algo, puede modificar su criterio, su conducta y recibir un aporte significativo.

Por lo tanto la información es un requisito para el desarrollo, no sólo desde el punto de vista económico y social sino también educativo y personal.

A pesar de la disponibilidad de información que crece permanentemente, esta riqueza informativa no implica un incremento en los conocimientos personales. La sobreabundancia de información, por distintos canales, en distintos códigos y en distintos formatos, con diferentes orientaciones y muchas veces contradictoria, opera como un elemento de distracción y saturación. Manejarse en ambientes sobrecargados de información y conducir exitosamente las propias búsquedas a través de innumerables fuentes es una exigencia del mundo moderno y una competencia fundamental para el futuro.

Necesidad y Búsqueda de información

Núñez Paula plantea, "... la necesidad de información, en una de sus formas o manifestaciones, existe independientemente de la conciencia que un hombre en particular tenga de ella -nivel objetivo de existencia de la necesidad. Cuando este hombre asume la actividad para la solución de un problema, la necesidad de información se manifiesta, además, a través de sus cualidades personales (actitudes, conocimientos, habilidades, hábitos, capacidades), que determinan, objetivamente, su conducta ante la información. Las características socio-psicológicas de las personas o grupos determinan, conjuntamente con las características de los problemas y de los recursos informativos, la necesidad de información específica o peculiar de ese hombre."²⁰

Carol C. Kuhlthau²¹ desarrolló el Modelo de Proceso para la Búsqueda de Información (ISP es la sigla en Inglés), a continuación se describen las tareas que se

¹⁹ Desarrollo del modelo de comunicación de Claude Elwood Shannon que señala los tres elementos fundamentales y funcionales de cualquier proceso comunicativo: un emisor, un mensaje y un receptor. En: Rodrigo Alsina, Miguel. Los modelos de comunicación. Madrid: Tecnos, 1989.

²⁰ Nuñez Paula, Israel y Silvera Rodríguez, Vania. *Determinación de los usuarios potenciales del Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas*. bvs.sld.cu/revistas/a_ci/vol9_1/_ac02101.htm

²¹ Kuhlthau, Carol C. El rediseño de las bibliotecas escolares en la era informática: roles fundamentales para el aprendizaje basado en Investigación. . www.eduteka.org/profeinvitad.php3?ProfInvID=0007

deben cumplir y los sentimientos que las acompañan a medida que los estudiantes se involucran en las etapas de dicho proceso:

- 1ª Etapa - Iniciación (análisis de la tarea, problema o proyecto asignado e identificación de los posibles temas o preguntas que se plantean; incertidumbre).
- 2ª Etapa - Selección (seleccionar un tema, problema o pregunta que lo lleve a explorar ; optimismo).
- 3ª Etapa - Exploración (se encuentra inconsistencia o incompatibilidad en la información y las ideas ; confusión).
- 4ª Etapa - Formulación (conformar una perspectiva centrada en la información encontrada ; claridad).
- 5ª Etapa - Recolección (recopilar y documentar la información sobre el punto central ; confianza).
- 6ª Etapa - Presentación (conectar y ampliar la perspectiva enfocada para presentarla ante la comunidad de aprendices ; satisfacción o desencanto).
- 7ª Etapa - Evaluación (reflexionar sobre el proceso y el contenido del aprendizaje; sensación de un ISP personal (Proceso de Información Personal)).

Demanda de información

El interés informativo del usuario sólo puede conocerse cuando éste lo expresa, o sea, por voluntad propia o porque se le pregunta. La expresión verbal al sistema informativo del interés, es la demanda o solicitud, que unas veces ocurre espontáneamente y otras es provocada por el propio sistema bibliotecario o informativo. Muchas veces esta demanda tiene una gran imprecisión con respecto a los intereses, por las dificultades para expresar una idea de modo exacto, la subestimación de la respuesta que puede ofrecer la entidad de información, el no dar a conocer cuánto se desconoce, la falta de conocimiento de los servicios y otras razones.

Estrategias de búsqueda

Los catálogos manuales de las bibliotecas se están sustituyendo por los OPAC²² (catálogos en línea) que proporcionan realizar las búsquedas con distintos datos que el usuario tiene para encontrar el documento que necesita. Los más utilizados son los catálogos de materia, autor y título.

Para conseguir la información adecuada que satisfaga las necesidades de información, los usuarios deben formular sus búsquedas mediante términos que sean entendibles por el catálogo, es decir, tienen que hacer coincidir su lenguaje con el que utiliza el sistema en las descripciones bibliográficas. Por tanto, hay un lenguaje

²² OPAC: Online public access catalogog

estándar conocido y aceptado, el del sistema, y para ser un usuario competente del sistema es necesario conocer dicho lenguaje.

El próximo paso es armar la expresión de búsqueda, consistente en la solicitud de información expresada por un término de búsqueda o una combinación de ellos. Puede ser una palabra, o una frase correspondiente al título, autor, tema que se solicita. Si una expresión de búsqueda está compuesta por más de un término, dichos términos deben estar conectados entre sí con algún operador²³ (AND – OR – NOT)²⁴.

Ejemplo de búsqueda con operador AND (singlo *):

Búsqueda de documentos sobre fonética del alemán

Expresión: FONETICA*ALEMAN

Recupera todos los documentos que contengan el término FONETICA y también ALEMAN.

Ejemplo de búsqueda con operador OR (signo +):

Búsqueda de documentos sobre discriminación, racismo, discriminación social y antisemitismo

Expresión:

DISCRIMINACIÓN+RACISMO+DISCRIMINACIÓNSOCIAL+ANTISEMITISMO -

Recupera todos los documentos que contengan todos o al menos uno de los términos.

Ejemplo de búsqueda con operador NOT (singlo ^):

Búsqueda de documentos sobre Juan M. Gutierrez que no sean de Literatura

Expresión: GUTIERREZ, JUAN M.^LITERATURA

Recupera todos los documentos que contengan el término GUTIERREA JUAN M. excluyendo aquellos con el término LITERATURA.

A su vez cada término puede ser truncado para ampliar su recuperación (signo \$) con la siguiente expresión: EDUC\$, recupera todos los documentos que contengan el término que comienza con EDUC, como por ejemplo EDUCACION.

De la formación de usuarios a la alfabetización informativa

Autores como Dora Gazpio y Marcela Alvarez²⁵ proponen el pasaje del término “formación de usuarios” al de “alfabetización informativa” pues la generalizan como “la capacidad de adquirir, evaluar y utilizar cualquier información que se necesite en un momento dado.” Una persona alfabetizada en relación con la información es aquella que aprendió cómo aprender, que es capaz de “... usar la información con sentido y

²³ Operaciones de conjuntos del álgebra de Boole – AND, OR, NOT.

²⁴ Ejemplo tomado del OPAC de BIBHUMA. www.bibhuma.fahce.unlp.edu.ar

²⁵ Gazpio, Dora; Alvarez, Marcela. *Soportes en la biblioteca de hoy: desarrollo de las habilidades de información.*—Buenos Aires: Ciccus, 1998. p. 11

efizcamente”²⁶ y que por lo tanto, está mejor preparada para el aprendizaje permanente porque cuenta con las herramientas que le permitirán encontrar la información requerida para una decisión, una tarea o un problema cualquiera. “Un estudiante alfabetizado en relación con la información es:

1. un ávido lector,
2. un pensador crítico,
3. un pensador creativo,
4. un estudiante interesado
5. un investigador interesado
6. un comunicador efectivo
7. un usuario de información responsable
8. un usuario habilidoso de las herramientas tecnológicas”²⁷

La alfabetización informativa no sólo es una habilidad fundamental sino que resulta el eje de otras habilidades y del aprendizaje como lo explica Chrsitina Doyle: “En la última década una variedad de alfabetizaciones se han propuesto incluyendo la alfabetización cultural, computacional, global, científica, matemática... Todas estas alfabetizaciones se centran en un compartimentado aspecto de la alfabetización. La alfabetización informativa, es un término inclusivo: a través de la alfabetización informativa las otras alfabetizaciones pueden ser logradas.”²⁸

Noel Angulo Marcial²⁹ plantea al respecto que la alfabetización en información corresponde a la traducción literal de information literacy, un término utilizado en los países angloparlantes para referirse a una diversidad de competencias que van desde la capacidad de usar la información para resolver problemas, diseñar y aplicar estrategias eficientes de búsqueda de información, y operar con las herramientas prácticas y conceptuales de la tecnología de la información para ubicar, acceder, procesar y diseminar la información, hasta la capacidad de convertir información en conocimiento. Otros especialistas se refieren a él como educación para los medios, alfabetización digital, aprender a aprender, alfabetización mediática, alfabetización tecnológica o pensamiento crítico. El término alfabetización en información tiene

²⁶ Todd, Ross J. *Information Literacy*.—School Libraries Worldwide, vol 1, Mro. 1, 1995.

²⁷ Loertscher, David. *A farewell challenge*.—En: School Library Media Quarterly (Summer, 1996).

²⁸ Doyle Christina. *Information Literacy in an Information Society: a concept for the Information Age*.—Syracuse: ERIC, 1994.

²⁹ Angulo Macial, Noel. *Normas de competencia en información*. – En: Biblioteconomía y Documentación.—Nº 11, 2003.

diferentes acepciones. No obstante, todas ellas parten del reconocimiento del potencial del usuario para adquirir el control sobre los recursos de la información mediante el desarrollo de sus habilidades y conocimientos en la gestión de la información.

Es necesario estar alfabetizado informacionalmente, esto implica no solamente saber que la información existe, si no saber como encontrarla, como utilizarla, como manipularla, como sacar provecho de ella. Ese es un conocimiento que debe adquirirse en las universidades, para posibilitar ser un ciudadano con capacidades para ejercer derechos y encontrar la información que necesita

El estudiante entonces debe poseer las competencias en información para poder realizar una demanda precisa.

Competencias en información

Competencias en información son los conocimientos y las habilidades necesarios para acceder a la información, evaluarla, analizarla e incorporarla en nuestro cuerpo de conocimientos.

En la biblioteca tradicional se capacita a los usuarios en el conocimiento de las normas descriptivas utilizadas en el catálogo de la biblioteca y en las normas de operación de los servicios, además de darles una breve descripción acerca de la estructura funcional y ubicación de las áreas de servicio. No obstante, en la actualidad se precisa disponer además de otras habilidades y conocimientos para beneficiarse de la información y el conocimiento, sin importar su soporte o formato de presentación.

Noel Angulo Macial³⁰ sostiene que las competencias:

- tienen en cuenta el contexto;
- implican la posesión de calificaciones físicas, intelectuales y conductuales;
- conforman un conjunto articulado de conocimientos, habilidades y su comprensión;
- son susceptibles de observación en ambientes reales o en situaciones de prueba;

³⁰ Angulo Macial, Noel. *Normas de competencia en información*. – En: *Biblioteconomía y Documentación*.—Nº 11, 2003.

- aportan valor agregado al incorporar conocimientos y habilidades en los procesos;
- son demostrables en tanto que se hacen evidentes cuando se ejecuta una tarea o se realiza un trabajo;
- están relacionadas con la ejecución exitosa de una actividad, sea laboral o de otra índole;
- pueden ser generalizables a más de una actividad
- son transferibles a diferentes contextos.

La competencia en información se entiende como la capacidad de desempeñar efectivamente una actividad de información empleando los conocimientos, las habilidades, actitudes, destrezas y comprensión necesarios para lograr los objetivos de información. El desempeño competente incluye la movilización de atributos y valores del sujeto como base para potenciar su capacidad para enfrentar y solucionar situaciones contingentes y problemas que surjan durante el ejercicio de esta actividad. Una persona es competente en información cuando demuestra que sabe, es decir, cuando es capaz de realizar la actividad de información especificada, en condiciones de eficiencia, en tanto que ha desarrollado habilidades y conocimientos para reconocer necesidades y resolver problemas de información. Toda acción de identificación de competencias requiere, necesariamente, de los indicadores o parámetros que hagan posible que la competencia esté referida a aspectos concretos identificables en el ámbito académico o en la práctica profesional.

Si se acepta que la forma más objetiva para determinar la competencia en información de una persona es tener la evidencia de su capacidad para realizar una actividad de información en forma eficiente, esto conduce a definir aquellos aspectos de su desempeño que se deben evaluar y cómo hacer su evaluación, lo cual forma parte del enfoque de competencias en información.

Se considerará competente el estudiante cuando pueda cubrir los aspectos de gestión de la información, atendiendo las habilidades particulares y los conocimientos necesarios para realizar de manera eficaz la búsqueda y el acceso.

Comportamientos en la búsqueda de información

J. Krikelas define el comportamiento en la búsqueda de información "como cualquier actividad de un individuo dirigida a identificar un mensaje que satisfaga una necesidad percibida como tal. En otras palabras, la búsqueda de información comienza cuando

alguien se da cuenta de que el nivel actual de conocimientos que posee es menor del que necesita para afrontar una cuestión (o un problema)".³¹

Las investigaciones relevadas muestran distintos comportamientos según la disciplina de los usuarios, por ejemplo en la tesis de Gladys E. López Soto³² de la Universidad de Puerto Rico, la investigación está basada en el modelo de comportamiento creado por Pinelli, Barclay, Bishop y Kennedy (1993) aplicado a los ingenieros. Este modelo demuestra que los ingenieros cuando necesitan información, la crean mediante experimentos u observaciones, o la buscan. De aquellos que deciden buscarlos, normalmente utilizan dos canales de información disponibles: el formal o fuentes formales, que es información almacenada en bibliotecas, revistas, centros de información técnica, libros, actas de simposios, o sistemas de almacenaje y recuperación de la información, y el canal informal o fuentes informales que es la comunicación interpersonal con los colegas, o información obtenida mediante reuniones, simposios y conferencias. Para conocer esos datos se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento de acopio.

También Nazan Ozenc Ucak y S.Serap Kurbanoglu presentan los resultados de una investigación, llevada a cabo en la Universidad de Hacettepe, Ankara, Turkía, sobre los efectos de factores ocupacionales en las necesidades de información, en los comportamientos de búsqueda de información y en el uso de la biblioteca por estudiosos de ciencias, ingeniería, ciencias sociales y humanidades. La diferencia más importante entre los practicantes de las diversas disciplinas se refiere a la relativamente mayor o menor actualidad de la información que se busca.

Señalan que mientras que en la ingeniería y en las ciencias las preferencias son a favor de la información actualizada ofrecida por las revistas, lo contrario resulta cierto para las humanidades, donde la satisfacción de las necesidades se realiza sobre todo a través de monografías. Para las ciencias sociales, por otro lado, se prefieren las monografías a las revistas, pero en su caso hay una dependencia respecto de las revistas mayor que para las humanidades.

Las mayores diferencias observadas se daban entre la ingeniería y las humanidades. Hasta donde se pudo saber, ésta es la primera vez que se llevó a cabo una

³¹ Krikelas, J. *Information Seeking Behavior: Patterns and Concepts' Drexel Library Quarterly* 19: 5-20, 1983. p. 6-7.

³² López Soto, Gladys E. *Comportamiento en la Búsqueda de Información de los Profesores de la Facultad de Ingeniería del Recinto Universitario de Mayagüez de la Universidad de Puerto Rico.*—En: *Simbosis*, V. 1, Nro. 1, 2004.

investigación de este tipo en una Universidad turca. La mayor parte de las conclusiones son muy similares a las obtenidas en universidades de otros países (e.g.: Ellis, 1993; Allen, 1990; Skelton, 1973; Styvendaele, 1977; Lindholm-Romantschuk y Warner, 1996), lo que lleva a la conclusión de que, independientemente de la nacionalidad, el comportamiento de búsqueda de información depende en gran medida del tipo de disciplina.”³³

También Juan José Calva González³⁴ presentó una parte de una investigación mayor realizada en las comunidades científicas del área de Humanidades y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México, enfocada principalmente al estudio del comportamiento en la búsqueda de información de los investigadores de estas áreas. La investigación consistió en indagar cuáles eran las fuentes y recursos informativos que utilizaban, así como si existía alguna relación entre el tipo y etapa de la investigación, y la categoría de investigadores con el tipo de fuente y recurso informativo que utilizaban cuando tienen necesidades de información.

Se observa que además de los comportamientos puestos de manifiesto según la disciplina que se trate, se mencionan en los estudios el tipo de fuentes que consultaron los usuarios y su actualización, pero no se indaga sobre el grado de autonomía en dicho comportamiento relacionado con la formación de usuarios, objetivo de este estudio.

En pos de la Autonomía

La autonomía (auto – nomos) se refiere a la capacidad de ser ley (nomos) por sí mismo o para sí mismo (auto), como autómatas es la capacidad de moverse por sí mismo o en relación consigo mismo. Con el término *autonomía* se significa

³³ Ucak, Nazan Ozenc. Kurbanoglu, S. Serap *Necesidades de información y comportamientos para la búsqueda de información entre los estudiosos en una universidad Turca*. – Ámsterdam: NL IFLA, 1998.

³⁴ Calva González, Juan José . El comportamiento en la búsqueda de información de los investigadores del área de Humanidades y Ciencias Sociales. – En: *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*. -- Vol. 13, no. 27, julio-diciembre. 1999.-- p. 3-29.

frecuentemente la independencia del sujeto con diversos aspectos: a) la *libertad*³⁵ o *autodeterminación* del sujeto, pues mediante ella, y ante ella, el sujeto manifiesta ser independiente; b) el *autocontrol*, control de sí y por sí, autocracia, o sea, el uso de la libertad en cuanto con ella el sujeto domina racionalmente a los instintos o las presiones exteriores; c) la *autorregulación*, o sea, el dominio de la aplicación de una regla a la conducta propia³⁶.

Desde la Pedagogía y la Psicología grandes pensadores como Jean Piaget, dedicaron parte de su obra a la autonomía: "La autonomía es un poder que sólo se puede conquistar desde adentro y que no se ejerce más que en el seno de la cooperación"³⁷.

También Cornelius Castoriadis señala "La autonomía es la ruptura de la alienación a nivel individual y colectivo"³⁸; la autonomía aparece como una finalidad en sí misma y a la vez no, dado el carácter de proceso que implica una dinámica permanente sin un límite determinado.

La posibilidad de que el hombre se pueda desprender de la situación de alienación, apropiarse del sentido de los propios actos o resignificarlos es posible a partir de la reflexión crítica y en la práctica misma, la cual lleva aparejada la posibilidad de modificación, de cambio.

La tarea de la educación es ayudar a los seres humanos a convertirse en personas autónomas y creativas. La función del docente es conducir el proceso educativo en términos que pongan al alumno en posesión de sí mismo, le ayuden a tomar conciencia de su potencial y asistirlo en la empresa de desarrollar su personalidad y forjar su propio destino"³⁹.

³⁵ "La *libertad* es la facultad de elegir entre dos voliciones. El acto de esta facultad es la elección. Es justamente la facultad de determinarse más bien hacia una que hacia otra de las dos voliciones. No es la facultad de las voliciones en sí mismas, sino la de elegir entre ellas". Rosmini, A. *Psicología*.-- Milano, Fratelli Bocca.-- Vol. II, n. 1275, 1941.

³⁶ Nuner-Winkler, G. *Juventud e identidad como problemas pedagógico*.-- En *Educación*, n. 45, p. 52-69, 1992.

³⁷ Piaget, Jean. El juicio moral del niño.—1932.

³⁸ Franco, Yaho. Castoriadis, Magma Cornelius. *Psicoanálisis, filosofía, política*. Buenos Aires: Biblos, 2003, pág 175.

³⁹ Hansen, J. *Rol de la comunidad escolar en la renovación educativa en ACADEMINA NACIONAL DE EDUCACIÓN Pensar y repensar la educación*. Bs. As., Academia Nacional de Educación, 1991. Pág. 571.

Las Bibliotecas Universitarias Públicas

Todo recinto de información documental contribuye a impulsar la práctica democrática en las esferas social y política. Bajo esta dimensión, la fundación y organización de estos bienes y recursos deben construirse bajo el principio del acceso al conocimiento y la información de forma libre, abierta, igualitaria y gratuita para todos.

Bibliotecas Universitarias

José A. Gómez Hernández⁴⁰ plantea que la biblioteca es una institución imprescindible para que la Universidad cumpla sus fines de educación superior. Puede definírsela, según la ALA, “como una combinación orgánica de personas, colecciones e instalaciones cuyo propósito es ayudar a sus usuarios a transformar la información en conocimiento”. Esta definición contiene sistemáticamente algunos aspectos clave de la biblioteca universitaria. Incluye la estrecha unión que debe haber entre biblioteca y la docencia y la investigación, los dos canales a través de los cuáles se transmite y produce el conocimiento en la universidad. Presupone también algo obvio: el conocimiento se produce desde la información, es decir que la biblioteca hace a la universidad.

Los fines de la biblioteca universitaria son los de la universidad. El cumplimiento de éstos viene dado por el éxito y la capacidad de actuación de sus estudiantes, por la relevancia de las publicaciones de sus profesores, por el carácter de foco cultural que tenga, por la utilidad social que consiga la universidad en su región.

De acuerdo con la Southern Association of Colleges and School⁴¹ los servicios básicos de una biblioteca deben incluir un programa de orientación diseñado para enseñar a los nuevos usuarios cómo acceder a la información bibliográfica y otros recursos de aprendizaje. Las bibliotecas y centros de recursos de aprendizaje deben proveer a los estudiantes de oportunidades para aprender cómo acceder a la información en sus diferentes formatos de manera que puedan continuar su aprendizaje a lo largo de toda la vida. Los bibliotecarios deben trabajar en cooperación

⁴⁰ Gómez Hernández, J. A. La Biblioteca Universitaria I. Función, objetivos y normas. Tema 5. 3ª parte: “Biblioteconomía y documentación educativa” de *Biblioteconomía General y Aplicada: Conceptos básicos de gestión de bibliotecas*. Murcia: DM, 1997, p. 265-274.

⁴¹ Southern Association of Colleges and School (SACS). Commission of College. 1996. Criteria for Accreditation Section V. Education Support Services. 10 ed. Decatur, Georgia : SACS.

con los profesores y otros proveedores de información asistiendo a los estudiantes en el uso eficaz de los materiales. Las bibliotecas y centros de recursos de aprendizaje deben dar instrucción in situ, asistencia personal a la hora de llevar a cabo búsquedas en las bibliotecas, y servicios de referencia tradicionales. Esto debe estar en consonancia con el objetivo de ayudar a los estudiantes a desarrollar su alfabetización en información.

Formación y capacitación en Bibliotecas Universitarias

Se observa una condición emergente de la biblioteca en el conjunto de las estructuras culturales que tiene a su disposición el ciudadano. La biblioteca que se consideraba de forma bastante generalizada un reducto del saber culto para ser, cada vez más, un espacio de cultura, de formación personal y de ocio. Este cambio de apreciación es más evidente en el marco de la biblioteca universitaria, que pasa a ser considerada en la mayoría de los estatutos de las universidades como un instrumento de formación. Este cambio de estatus se hace evidente en la implantación paulatina de nuevas posibilidades de acercamiento a la información, desde el libre acceso a la colección, pasando por el uso masivo de las tecnologías, sin olvidar la progresiva automatización de los procesos, de los catálogos, y de todos aquellos aspectos que posibilitan un mayor acceso –entendido como conocimiento y difusión– a la información independientemente de su soporte y de su localización.

Según Mendoza Benítez⁴² el principal objetivo de toda unidad de información, llámese centro de documentación, centro de información, sistema nacional, red regional, o biblioteca, que es el término más difundido, es servir a sus usuarios; estos son no sólo una parte esencial, sino el eslabón final de la cadena de transferencia de la información.

Dentro de este contexto, destaca la carencia de una cultura bibliotecológica, la que trae como consecuencia que en general, solo una pequeña parte de la comunidad de una institución, haga uso de los diversos servicios que le ofrece su biblioteca.

La autora postula que esto tiene matices preocupantes en el nivel universitario, en el que tanto docentes como alumnos, investigadores y aún los propios bibliotecarios no saben cómo encontrar la información pertinente en el momento oportuno y con optimización de tiempo y de recursos a su alcance.

⁴² Mendoza Benítez, Luz Ma. *Algunas reflexiones en torno a la educación de usuarios*, 1998. En: www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/volVI2/educa.html

No obstante la biblioteca puede generar situaciones que favorezcan la exploración y utilización de los recursos informativos de modo tal que los alumnos se sientan capaces de conducir eficazmente sus búsquedas, sepan cómo sacar provecho de los recursos documentales y puedan manejarse adecuadamente. En definitiva prepararse para ser un estudiante hoy, y un trabajador mañana, en la era de la información. Ésta es parte de la misión de esta organización.

Modalidad de trabajo

Formulación de problemas

¿Falta formación para los usuarios de la biblioteca universitaria de Humanidades de la UNLP en la búsqueda de información?

¿Existen varios comportamientos de búsqueda de la información en los usuarios de Humanidades?

¿La formación de usuarios para la biblioteca de Humanidades de UNLP se realiza con el fin de lograr la autonomía de los usuarios para la búsqueda de información?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Propender al mejoramiento continuo en la formación y capacitación de usuarios de la biblioteca de Humanidades de la UNLP para profundizar en la autonomía de los usuarios para la búsqueda de información.

Objetivos específicos

Determinar si el grado de autonomía en el comportamiento para la búsqueda de información de los usuarios de la Biblioteca Universitaria de Humanidades de la UNLP, se relaciona con la formación recibida.

Relevar los comportamientos para la búsqueda de información de los usuarios de la Biblioteca Universitaria de Humanidades de la UNLP.

Ofrecer el presente estudio como herramienta de diagnóstico para futuras evaluaciones de la biblioteca de Humanidades de la UNLP.

Justificación

En los programas de formación de usuarios para bibliotecas universitarias publicados a nivel nacional e internacional, consultados en Internet, no se plantea explícitamente la autonomía de los usuarios para la búsqueda de información. Sí hay papers relacionados con los comportamientos en la búsqueda de información en distintas disciplinas, ya mencionados.

En el resto de los documentos examinados generalmente sólo se guía para la búsqueda de información o se rescata la importancia del acceso a la misma⁴³, pero **no hay investigaciones sobre el logro del comportamiento autónomo y su relación con la formación recibida.**

Considero que es posible explorar sobre este aspecto de la formación, para contribuir a una mayor profundización en el desarrollo de futuros programas de capacitación de los usuarios de Humanidades.

Hipótesis de trabajo

Los usuarios de la biblioteca universitaria de Humanidades dependiente de la UNLP presentan distintos tipos de comportamiento en la búsqueda de información aunque pertenezcan a la misma disciplina.

Los usuarios de la biblioteca universitaria de Humanidades dependiente de la UNLP que reciben una “formación adecuada”⁴⁴ tienen un comportamiento autónomo para la búsqueda de información.

Hipótesis auxiliar

Los usuarios con comportamiento autónomo dan mayor importancia a la propia búsqueda porque consideran que obtienen mayor información y rapidez.

⁴³ Nuevo término: alfabetización informativa. Gazpio, Nora D.; Alvarez, Marcela. Soportes en la biblioteca de hoy: desarrollo de las habilidades de información. — Buenos Aires: Ciccus, 1999.

⁴⁴ En el marco teórico de lo que es formación y capacitación se reflexionó sobre la “formación adecuada” y en la recolección de datos se indagará sobre la efectivamente realizada por los usuarios.

Tipo de estudio

El tipo de estudio ha tenido carácter exploratorio, ya que se intentó indagar primafacie o en forma introductoria, acerca de los comportamientos de la búsqueda de información, en especial la autonomía, en los usuarios de la biblioteca de Humanidades de la UNLP.

Presentación de la unidad de análisis

Qué es BIBHUMA?

BIBHUMA es la Biblioteca de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de La Plata. Su misión es apoyar las actividades de docencia, estudio, investigación y gestión en la Facultad. Brinda servicios a toda su comunidad académica, compuesta por estudiantes, docentes, no docentes, investigadores, becarios, autoridades y personal de gestión.

La temática de BIBHUMA es humanística, abarcando todas las especialidades de las carreras que se cursan en la Facultad: filosofía, historia, letras, lenguas modernas, lenguas clásicas, geografía, educación, bibliotecología, psicología, sociología, enseñanza de las ciencias y educación física. La colección cuenta con un total aproximado de 100.000 volúmenes de libros y 2.200 títulos de publicaciones periódicas.

Un poco de historia ...

La Biblioteca de la Facultad fue creada el 30 de mayo de 1914. En un principio el fondo fue dividido en secciones, y en 1953 se conformaron las bibliotecas de departamentos e institutos como bibliotecas especializadas. A partir de 1989, comienza un proceso de reestructuración e informatización de las bibliotecas de departamento e institutos, con el objetivo de integrarlas en un único servicio.

En 1997 se habilita la primera versión de la página WEB del Area de Biblioteca, que aún incluía a la Biblioteca Central y las Departamentales, con un acceso vía telnet al Catálogo de Libros. Ese mismo año el Area de Biblioteca presenta el Proyecto FOMEC *"Modernización del Area de Biblioteca de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de La Plata y optimización del desarrollo educativo mediante el mejoramiento del soporte tecnológico y la implementación de programas abiertos y a distancia"* y obtiene el financiamiento para llevarlo a cabo en el período 1998-2000.

Con la incorporación de nuevas tecnologías de información, el avance en el proyecto de integración de las bibliotecas de departamento, la inauguración del Aula Informática y la presentación oficial de una nueva versión del Sitio WEB, la denominación de la Biblioteca cambia a BIBHUMA Biblioteca de Humanidades, el 10 de mayo de 2000.

El 7 de noviembre de 2002 por Resolución Nro.747 del Honorable Consejo Académico de la FaHCE, se impone a BIBHUMA Biblioteca de Humanidades el nombre de *Profesor Guillermo Obiols*, en mérito a su destacada trayectoria académica como Profesor, Investigador y Decano de la Facultad, y a su elevada calidad humana.

Personal

	Dirección
Marcela Fushimi	Directora de la Biblioteca. Coordinación y gestión.
	Servicios
Ana María Visciglia	Responsable Area de Servicios. Registro de lectores. Reclamos.
Estela Moneda	Mostrador de Préstamos - Turno mañana. Estadísticas del Area.
Graciela Scrocchi	Mostrador de Préstamos - Turno mañana. Archivo de Programas.
Irene Lanchares	Mostrador de Préstamos - Turno mañana.
Raúl Luisetto	SEDA. Procesos técnicos. Atención al Público.
Enrique Merle	Mostrador de Préstamos - Turno tarde. Ordenamiento de estanterías. Depósito.
Mariela Cánepa	Mostrador de Préstamos - Turno tarde. Ordenamiento de estanterías. Depósito.
Mónica Pené	Referencia. Préstamos especiales. PIyOD. Búsquedas bibliográficas.
Pablo Musa	Aulas Informáticas. Administrador página Web.
Rosario Molfino	Aulas Informáticas.
Karina Presta	Difusión.

	Hemeroteca
Cecilia Rozemblum	Responsable de Hemeroteca. Coordinación y gestión. Selección y adquisición de publicaciones periódicas.
María Laura Caminotti	Atención al público. Procesos técnicos.
Noemí Roade	Atención al público. Referencia.
Josefina Mallo	Atención al público. Preservación y conservación.
Alejandra Riedel	Atención al público. Preservación y conservación.(reemplazo de Josefina Mayo)

	Operativa
Mariana Pichinini	Responsable Area Operativa. Coordinación y gestión. Mantenimiento de catálogos y bases de datos.
Mariana Gaona	Desarrollo de colecciones. Procesos técnicos.
Silvana Fiorini	Procesos técnicos.
María Victoria Vázquez	Procesos técnicos. Preservación y Conservación.
Marina Borrell	Procesos técnicos. Preservación y Conservación.(en reemplazo de Maria Victoria Vazquez)

Normativa

[Reglamento de BIBHUMA](#) (pendiente de aprobación por el HCA)

[Reglamento de uso de los guardarropas](#). Providencia 111/2002

[Normas de funcionamiento del servicio de reproducción de documentos](#). Resolución 270/2000

[Normas de uso de las Aulas Informáticas](#). Providencia 147/2000

Publicaciones de la FAHCE

- [Fija precios y establece criterios de distribución](#). Resolución 937/2000
- [Actualiza precios de tapa de las publicaciones](#). Res. 855/2003
- [Biblioteca como depósito y registro de las publicaciones y responsable del canje e intercambio](#). Res. 309/2004

[Creación del Museo y archivo de la FAHCE](#). Resolución 705/1998

[Dirección de Biblioteca, Archivo y Museo de la FAHCE](#). Resolución 505/1999

[Feria de libros y revistas usados](#). Providencia 3/2001

[Imposición de nombre "Profesor Guillermo Obiols" a BIBHUMA](#)

Servicios

Areas de consulta

Sala Parlante

Este sector dispone de mesas y sillas para grupos de estudio de 2 a 5 personas y se encuentra junto a las estanterías del depósito abierto. Al encontrarse adyacente a los estantes, son puestos de lectura naturalmente transitados y algo ruidosos. Para ingresar a este espacio, es necesario depositar los elementos personales (bolsos, carteras, carpetas, cartucheras, mochilas, portafolios, abrigos, etc.) en los casilleros habilitados en el pasillo de acceso y anotarse en Registro de Acceso. Sólo se podrá ingresar con cuaderno u hojas sueltas y lápiz o lapicera.

Sala Silenciosa

Ubicada al final del primer subsuelo, cuenta con mobiliario apto para consultar materiales de BIBHUMA o bien para estudiar con libros y apuntes propios. Este espacio cuenta con luz natural, ventilación, calefacción, y el único requisito para hacer uso de esta sala es respetar el silencio y anotarse en el Registro de Acceso.

SEDA Sala Especial de Documentos Antiguos

Sector especial destinado a la consulta in situ de fondos antiguos y valiosos existentes en BIBHUMA: libros antiguos (fecha de edición anterior a 1930), materiales con formatos especiales de gran tamaño y colecciones especiales (Rosenvasser, ex-biblioteca de Lenguas Clásicas, colección de tests, etc.). Es imprescindible la presentación de DNI o Pasaporte para acceder a la consulta efectiva de estos materiales, que se realizará bajo cuidados especiales.

Hemeroteca

Sala de revistas, equipada con mesas y sillas para la consulta de la colección de publicaciones periódicas existentes en nuestra Biblioteca. Cuenta asimismo con una PC especialmente dedicada a la consulta de distintos tipos de recursos electrónicos disponibles a través de la red: Portal SECYT, revistas electrónicas a texto completo,

bases de datos de citas bibliográficas en distintas temáticas, etc. Para ingresar a la Hemeroteca, es necesario depositar los elementos personales (bolsos, carteras, mochilas, portafolios, abrigos, etc.) en los casilleros habilitados en el pasillo de acceso y anotarse en Registro de Acceso de Hemeroteca.

Area de estudio

Espacio con mesas y sillas de uso libre, para que los usuarios puedan trabajar y/o estudiar con sus propios libros / apuntes. No es necesario registrarse para usar este espacio y se puede acceder libremente, sin tener que depositar los elementos personales en los casilleros de acceso. Está ubicada en el primer subsuelo, sector bandeja.

Reproducción de documentos

BIBHUMA cuenta con dos fotocopiadoras autoservice, ubicadas en la Sala Parlante y Hemeroteca respectivamente. Para utilizarlas, los usuarios deberán adquirir previamente tarjetas de banda magnética con crédito suficiente para la cantidad de copias que deseen sacar, y consultar las instrucciones de uso.

Las tarjetas son descartables y están a la venta en el mostrador de préstamos. Este servicio se rige según las Normas de funcionamiento del Servicio de reproducción de documentos, aprobado por el Honorable Consejo Académico de la Facultad por res. 270/2000

Préstamo

Consiste en el préstamo de obras a domicilio para los usuarios registrados. Existen diferentes modalidades de préstamo pensadas para satisfacer cada una de las distintas necesidades de nuestros usuarios:

- [Préstamo normal](#)
- [Préstamo especial](#)
- [Préstamo interbibliotecario y obtención de documentos](#)

Podrán registrarse como usuarios de BIBHUMA todas aquellas personas que conforman la comunidad académica de la FAHCE, según la siguiente tipología:

Código de Tipo de usuario

usuario	
EST	Estudiantes de carreras de grado (profesorados, licenciaturas, traductorados, bibliotecarios, etc.)
DOC	Docentes, becarios e investigadores (Profesores titulares, adjuntos, asociados, investigadores, JTP, auxiliares de 1ra y 2da, becarios y adscriptos)
POS	Estudiantes de posgrado (maestrías, especializaciones, doctorados)
NOD	No docentes (personal de planta permanente, contratados y becarios de experiencia laboral)
PUB	Público en general

Los usuarios deberán tramitar su carnet de lector al concurrir por primera vez a BIBHUMA. El carnet de lector debe renovarse todos los años y su vencimiento se produce el 30 de abril de cada año.

Referencia y búsquedas

El objetivo de este servicio es asesorar y orientar a los usuarios en:

- el uso de BIBHUMA y sus instalaciones
- la consulta al OPAC (catálogo público de acceso en línea)
- el uso de herramientas disponibles dentro y fuera de BIBHUMA para localizar la información que necesitan

Asimismo realiza, a pedido de los usuarios, búsquedas y localización del material bibliográfico, confección e impresión de bibliografías y listados sobre temas específicos (en papel o disquete), etc.

Aulas Informáticas

Las aulas informáticas fueron creadas como herramientas de apoyo a las actividades de:

- formación de usuarios de recursos de información en distintos formatos, disponibles dentro y fuera de BIBHUMA
- capacitación y actualización del personal de la FAHCE
- realización y dictado de trabajos prácticos, cursos, talleres, materias y seminarios de las carreras que se dictan en la FAHCE, que utilizan herramientas informáticas como apoyo a la enseñanza.
- realización de trabajos prácticos obligatorios y práctica intensiva por parte de los alumnos que cursan materias y seminarios en las aulas informáticas

Reserva de aulas para clases

Los profesores que deseen utilizar las aulas informáticas para el dictado de sus clases, deberán solicitarlo por nota en el Departamento al que pertenecen, indicando:

- Nombre de la materia / curso / seminario
- Nivel (grado / posgrado / extensión / etc.)
- Nombre del profesor a cargo del curso (incluyendo teléfono y/o dirección de e-mail)
- Horario solicitado
- Período de la reserva (desde y hasta)
- Cantidad estimada de alumnos
- Requerimientos de hardware / software

El Departamento remitirá la nota a BIBHUMA, y luego el administrador se pondrá en contacto directamente con el profesor solicitante para informarle sobre la disponibilidad del aula.

Uso libre

Fuera de los horarios reservados para clases, las Aulas estarán disponibles para que los usuarios de la biblioteca y los alumnos que cursen materias en las cuales necesiten utilizar herramientas informáticas dentro de la FAHCE, puedan hacer consultas a internet, elaborar trabajos prácticos, y demás actividades. El uso libre es por orden de llegada, cada alumno dispondrá de un máximo de una hora para utilizar la PC, y deberá presentar la libreta de estudiante y/o carnet de lector para ingresar.

Formación de usuarios

Con el objetivo de formar usuarios autónomos e independientes en el manejo y utilización de los recursos de información disponibles a su alcance, abarcando desde la propia Biblioteca hasta los recursos electrónicos existentes y accesibles a través de Internet, BIBHUMA ha organizado distintas actividades de formación de usuarios. Estas actividades se ofrecen tanto a los usuarios en general como al Área académica (departamentos docentes, cátedras, centros de estudios, etc.) a lo largo del año en diferentes modalidades (desarrolladas en el Anexo III):

- [BIBHUMA básica](#)

- [Curso de Posgrado](#): La utilización integrada de herramientas tecnológicas para la gestión de referencias bibliográficas y su aplicación en la actividad científica y académica
- [Formación a la carta](#)

Publicaciones de la FAHCE

BIBHUMA lleva un registro, a modo de depósito legal, de todas las publicaciones que se editan dentro del ámbito de la FAHCE y con esta información mantiene el Catálogo oficial de Publicaciones de la FAHCE.

Para esto los responsables editoriales de cada publicación nos remiten 5 (cinco) ejemplares de cada nueva edición, que se destinan a:

- 3 (tres) ejemplares ingresan al fondo bibliográfico y están disponibles para su consulta en Sala de Lectura o préstamo
- 2 (dos) ejemplares quedan en reserva, para eventual reposición de los ejemplares de consulta o préstamo

Asimismo, BIBHUMA se ocupa del intercambio y canje de estas publicaciones con otras instituciones tanto a nivel nacional como en el extranjero. Para esto, los responsables de cada publicación acuerdan con BIBHUMA la lista de posibles destinatarios del intercambio y nos remiten los ejemplares necesarios para realizar los envíos.

Más allá de los convenios de distribución que cada uno de los responsables de las publicaciones establezca, BIBHUMA funciona también como punto de venta dentro de la FAHCE de estas publicaciones, para que todos los interesados en adquirirlas puedan hacerlo. Para esto también los responsables de las publicaciones entregan una cantidad de ejemplares que quedan disponibles

Museo y Archivo de la FAHCE

La iniciativa de creación del Museo y Archivo de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación formó parte del Proyecto Institucional 1998-2001, y se inició a partir de la Res. 705/98, donde se solicita a las distintas dependencias y áreas, un informe acerca de la existencia de objetos o documentos que se puedan considerar valiosos para el mejor conocimiento de la historia de la Facultad, tales como

fotografías, escudos, medallas, sellos, aparatos de laboratorio, chapas identificatorias, etc.

A partir del informe presentado por la Dirección de Biblioteca, donde se incluyó la descripción física y temática de los objetos existentes en esa dependencia, y teniendo en cuenta la capacidad de BIBHUMA para realizar un procesamiento técnico especial de los mismos, con fecha 19 de agosto de 1999, la Res. 505 dispuso la ampliación de la denominación de la entonces Dirección de Biblioteca, por Dirección de Biblioteca, Archivo y Museo, con la consiguiente ampliación de misiones y funciones de la dependencia.

A partir de ese momento, BIBHUMA se hizo cargo de la conservación del archivo y de los objetos que hacen a la historia de la Facultad, de la organización, en un único lugar de los objetos pertenecientes al Museo, y de la descripción y registro en una base de datos diseñada para tal fin. Actualmente, el Museo cuenta con 69 objetos, incluyendo 29 discos, 3 fotografías, 7 manuscritos, 12 cuadros y 18 objetos tridimensionales. De la misma forma, el Archivo se constituyó, en una primera etapa, con la organización y registro de los Programas de materias y seminarios de las carreras de grado de la FAHCE, que actualmente cuenta con más de 4700 programas datados desde 1936 a la fecha.

Para el procesamiento del material fue necesario que se analizara la bibliografía sobre el tema y las normas de descripción internacionales para artefactos tridimensionales, manuscritos y obras de arte. Se utilizaron las Reglas de Catalogación Angloamericanas Segunda edición para la descripción de los objetos, y el formato BIBUN de bibliotecas universitarias, para el registro en la base de datos MUSEO. Además, se consultaron los sitios Web de la Red de Museos de la UNLP, y se visitaron los museos Almafuerie y Dardo Rocha.

Feria de libros y revistas usadas

Por providencia Nro. 3/01 se autorizó la creación de un sector dentro de BIBHUMA denominado Feria de libros y revistas usadas, con el objetivo de descartar los materiales dados de baja de la colección o directamente no incorporados por diversas razones.

El área de Desarrollo de la Colección de BIBHUMA tiene como función no sólo la adquisición de nuevos materiales a través de la compra, canje y donación, sino

también la selección y depuración de la colección. A partir de esta actividad, contamos con gran cantidad de material bibliográfico dado de baja del inventario o bien material recibido en canje/donación que directamente no fue incorporado porque se trata de material duplicado (es decir que ya existe uno o más ejemplares ingresados al fondo bibliográfico) recibidos por canje o donación, o bien no responde a las áreas temáticas de interés de la FAHCE.

El material que conforma el sector de Feria se ofrece gratuitamente en canje / donación a instituciones afines (otras bibliotecas de la UNLP, bibliotecas de escuelas, clubes de barrio, cárceles y otras instituciones) o bien se vende a precios económicos a personas interesadas en ellos. En todos los casos los interesados deben enviar una nota de solicitud y retirar personalmente el material o bien hacerse cargo de los gastos de envío por correo.

Periódicamente se publicarán listados de materiales ofrecidos en las carteleras de BIBHUMA y en la página WEB. Los listados estarán ordenados por tema, y será necesario hacer referencia al número de orden para solicitar el material.

Para canje o donación la institución interesada deberá solicitarlo por nota o mail, indicando el número de orden de los materiales deseados.

Para comprar alguno de estos documentos, se deberá concurrir a BIBHUMA de lunes a viernes de 8 a 18 hs. Los precios establecidos por la Prov.nro.3/01 son:

- Libros: \$ 4
- Fascículos de revistas: \$2
- Folletos: \$1

Los fondos recaudados se reinvertirán en gastos de la Biblioteca que generalmente no están previstos en las partidas habituales, como por ejemplo, la encuadernación de libros y colecciones de revistas, como una forma de preservar y conservar el patrimonio existente.

Definición de terminos

Comportamiento de búsquedas de la información:

Krikelas⁴⁵ la define "como cualquier actividad de un individuo dirigida a identificar un mensaje que satisfaga una necesidad percibida como tal. En otras palabras, la búsqueda de información comienza cuando alguien se da cuenta de que el nivel actual de conocimientos que posee es menor del que necesita para afrontar una cuestión (o un problema)".

Las categorías de esta variable son:

- a. **Comportamiento autónomo del usuario:** usuario que se orienta por sí mismo para solicitar su demanda en los catálogos y/o estanterías

- b. **Comportamiento no autónomo del usuario:** usuario que no se orienta por sí mismo para solicitar su demanda y que la solicita a la bibliotecaria; el usuario que niega cualquier forma de búsqueda propia.

Formación de usuarios: desarrollo de competencias para el acceso de la información por parte de los usuarios de las bibliotecas.

Metodología

Se utilizó la metodología cuali-cuantitativa y luego se compararon los resultados obtenidos de ambas formas.

Con relación a la cuantitativa se evaluó los datos obtenidos en encuestas semi-estructuradas.

Respecto a la cualitativa se realizó observaciones no participantes.

La muestra fue elegida al azar, entre los usuarios que ingresaban a la Biblioteca o que ya se encontraban en la misma. El tamaño y forma de selección de la

⁴⁵ Krikelas KRIKELAS, J. *'Information Seeking Behavior: Patterns and Concepts'* *Drexel Library Quarterly* 19: 5-20, 1983.p. 6-7.

muestra fueron determinados con el objeto de que la misma sea representativa de la población

El tamaño de la muestra es $n=44$, cantidad que en este caso resultó suficiente. Está ampliamente admitido en la bibliografía que una muestra mayor de 30 casos es aceptable, a saber:

Louis Cohen indica "El tamaño correcto de la muestra depende del propósito del estudio y de la naturaleza de la población bajo examen (...) Un tamaño de muestra de 30 se considera por muchos como el número mínimo de casos"⁴⁶

También Renate Mayntz comparte que "Una aproximación a la distribución normal (...) es posible a partir de una muestra $n > 30$."⁴⁷

Técnicas –Recolección de la información

Como estrategia de recogida de datos se utilizó:

Fuentes primarias:

- ✓ Observaciones no participantes en diversos lugares de la Biblioteca (ver Anexo I).
- ✓ Encuestas a los usuarios de la Biblioteca (ver Anexo II).

Fuentes secundarias:

- ✓ Análisis de documentación relevante: Programa de formación de usuarios disponible en página Web

⁴⁶ Cohen, Louis; Manion; Lawrence . *Métodos de investigación educativa*. Madrid: La Muralla, 1990. p. 139-140.

⁴⁷ Mayntz, Renate; Holm, Kart; Hüber; Meter. *Introducción a los métodos de la sociología empírica*. Madrid: Alianza Editorial, 1996. p.99-100

Análisis de los datos

Cuestionarios

Se confeccionaron **cuestionarios** como instrumentos de medición para poner a prueba la hipótesis de trabajo. Éstos se administraron en forma personal, individual y confidencial a usuarios de la Biblioteca, en el interior del establecimiento, en el lugar de préstamos donde se ubican los catálogos y en la sala parlante con estantería abierta para los libros. Los cuestionarios constan de preguntas cerradas y preguntas abiertas. En tres casos se implementaron preguntas con escalas de Lickert, dadas las características de las variables que imponían una variedad de categorías (5 en cada caso) que el encuestado podía elegir para expresar de manera más concreta su respuesta.

La **unidad de análisis** colectiva fue la Biblioteca y las unidades de análisis individuales la constituyeron los usuarios. Las **variables** se crearon en base al problema establecido en este trabajo y las hipótesis derivadas del marco conceptual.

Es necesario mencionar que es diferente lo que se hace “en público” y lo que se hace “en privado”, las encuestas se completaron en la biblioteca, con el personal trabajando cerca, y estoy convencida que dicho ámbito influyó en las respuestas proporcionadas, aunque las personas tuvieron privacidad y tiempo para pensarlas.

Observaciones no participantes

Se elaboraron dieciocho (18) observaciones no participantes, con diez días de concurrencia a la biblioteca, en el mes de setiembre de 2004, cada observación requirió distintos tiempos, desde un mínimo de 10 minutos a un máximo de 1 ½ hora reloj, a distancia prudencial de los usuarios.

Las observaciones se realizaron en el lugar de préstamo y en la sala parlante que contiene las estanterías abiertas de libros de la biblioteca, fueron totalmente secretas⁴⁸ tratando de registrar en todo momento el aspecto humano, palabras, gestos y actos de los usuarios, en la búsqueda de información.

Se utilizó una forma estructurada del registro de los datos, pues permitió su reunión de manera homogénea, de acuerdo a las dimensiones seleccionadas. Luego se realizó una lectura de los datos vertical, es decir analizar la misma dimensión en cada uno de los casos.

⁴⁸ Sin ser conocido por los usuarios.

Respecto a las posibilidades que ofrece para la búsqueda de información (-si hay ficheros; -si hay computadoras para los catálogos) la Biblioteca ofrece en el **lugar de préstamo** cinco (5) computadoras que contienen los catálogos, con el programa BIBLO (dichos catálogos también están disponibles en la página Web de BIBHUMA) para la búsqueda de información, a partir del autor, título, tema de interés, hasta la búsqueda por todos los campos del registro completo (que incluye otras menciones de responsabilidad, lugar, editor, fecha, etc.).

Puede ingresarse directamente (luego de registrarse) a la **sala parlante** para la consulta en las estanterías abiertas y el retiro de los libros. A la entrada hay un gran cartel indicador con las signaturas de clases y su materia respectiva. Las estanterías se disponen en hileras, a partir de la clase 0 llegando al final del local a la clase 9. Al principio de cada estantería se encuentra un cartel indicador, por Ej. 801 LINGÜÍSTICA, para señalar lo que contiene. Los libros se ubican de acuerdo a la signatura topográfica, utilizando la CDU (Clasificación Decimal Universal) para la signatura de clase, las tres primeras letras del autor para la signatura librística y por último el número de inventario.

Resultados de las encuestas

El análisis de datos del cuestionario suministrado a los usuarios de la Biblioteca se realizó con el software "Statistical Package for the Social Science: SPSS for Windows" (SPSS), específico para el análisis estadístico en Ciencias Sociales.

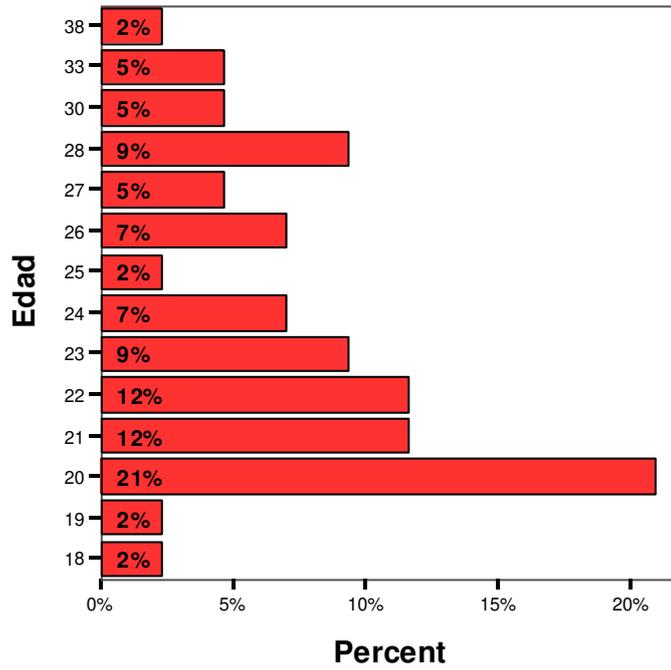
Se ha realizado el análisis univariado que es típicamente utilizado en estadística descriptiva.

El análisis multivariado con tabla de contingencia no se realizó con el objeto de saber si las dos variables están asociadas, sino para conocer la distribución de los datos al interior de una variable en relación a otra variable.

Una vez volcados los datos, el análisis se elaboró en base a porcentajes (frecuencias porcentuales), dado que posibilitan la comparación y que representan más claramente los resultados del mismo.

Los porcentajes han sido complementados con dos tipos de gráficos: barras y pastel, que facilitan la comprensión de los datos y simplifican la comparación.

1. EDAD



Bars show percents

Frequencies

Statistics

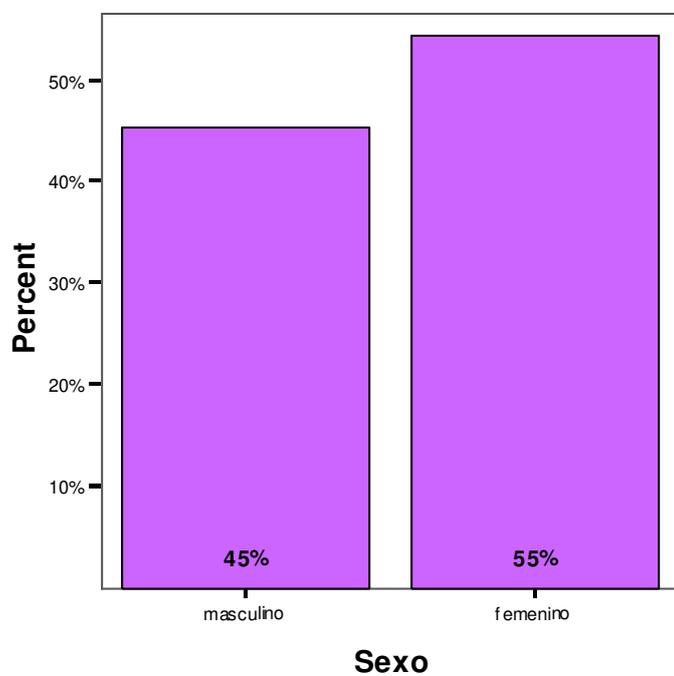
Edad		
N	Valid	43
	Missing	1
Mean		23,93

Edad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18	1	2,3	2,3	2,3
	19	1	2,3	2,3	4,7
	20	9	20,5	20,9	25,6
	21	5	11,4	11,6	37,2
	22	5	11,4	11,6	48,8
	23	4	9,1	9,3	58,1
	24	3	6,8	7,0	65,1
	25	1	2,3	2,3	67,4
	26	3	6,8	7,0	74,4
	27	2	4,5	4,7	79,1
	28	4	9,1	9,3	88,4
	30	2	4,5	4,7	93,0
	33	2	4,5	4,7	97,7
	38	1	2,3	2,3	100,0
Total		43	97,7	100,0	
Missing	System	1	2,3		
Total		44	100,0		

La edad media de los encuestados es de 24 años

2. SEXO



Bars show percents

Statistics

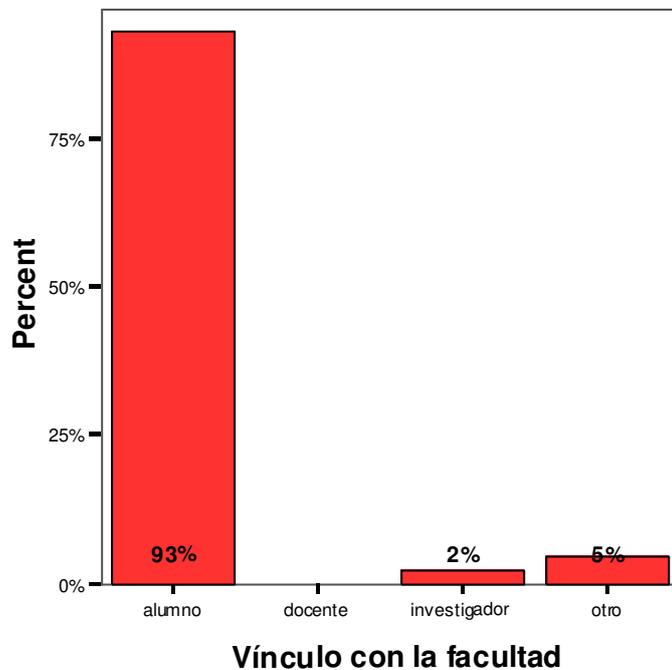
Sexo

N	Valid	44
	Missing	0

Sexo

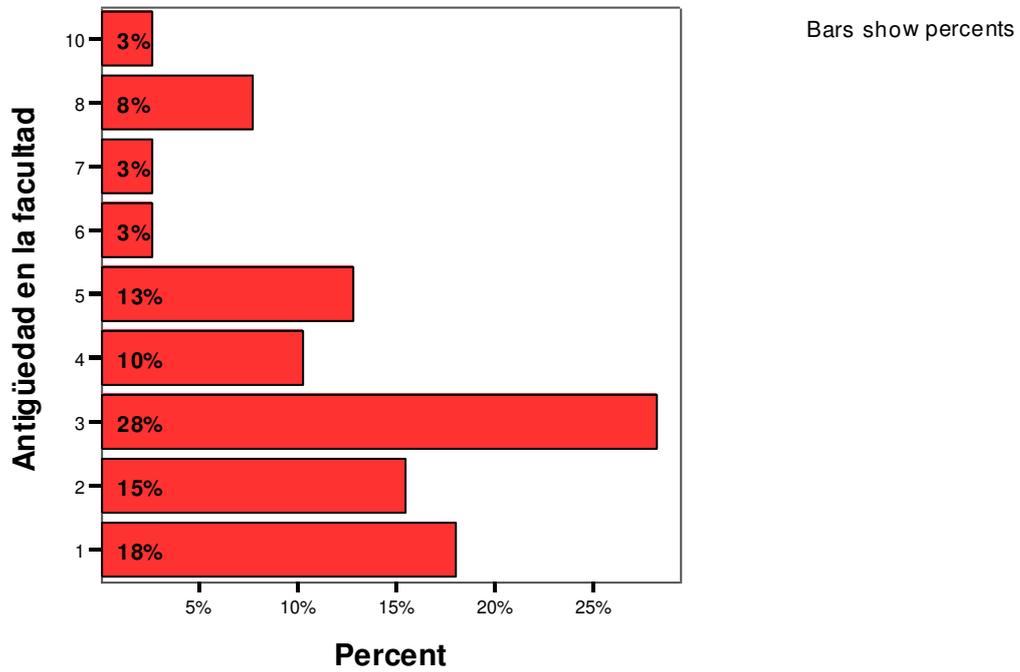
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	masculino	20	45,5	45,5	45,5
	femenino	24	54,5	54,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

3.1. VINCULO CON LA FACULTAD

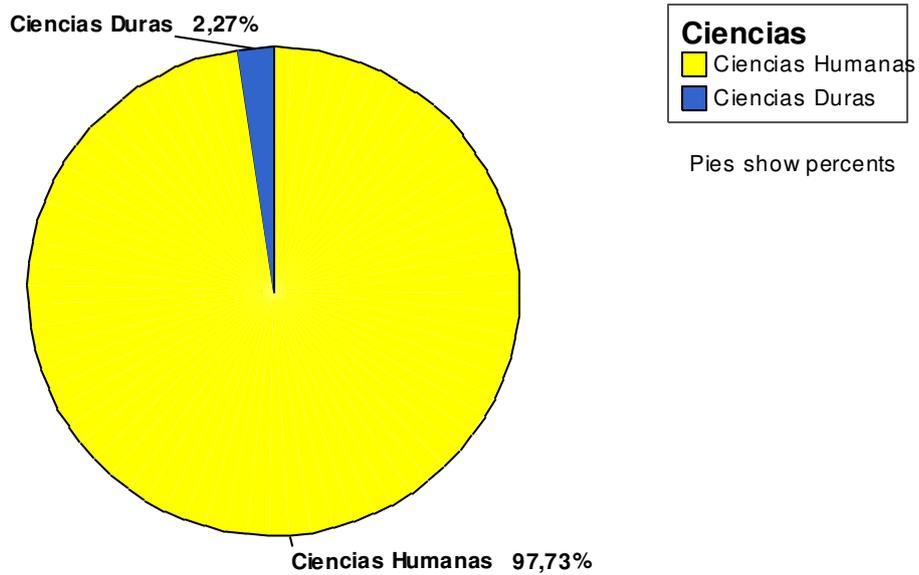


Bars show percents

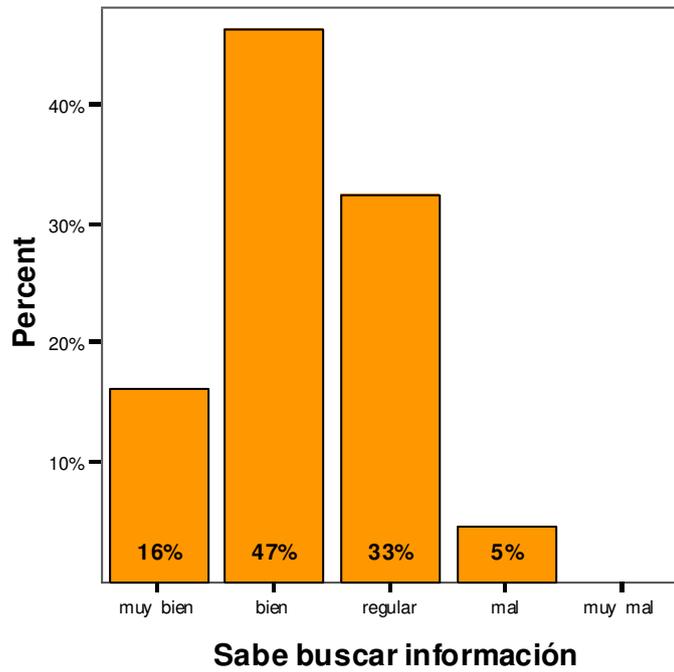
3.2. ANTIGÜEDAD EN LA FACULTAD



4. PERTENENCIA DE LA CARRERA DE ESTUDIOS

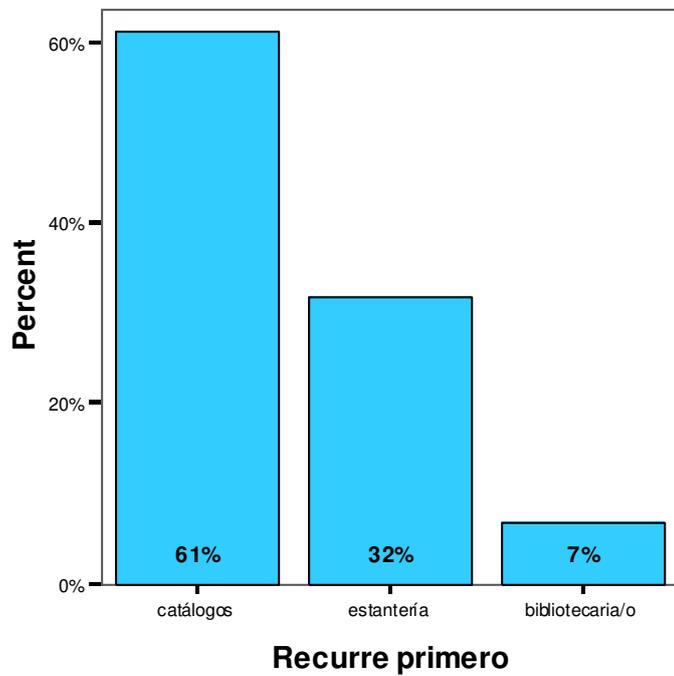


5. SABE BUSCAR INFORMACION



Bars show percents

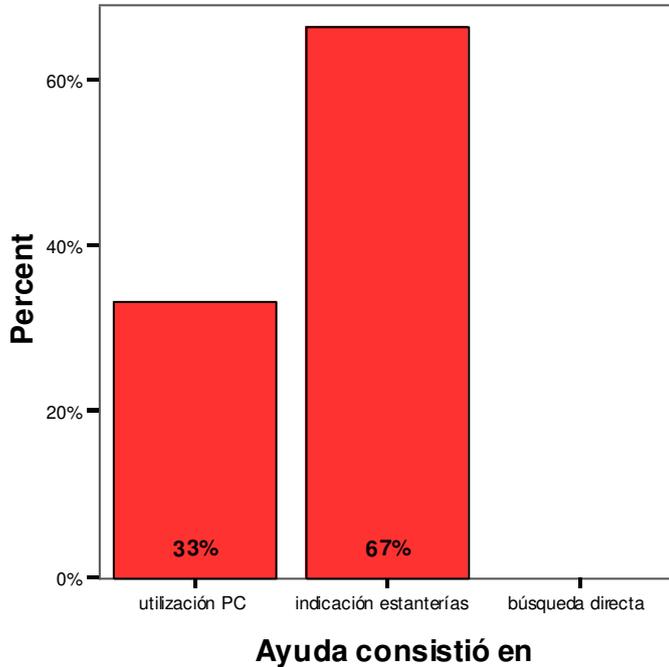
6. A QUE RECORRE PRIMERO PARA BUSCAR INFORMACION



Bars show percents

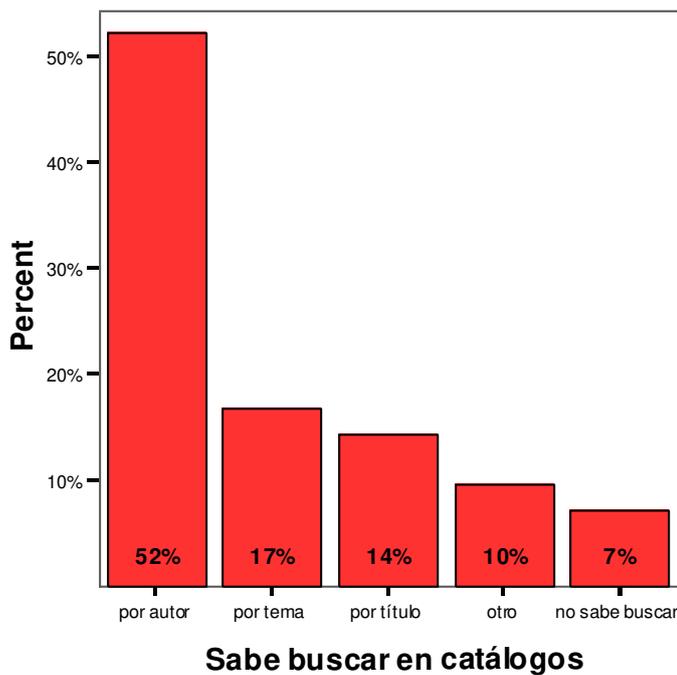
6.1. AYUDA BIBLIOTECARIA

Entre aquellos que recurren primero a el/la bibliotecario/a para buscar información (7% del total), se observa la siguiente distribución de frecuencias porcentuales con respecto a la variable “La ayuda consistió en”:



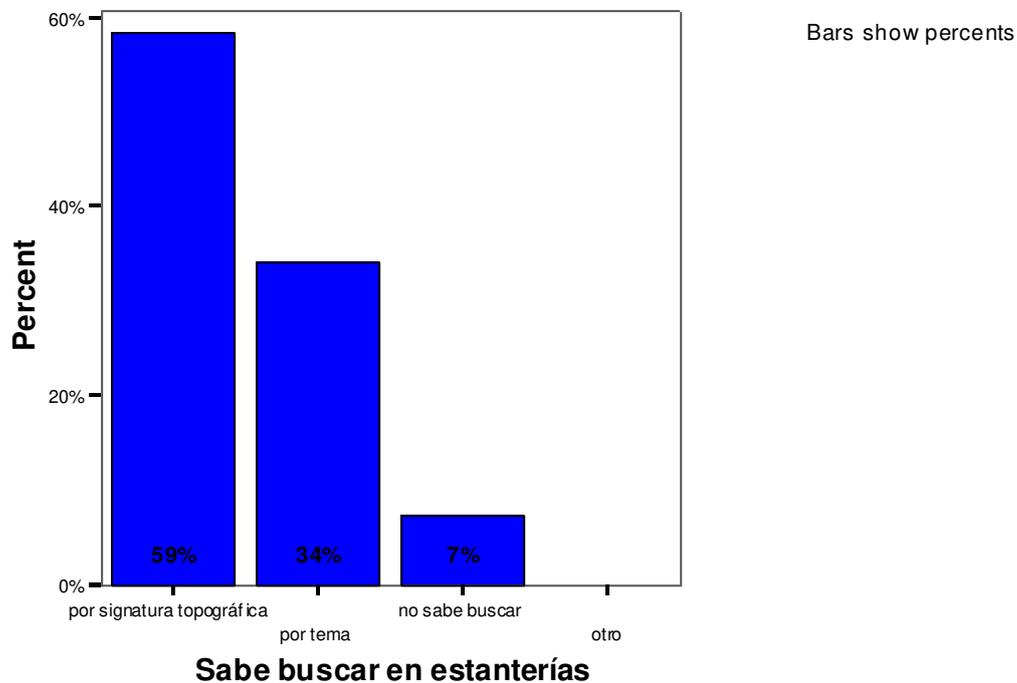
Bars show percents

6.2. SABE BUSCAR INFORMACION EN LOS CATALOGOS POR AUTOR – TITULO – TEMA –OTRA FORMA- NO SABE

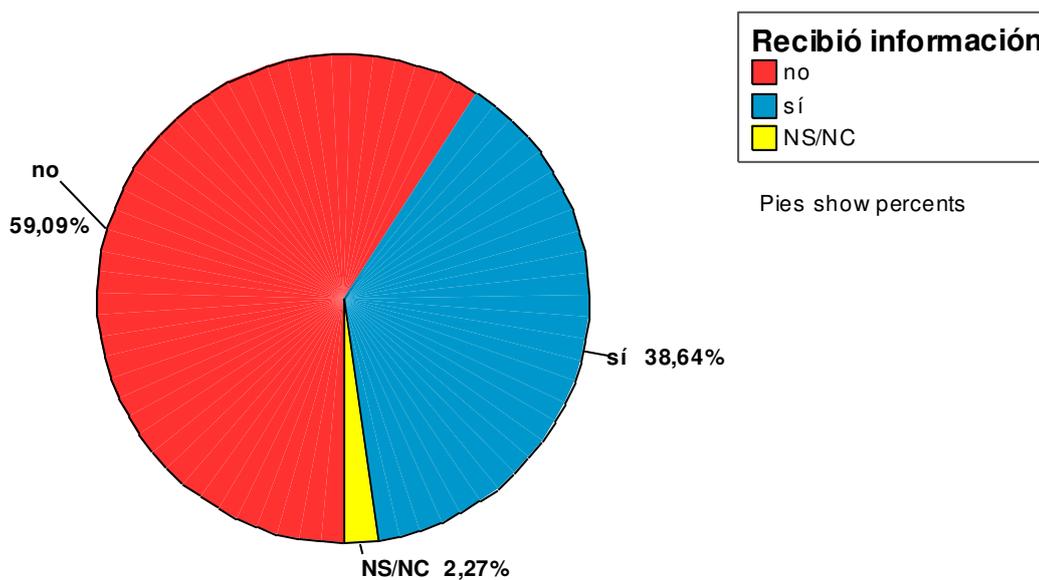


Bars show percents

6.3 SABE BUSCAR INFORMACION EN LA ESTANTERIA POR SIGNATURA TOPOGRAFICA-POR TEMA-OTRA FORMA- NO SABE

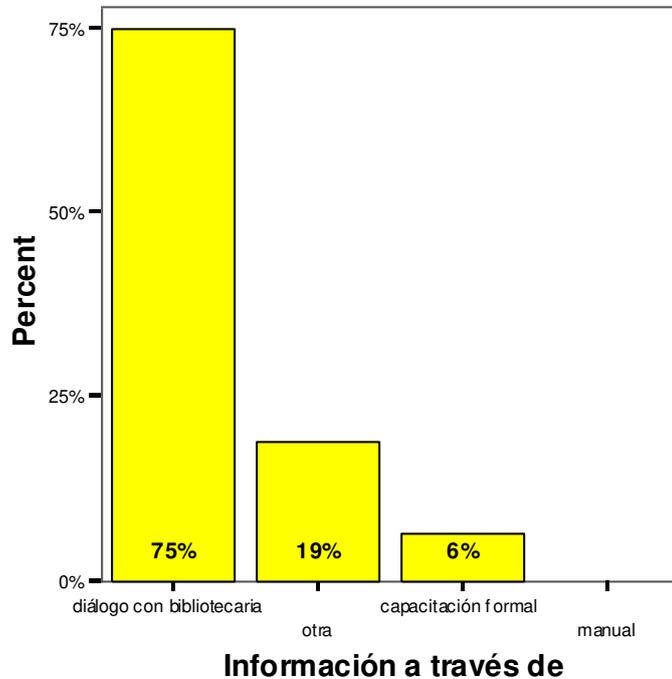


7. RECIBIO ALGUN TIPO DE FORMACION PARA BUSCAR EN LA BIBLIOTECA



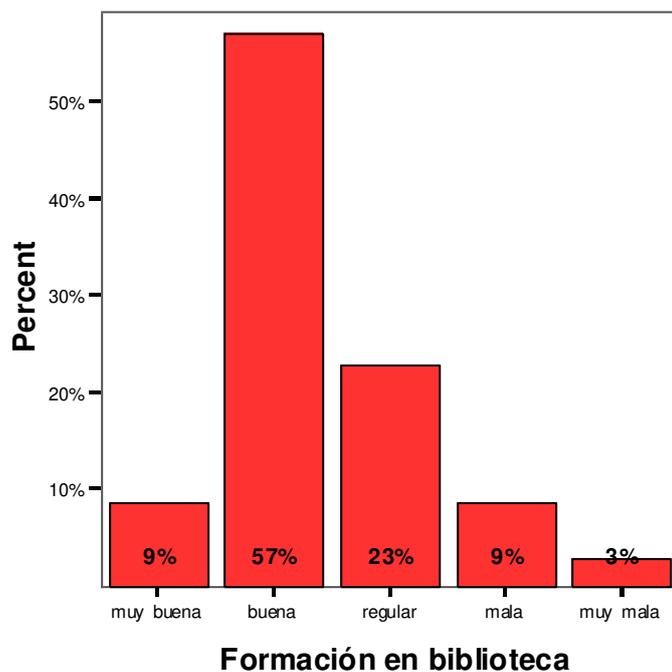
7.1. RECIBIO FORMACION A TRAVÉS DE UN MANUAL PARA USUARIOS –DIALOGO CON LA BIBLIOTECARIA/O- CAPACITACION FORMAL

Entre el grupo que respondió que sí recibió formación para buscar información en la biblioteca, es decir el 38,64% del total, en la variable “La recibió a través de”, sus frecuencias porcentuales se distribuyen de la siguiente manera:



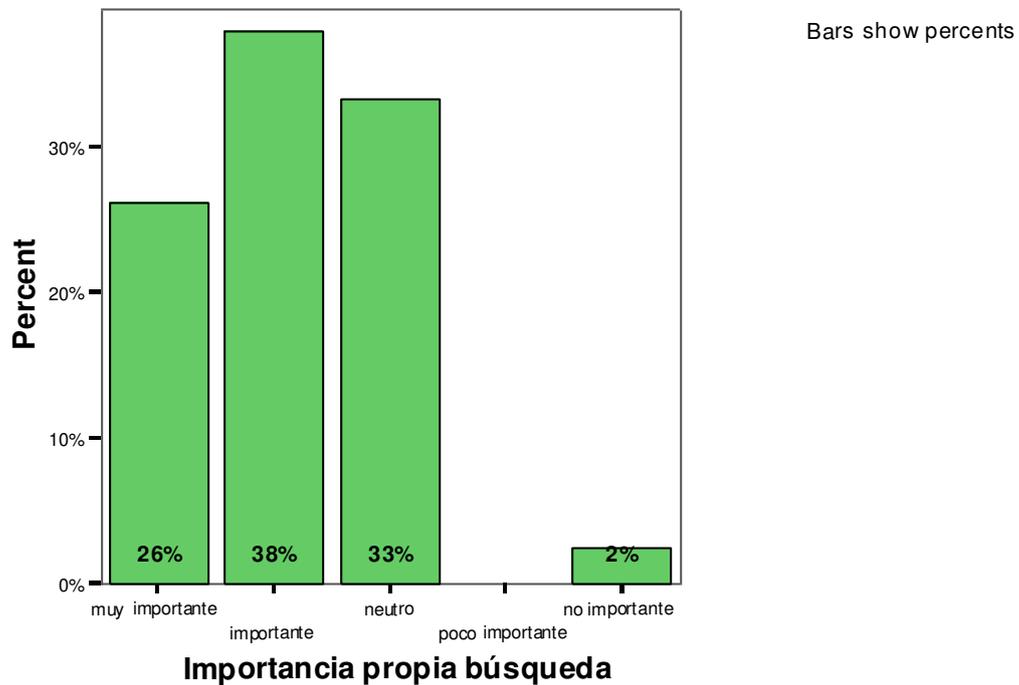
Bars show percents

7.2. COMO CONSIDERA LA FORMACION RECIBIDA



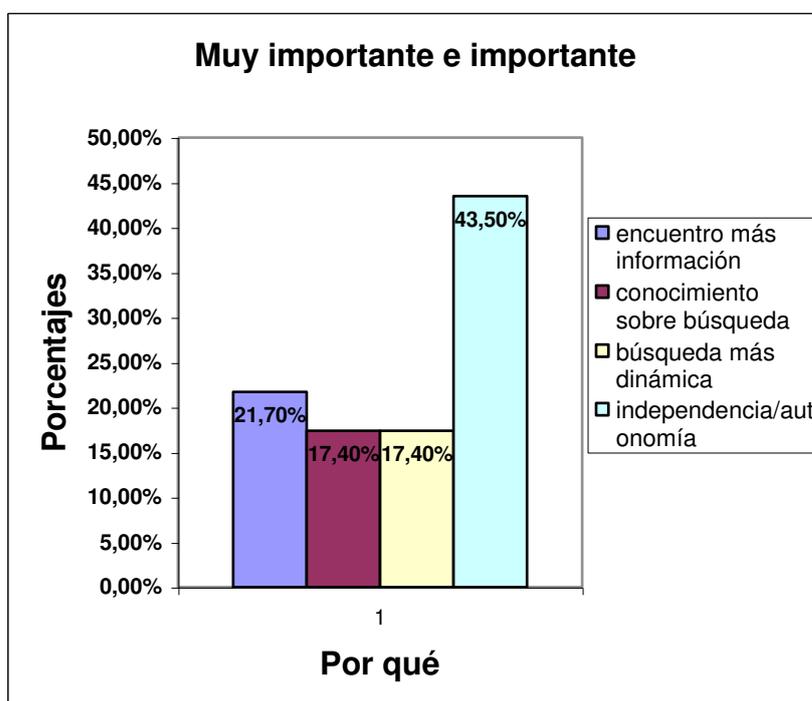
Bars show percents

**8. CUAL ES SU CONSIDERACION PARA REALIZAR SOLO/A LA PROPIA BUSQUEDA:
MUY IMPORTANTE-IMPORTANTE-NEUTRO-POCO IMPORTANTE-NO IMPORTANTE**



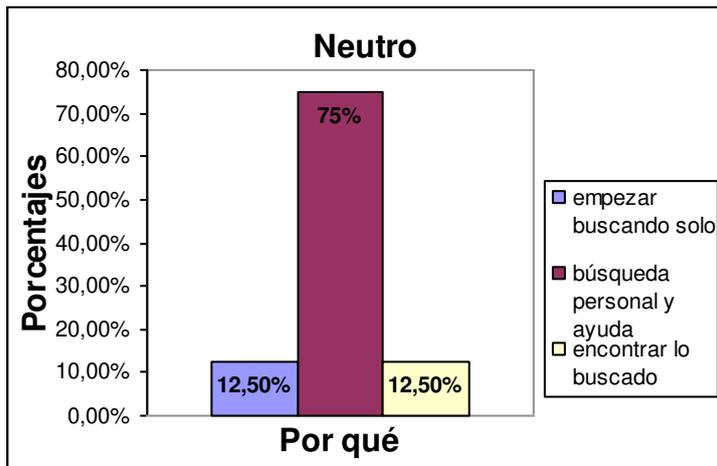
**9. PORQUE
Importante y muy importante**

Por qué	f%
encuentro más información sobre el tema	21,7%
Conocimiento sobre búsqueda	17,4%
búsqueda más dinámica (rápida)	17,4%
independencia o autonomía	43,5%



Neutro

Por qué	f%
Empezar buscando solo	12,5%
Es importante la búsqueda personal, pero es necesaria la ayuda	75%
Lo importante es encontrar lo que buscado (el objetivo final)	12,5%

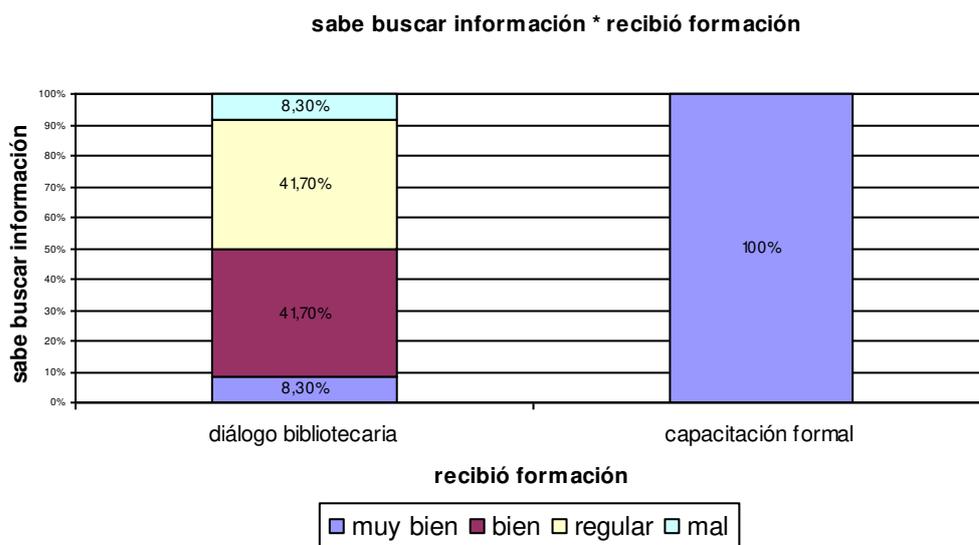


No importante

Por qué	f
Es mejor estar asesorado	1

En este caso sería erróneo poner un porcentaje porque *un solo caso no puede ser representativo*.

5. SABE BUSCAR INFORMACION * 7.1. RECIBIO FORMACION A TRAVÉS DE UN MANUAL PARA USUARIOS –DIALOGO CON LA BIBLIOTECARIA/O- CAPACITACION FORMAL



		Recibió información a través de	
		Diálogo bibliotecaria	Capacitación formal
Sabe buscar información	muy bien	8,31%	100%
	bien	41,7%	
	regular	41,7%	
	mal	8,31%	
Total		100%	100%

El 100% de los que recibieron capacitación formal, dice que sabe buscar información muy bien.

Entre los que recibieron información a través de un diálogo con la bibliotecaria, sólo el 8,3% expresa que sabe buscar información muy bien, el 41,7% lo hace bien, el mismo valor para los que los hacen regular, y el 8,3%, muy mal.

Resultados de las observaciones

Análisis detallado de cada dimensión

- 1) **Cuáles son las características de la biblioteca** con respecto a las posibilidades que ofrece para la búsqueda de información (-si hay ficheros; -si hay computadoras para los catálogos)

La Biblioteca ofrece en el **lugar de préstamo** computadoras que contienen los catálogos. También puede ingresarse directamente a la **sala parlante** para la consulta en las estanterías abiertas y el retiro de los libros.

- 2) **Cómo actúa el usuario al momento de ingresar** a la Biblioteca

En 15 casos se dirigen a los catálogos, 2 ingresaron directamente a la sala, y 1 se dirigió al personal de préstamo.

- 3) **Cómo se comporta para realizar la búsqueda**

En 16 casos buscaron solos, 1 consultó al bibliotecario y 1 buscó con un compañero.

- 4) Si solicita **ayuda al bibliotecario** y cómo es la respuesta

Solo 2 casos

AYUDA	RESPUESTA
Pregunta de cuáles datos debe copiar del registro para solicitarlo o ubicarlo	Acercamiento a la computadora y señalamiento de los datos
Pregunta cómo ubicar al libro	Se le señala el cartel con las signaturas de clases y los temas respectivos, que el número debe buscarlo en la estantería. No es acompañado

5) Si **utiliza las computadoras** puestas a disposición de los usuarios para la búsqueda de información

En 15 casos utilizaron las computadoras, en menor proporción (2) ingresaron directamente a la sala, y 1 se dirigió al personal de préstamo.

6) Si conoce o **comprende la utilización del programa instalado** en las computadoras, y en caso en que desconozca su utilización qué ayuda recibe por parte de la bibliotecaria

Esta dimensión merece un análisis detallado porque da cuenta de algunas de las **dificultades visualizadas para la búsqueda de información**

Caso 1

El usuario busca por título (que el observador no alcanza a ver con claridad), anota los datos, sale varias veces del programa y vuelve a entrar, para llegar a los mismos lugares de expresión de búsqueda y resultados. Anota tres documentos, con varios datos del registro.

¿es todo lo que quería? ¿sabía buscar por otros ítems (autor, tema, etc)?

Caso 2

El usuario utiliza la opción Diccionario (donde se encuentran todos los términos de búsqueda) selecciona NOVELA, el programa trae todos los registros con dicho término, los mira.

Luego escribe en expresión de búsqueda NOVELA APRENDIZAJE, no hay registros. Intenta con NOVELA ARGENTINA, le devuelve 1 registro, lo mira.

Aprieta fuerte y sale del programa.

Vuelve a pedir NOVELA APRENDIZAJE, sale y vuelve al menú principal.

Pide LA NOVELA, devuelve 1 registro, lo mira.

Repite LA NOVELA pero esta vez por título.

Vuelve a solicitar NOVELA APRENDIZAJE.

Emplea un total de 20 minutos, el material que después se lleva. no pertenece a este género.

¿sabía buscar lo que quería o no había material específico?

Caso 3

El usuario utiliza la opción búsqueda por tema: SOCIOLOGIA, trae registros que mira.

Luego busca por autor: Gooens, muestra registros, anota la ubicación.

Vuelve a buscar por autor: Torre Nilson, trae registros los mira.

Vuelve a buscar por autor: Torre Juan, ve registros.

Vuelve a buscar otro apellido que el observador no alcanza a visualizar y anota datos

¿qué buscaba específicamente?

Hubo dificultad en algunos casos para identificar datos que por cuestiones de mantenimiento de una distancia prudente, no se distinguían bien, en general en el resto de las observaciones **se buscó por autor y se anotó la ubicación física** (signatura topográfica) del documento, y también otros datos (en menor proporción) como título y tema. **Podría afirmarse que solo el buen conocedor del programa anotaba los datos necesarios para la ubicación física en el estante. Es notorio que no se recurrió a pedir ayuda al personal para el manejo del programa.**

¿porqué no solicitaron ayuda?

7) Si ingresa a la sala para encontrar lo buscado

Esta dimensión también merece un análisis detallado porque da cuenta de algunas de las **dificultades visualizadas para la ubicación física del documento.**

Caso 1

El usuario ingresa solo llega hasta las estanterías y busca. Se fija en un cuaderno donde anotó los datos del documento, se dirige de una estantería a la otra. **Actitud insegura**, no saca ningún libro del estante, vuelve para atrás y sigue buscando. Finalmente saca un libro, se sienta y lee.

Caso 2

El usuario entra leyendo los carteles indicadores temáticos que cada estantería posee. Se introduce en el pasillo y mira el material. Lee los datos que tiene y sigue buscando en la estantería. Se dirige a otro sector que cambia el tema. Saca 5 libros y se sienta a leer.

Caso 3

El usuario mira, **está perdido en la sala**. Vuelve donde se encuentra el personal de préstamo y manifiesta que no puede encontrar el material, se le responde que es una zona difícil por la temática, lo busca el personal de préstamo y le enseña por el número y luego por el autor. Lo deja solo al usuario buscando en el lugar correcto. Se va a otra estantería, solo mira. **Manifiesta una actitud insegura**. Vuelve al lugar antes señalado y hojea libros.

Caso 4

El usuario va a la estantería busca solo mirando, luego va hasta el reponedor de libros, mira. Toma 3 libros y los deja en una mesa. Busca en otra estantería con distinta temática, saca un libro y lo mira, lo deja. Mira libros ya examinados. La imagen vista de atrás **es una persona de rodillas frente a los libros**, pasa minutos en esa posición, mira y no saca nada. Se sienta y toma el material que antes dejó sobre la mesa.

Caso 5

El usuario mira el cartel indicador temático se introduce en el pasillo y busca en la estantería, saca un libro, lo hojea. Va a otra estantería, parece que no encuentra. Vuelve hacia atrás y lee los carteles indicadores temáticos, mira otras estanterías más atrás que cambian de materia. Vuelve al primer lugar, busca más abajo. Lee nuevamente el cartel, lee otro. **Está perdido**. Mira muchas estanterías y sale.

Caso 6

El usuario entra no sabe buscar ni siquiera por el primer número de la signatura de clase, pide ayuda al personal de préstamo que lo guía hasta el lugar donde se encuentra la clase correspondiente. No puede encontrar la ubicación precisa determinada por todos los datos de la signatura topográfica, busca y nada. **Mira para todos lados y sale**.

Caso 7

El usuario entra y va directamente a un lugar de la estantería y busca, tiene un papel con datos en la mano. Va a otra estantería, y otra, se agacha y busca, toca, corre libros. Mira más arriba, se incorpora. Busca en otro lugar, y luego mira el papel. Mira en otra estantería, ahora más de lejos. **Papel con datos y estantería, una y otra vez.** Camina para atrás, lejos. **Vuelve a la primera estantería que buscó.** Sale sin nada.

Caso 8

El usuario entra mirando el cartel indicador temático, ingresa al pasillo y mira en los estantes, sin tocar. Se va 2 estanterías más atrás, mira. Se va 1 estantería más atrás, mira. **Se va 3 estanterías atrás y mira.** Lee los carteles indicadores. Busca, tiene anotados los datos. Vuelve hacia delante, mira toca, no toma ninguno.

Únicamente en 4 casos se llegó al lugar preciso del libro, **solos y con una actitud desenvuelta.**

8) Si regresa con el objetivo cumplido (de encuentro de algún material)

Efectivamente en 10 casos se consultaron o llevaron en préstamo material; en 4 casos lo dejaron pedido y en 4 se fueron sin llevarse nada.

9) El usuario solicita ayuda nuevamente y cuál es la actitud del bibliotecario (si le indica en qué estantería se encuentra o ingresa a buscarlo con el usuario)

En general los usuarios no consultan al personal de préstamo, sólo en 2 casos preguntaron al no encontrar el libro en el estante, volvieron a ingresar a la sala con el bibliotecario para localizarlos.

10) Si el usuario se retira de la biblioteca habiendo encontrado lo que buscaba

Si se toma como premisa lógica que el usuario encontró en la estantería, lo que buscó en el catálogo solo en 6 casos lo hicieron.

En los restantes 12 casos se llevaron material que no buscaron expresamente en los catálogos o no se llevaron nada.

Conclusiones

Entrecruzamientos de datos de las encuestas y observaciones

Jóvenes de 24 años de edad promedio, alumnos de la Facultad de Humanidades **consideran que saben buscar información** en la Biblioteca, **aunque un importante porcentaje, 38%, manifestó hacerlo regular y mal.**

La **mayoría, representado en el 93% de los usuarios, buscan solos**, recurren en primer lugar a los catálogos, luego a las estanterías y sólo el 7% solicita ayuda al personal. Estos usuarios **requieren como principal asistencia guía para ubicar el material en las estanterías**, y en **segundo lugar para consulta de los catálogos.**

La generalidad de usuarios busca por autor, luego por tema y después por título. Sin embargo existieron dificultades en el uso del programa, contempladas en entrar y salir del mismo haciendo pasos innecesarios, realizar varias búsquedas sin resultados satisfactorios, e insistir con expresiones de búsqueda usadas en forma reiterada que no arrojaban el resultado esperado. **Podría afirmarse que solo el buen conocedor del programa (73% según lo manifestado por los usuarios), manejaba el programa fluidamente en la búsqueda y luego anotaba los datos necesarios para la ubicación física en el estante.**

Es notorio que el resto de los usuarios no recurrió a pedir ayuda al personal para el manejo del programa.

El **59 % evidencia que sabe buscar en los estantes** por signatura topográfica (nombrándola como “el número”); un interesante 34% señala que encuentra los libros por ubicar en la estantería donde está el tema. **No obstante hubo muchas dificultades para manejarse en este ámbito**, reflejadas en actitudes inseguras, manifestaciones de estar perdidos en la sala, mirar los estantes y no apropiarse de ningún libro, desconcierto, no encontrar por sí mismos el lugar de los libros.

Casi el **60% de los encuestados admite no haber recibido algún tipo de formación** para buscar información, con una antigüedad promedio de 3 años en la Facultad.

El **38% de los usuarios que sí recibieron una buena formación fue a través de un diálogo con la bibliotecaria**, y solo el 6% tuvo una capacitación formal. Un preocupante **35% expresa que dicha formación fue mala.**

El **54% reconoció la importancia de realizar sólo la propia búsqueda**, pues brinda **autonomía**, encuentra más información y con mayor rapidez.

Un 33% evaluó neutro realizarla solo, **pero dándole importancia a recibir ayuda**.

De lo expuesto se deduce:

- Existen diferentes comportamientos de búsqueda de información en los usuarios de Humanidades.

El 61% recurre en primer lugar para buscar información a los catálogos, el 32% se dirige en forma directa al estante abierto y sólo un 7% pide ayuda al personal de préstamo. Si bien buscan solos, el 93%, las observaciones evidenciaron las dificultades detalladas anteriormente en cada tipo de búsqueda emprendida y las distintas conductas asumidas, ya sea en el manejo del programa para el acceso al catálogo, ya sea para llegar al lugar correcto del libro en el estante.

- Los usuarios no concurren a la capacitación formal que brinda la Biblioteca.

El 59,09% respondió no haber recibido algún tipo de formación. Además en consulta realizada a la Directora de la Biblioteca informó que en el año 2004 se realizó capacitación sólo de BIBHUMA básica, a principios de año 6 cursos (3 hs. promedio de duración), a los cuales asistieron en total 34 personas (alumnos de la Facultad de Humanidades) sobre un total de 2693 usuarios activos hasta el mes de agosto del año 2004.

- Es importante destacar que el 100% de los usuarios encuestados que recibieron una capacitación formal saben buscar información muy bien.
- La formación de usuarios queda delimitada en el ámbito de préstamo con el personal que atiende. Esto se corrobora en el 75% de los usuarios que manifestó que la forma de capacitación recibida fue un diálogo con la bibliotecaria, refiriéndose al personal que se encuentra en el lugar de préstamo.
- Se quiere un usuario autónomo, que a simple vista lo es, pero en realidad necesita ayuda para desenvolverse con más eficacia y eficiencia.

No basta con dejarlo actuar solo para darle autonomía, porque la misma no existe si la persona tiene la sensación de ser un extranjero en el mundo (entendiendo de este modo la interpretación sartreana de alienación); por lo tanto si se retoma la definición de Cornelius Castoriadis (“La autonomía es la ruptura de la alienación a nivel individual y colectivo⁴⁹”) es necesario que este usuario “dejado solo” también **comprenda el contexto, lo apropie, y pueda desenvolverse en él, cumpliendo el objetivo de su búsqueda.**

Recomendaciones

La Directora de la Biblioteca de Humanidades expresó:

.... “Yo siempre quise que esta formación se articulara con las cátedras, cosa que nos está costando mucho esfuerzo lograr, por lo cual ha habido pocos asistentes, y lo cierto es que este año no logré contar con personal suficiente que pudiera hacerse cargo regularmente de este curso, por lo cual su dictado ha sido muy errático.”

Mensaje por correo electrónico de setiembre de 2004.

Teniendo en cuenta la investigación, el trabajo de la biblioteca y el pensamiento de la conducción, se recomienda:

1. Insistir en fomentar el trabajo en equipo bibliotecario-docente, necesario para concientizar a los alumnos, usuarios potenciales de la biblioteca, de la importancia de **recibir una capacitación formal** del uso de la biblioteca. En este estudio se corrobora que los estudiantes que recibieron dicha capacitación saben buscar información muy bien (predicción formulada en la hipótesis).
2. Dicha capacitación existe: BIBHUMA básica y Formación a la carta (ver Anexo III) pero no logra captar a los destinatarios; por esta razón la tarea a desarrollar es **rediseñar la capacitación que encuentre “la forma”⁵⁰ de estos usuarios**, que provea a su desarrollo personal en las competencias de información. La demanda está plasmada en parte en las encuestas y las

⁴⁹Franco, Yaho. Castoriadis, Magma Cornelius. Psicoanálisis, filosofía, política.. Buenos Aires: Biblos, 2003, pág 175.

⁵⁰ Referencia al marco teórico conceptual

observaciones no participantes presentadas anteriormente y debería completarse con una escucha activa.

3. Los **usuarios valoran la propia autonomía** para la búsqueda de información, objetivo buscado por la Biblioteca, y **en este punto convergente se encuentran las ideas también para repensar la formación y profundizar en el grado de autonomía** (predicción formulada en la hipótesis).
4. Es necesario una nueva forma de obligación institucional (trabajos evaluados relacionados con la formación específica, otorgar compensaciones, etc.) para asegurar que el conjunto de los estudiantes se beneficien con la formación.
5. Solicitar la asignación de recursos humanos –bibliotecarios especializados en formación- y recursos económicos para afrontar su designación o contratación temporal para esta tarea específica.
6. Sería interesante que los bibliotecarios encargados de realizar la formación de usuarios de la biblioteca roten por el servicio de préstamo, antes de planificar y realizar nuevas capacitaciones, concordante con la propuesta del marco teórico.

Anexo I

Observación no participante

De acuerdo al planteamiento del problema, y dadas las condiciones técnicas y prácticas de la situación a observar, se decidió utilizar la técnica de la **observación no participante**. Ésta consiste en “el registro de procesos ‘desde afuera’, sin participar en ellos más que por medio de la observación misma”.⁵¹ Se intenta mantener las condiciones normales de la situación, sin alterarlas en lo más mínimo, excepto por la presencia del investigador que registra lo observado y que puede hacer explícitas sus intenciones.

Esta técnica se realizó con un plan de observación sistemático: se registró a través de anotaciones todo lo observado, aunque teniendo en cuenta ciertas pautas que facilitaron la estandarización de las situaciones sociales observadas y permitieron luego una ordenación mayor de la totalidad del fenómeno.⁵²

El procedimiento de observación fue sistemático dado que se examinaron comportamientos concretos (comportamiento en la búsqueda de información) que tuvieron lugar en situaciones sociales definidas (concurencia a la Biblioteca de la FHCE).

Procedimiento realizados:

- ✓ Solicitud de autorización a la autoridad correspondiente para realizar la observación.
- ✓ Concurrencia a la Biblioteca de la FHCE en horario de atención al público, durante el mes de setiembre de 2004.
- ✓ Asentamiento de las condiciones de la observación (día y hora).
- ✓ Registro por medio de anotaciones de todo lo observado, teniendo en cuenta las siguientes dimensiones:

1. Cuáles son las características de la biblioteca con respecto a las posibilidades que ofrece para la búsqueda

⁵¹ Mayntz, Renate, Holm, Kurt., Hüber, Meter. *Introducción a los métodos de la sociología empírica*. Madrid: Alianza Editorial, 1996. p. 128

⁵² Idem, p. 128.

de información (-si hay ficheros; -si hay computadoras para los catálogos)

2. Cómo actúa el usuario al momento de ingresar a la Biblioteca
3. Cómo se comporta para realizar la búsqueda
4. Si solicita ayuda al bibliotecario y cómo es la respuesta
5. Si utiliza las computadoras puestas a disposición de los usuarios para la búsqueda de información
6. Si conoce o comprende la utilización del programa instalado en las computadoras, y en caso en que desconozca su utilización qué ayuda recibe por parte del bibliotecario
7. Si ingresa a la sala para encontrar lo buscado
8. Si regresa con el objetivo cumplido
9. Si solicitar ayuda nuevamente y cuál es la actitud del personal de préstamo (si le indica en qué estantería se encuentra o ingresa a buscarlo con el usuario)
10. Si el usuario se retira de la biblioteca habiendo encontrado lo que buscaba

- a. Análisis de los datos observados, volcando cada caso en una matriz de datos en la que se incorporaron las dimensiones expuestas anteriormente. Se realizó una lectura de los datos vertical, es decir analizar la misma dimensión en cada uno de los casos.
- b. Interpretación de los datos a la luz del marco teórico-conceptual utilizado en este trabajo.

Anexo II

ENCUESTA

Usuario/a de la biblioteca: esta encuesta se realiza para una tesis de la carrera de Bibliotecología y también servirá para propender al mejoramiento de las acciones de formación de usuarios de esta biblioteca, muchas gracias por su colaboración.

ESTUDIO SOBRE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA FHCE

ENCUESTA POR CUESTIONARIO (los cuestionarios son estrictamente confidenciales)

Fecha.....

P.1. EDAD

P2. SEXO 1. Masculino
2. Femenino

P.3. Vínculo con la Facultad

1. Alumno
2. Docente
3. Investigador
4. Otro

Cuál?.....

P.4. Pertenece a las Ciencias Humanas
Ciencias Duras

P.5. Sabe usted buscar información en la biblioteca?

1. muy bien
2. bien
3. regular
4. mal
5. muy mal

P.6. A qué recurre en primer lugar para buscar la información?

1. A los catálogos
2. A la estantería
3. A la bibliotecaria Ir a P.5.1.

P.6.1. La ayuda consistió en:

1. Utilización de la computadora para la búsqueda
2. Indicación sobre cómo buscar el material en las estanterías
3. Búsqueda directa del material en las estanterías

P.6.2. Sabe buscar información en los catálogos:

1. Por autor

- 2. Por título
 - 3. Por tema
 - 4. La busca de otra forma
 - 5. No sabe
- Cuál?

- P.6.3. Sabe buscar información en la estantería:
- 1. La busca por signatura topográfica
 - 2. La busca por tema pues conoce su ubicación en el estante
 - 3. La busca de otra forma Cuál?
 - 4. No sabe

P.7. Cómo considera la formación que recibió en la biblioteca para buscar información?

- 1. muy bien
 - 2. bien
 - 3. regular
 - 4. mal
 - 5. muy mal
-

P.8. La recibió a través de:

- 1. Un manual para el usuario
 - 2. De un diálogo con la bibliotecaria
 - 3. De una capacitación
 - 4. De otra forma Cuál?
-

P.9.Cuál es su consideración para realizar solo/a la propia búsqueda de información:

- 1. muy importante
 - 2. importante
 - 3. neutro
 - 4. poco importante
 - 5. no importante
-

P10. Por qué?

.....

Anexo III

Formación de usuarios de bibhuma

Con el objetivo de formar usuarios autónomos e independientes en el manejo y utilización de los recursos de información disponibles a su alcance, abarcando desde la propia Biblioteca hasta los recursos electrónicos existentes y accesibles a través de Internet, BIBHUMA ha organizado distintas actividades de formación de usuarios. Estas actividades se ofrecen tanto a los usuarios en general como al Área académica (departamentos docentes, cátedras, centros de estudios, etc.) a lo largo del año en diferentes modalidades:

BIBHUMA básica

Objetivos

Formar usuarios independientes y autónomos en el uso de los servicios básicos que ofrece la biblioteca

Contenidos:

- Recorrida por la biblioteca
- Breve descripción de los servicios
- Catálogos: búsqueda básica de libros, revistas y otros materiales
- Cómo encontrar los libros en la estantería abierta
- Guía de recursos en Internet

Calendario de cursos 2004

Nuestra intención es dictar este curso en forma conjunta con las cátedras, como parte de la formación general e inicial para los alumnos de cada carrera. Por este motivo, solicitamos a los profesores a cargo de las materias iniciales de las carreras de la FAHCE que se pongan en contacto con nosotros para combinar días y horarios de dictado del curso para sus alumnos.

La capacitación está a cargo del personal profesional de BIBHUMA, se dicta en las Aulas Informáticas e incluye una recorrida por la Biblioteca. Opcionalmente, ofrecemos a los docentes a cargo de los cursos la entrega de un trabajo práctico de resolución

posterior, para que puedan evaluar a sus alumnos en esta actividad.

La idea es ofrecer a las cátedras un módulo que puedan incluir y evaluar en el contexto específico de su materia, ya que adaptamos los ejemplos y la práctica concreta de búsquedas bibliográficas según la carrera a la que pertenezcan los alumnos. Para mayor información, les pedimos que se comuniquen con nosotros utilizando el formulario de inscripción disponible en esta misma página.

En el caso de usuarios que deseen realizar este curso de forma independiente, por favor utilicen el formulario de inscripción.

Formación a la carta

BIBHUMA es receptiva de cualquier pedido que realicen los docentes o cátedras de la FAHCE para desarrollar otras actividades de formación en recursos informativos que consideren necesarias para su especialidad, o para sus alumnos, y que no figuren entre las ofrecidas regularmente.

Los departamentos, cátedras o grupos de investigación que deseen recibir una formación específica sobre algún recurso informativo o tema concreto y puntual, les pedimos que se pongan en contacto con nosotros para acordar la temática y los posibles horarios y fechas de realización.

Por favor, utilicen el formulario de inscripción para contactarse.

Datos del Solicitante

// Fecha de la solicitud : 10/09/04

Apellido y Nombre	<input type="text"/>	obligatorio
Tipo de usuario	<input type="text" value="Elija una opción"/>	obligatorio
Nro. de Lector	<input type="text"/>	
Departamento	<input type="text" value="Elija una opción"/>	obligatorio
Cátedra	<input type="text"/>	
Teléfono	<input type="text"/>	Si no posee, indique otro donde podamos localizarlo
E-mail	<input type="text"/>	obligatorio

Glosario

Alfabetización informativa: saber que la información existe, como encontrarla, utilizarla, manipularla, y sacar provecho de ella.

Biblioteca universitaria: institución de educación superior que contribuye a la formación de las personas mediante el acceso a la información que posee.

Capacitación: Es un proceso continuo y permanente de enseñanza y aprendizaje para las personas, mediante la transmisión de conocimientos, que contribuye al ejercicio de un cargo o realización de una tarea dentro de una organización o institución determinada.

Competencias en información: conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas necesarios para acceder a la información

Educación documental: aprender a pensar, aprender a informarse y aprender a vivir, constituyen los aspectos básicos de esta nueva enseñanza transversal.

Formación: encontrar formas para cumplir con ciertas tareas, ejercer una profesión, o un trabajo.

Bibliografía

1. Angulo Macial, Noel. *Normas de competencia en información*. – En: *Biblioteconomía y Documentación*.—Nº 11, 2003.
2. Bernhard, Paulette. *La formación en el uso de la información: una ventaja en la enseñanza superior. Situación actual*. En: *Anales de Documentación*, Nº5, 2002, p.509-435.
3. Calva González, Juan José. *El comportamiento en la búsqueda de información de los investigadores del área de Humanidades y Ciencias Sociales*. – En: *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*. -- Vol. 13, no. 27, julio-diciembre. 1999.-- p. 3-29.
4. Doyle, Christina. *Information Literacy in an Information Society: a concept for the Information Age*.—Syracuse: ERIC, 1994.
5. España. Universitat de Barcelona. Facultat de Biblioteconomia i Documentació. Rey Martín, Carina. *La aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitaria: el caso de las universidades catalanas*.—En: *Biblioteconomía y Documentación*.— Nº 3, 1999.
6. *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información: guía para docentes, bibliotecarios y archiveros* / Coordinador José A. Gómez Hernández ; textos de Félix Benito Morales... [et al.]. -- Murcia : KR, 2000. -- 290 p.
7. Faure, Edgard; Herrera, Felipe; Petrovsky, Arthur. *Informe de la Comisión Internacional sobre el desarrollo de la educación: Aprender a ser*.—UNESCO, 1972.
8. Ferry, Gilles. *Pedagogía de la formación*. -- Buenos Aires: Ediciones Novedades Educativas, Universidad de Buenos Aires, 1997.
9. Foro Social de *Información*, Documentación y Bibliotecas: Declaración de Buenos Aires.-- 2004
10. Franco, Yaho. Castoriadis, Magma Cornelius. *Psicoanálisis, filosofía, política*. Buenos Aires: Biblos, 2003, pág 175.
11. Gazpio, Dora; Alvarez, Marcela. *Soportes en la biblioteca de hoy: desarrollo de las habilidades de información* .— Buenos Aires: Ciccus, 1999.
12. Gómez Hernández, J. A. La Biblioteca Universitaria I. Función, objetivos y normas. Tema 5. 3ª parte: "Biblioteconomía y documentación educativa" de *Biblioteconomía General y Aplicada: Conceptos básicos de gestión de bibliotecas*. Murcia: DM, 1997, p. 265-274.
13. Gore, Ernesto. *La educación en las empresas*.—Barcelona, Granica, 1996. p. 23
14. Kridelas, J. 'Information Seeking Behavior: Patterns and Concepts' *Drexel Library Quarterly* 19: 5-20, 1983.
15. Kuhlthay, Carol C. El rediseño de las bibliotecas escolares en la era informática: roles fundamentales para el aprendizaje basado en Investigación. . www.eduteka.org/profeinvitad.php3?ProfInvID=0007

16. Lembo, Lilián y otros. *Acerca del trabajo grupal.*-- En: Mancuso Gilda. *Formación de recursos humanos: Breviario sobre salud, trabajo y equipos.* Buenos Aires: Promoteo Libros, 2004. pag. 53-69. (Libro en proceso editorial)
17. López Soto, Gladys E. *Comportamiento en la Búsqueda de Información de los Profesores de la Facultad de Ingeniería del Recinto Universitario de Mayagüez de la Universidad de Puerto Rico.*—En: Simbosis, V. 1, Nro. 1, 2004.
18. Mendoza Benitez, Luz Ma. Algunas reflexiones en torno a la educación de usuarios, 1998. En: www.dgbiblio.unam.mx/servicios/dgb/publicdgb/bole/fulltext/volVI2/educa.html
19. Morales, Félix Benito. Educación documental: modelo para la adquisición y desarrollo de habilidades de información ¿es tan difícil enseñar a pensar y a informarse?.—En: Educación y Biblioteca, nº 92, 1998.
20. Noël, Élisabeth. *Les formations à l'information en bibliothèque universitaire: enquête nationale 1997-1998.*-- En : [Bulletin des bibliothèques de France](http://bulletin.bibliothèques.de.france) 44 (1)30-35, 1999.
21. Nuñez Paula, Israel Adrián. *Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores.* Versión corregida y actualizada según las investigaciones realizadas en forma continuada hasta 1997 del artículo que con el mismo título se publicó en Ciencias de la Información 1992, 23 (2): 118-30. Nuñez Paula, Israel y Silvera Rodríguez, Vania. Determinación de los usuarios potenciales del Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. www.vs.sld.cu/revistas/aci/vol9_1_01/aci021001.htm
22. Pain, Abraham. *Capacitación laboral.*-- Buenos Aires: Ediciones Novedades Educativas, Universidad de Buenos Aires, 1996.
23. Ponjuán Dante, Gloria. *Gestión de la información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones.*—Chile: CECAPI, 1998.
24. Sanz Casado, Elías. *Manual de estudios de usuarios.*—Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruiperez, Madrid: Pirámide, 1994.
25. Southern Association of Colleges and School (SACS). Commission of College. 1996. Criteria for Accreditation Section V. Education Support Services. 10 ed. Decatur, Georgia : SACS [http: www.sacs.org/pub/coc/cric70.htm](http://www.sacs.org/pub/coc/cric70.htm)
26. Souto, Marta. *Grupos de formación.* -- [s/e, s/l, s/f].
27. Todd, Ross J. *Information Literacy.*—School Libraries Worldwide, vol 1, Mro. 1, 1995.
28. Ucak, Nazan Ozenc ; Kurbanoglu, S. Serap. *Necesidades de información y comportamientos para la búsqueda de información entre los estudiosos en una universidad Turca.* – Ámsterdam: NL IFLA, 1998.
29. Wilson T. Information needs and uses: fifty years of progress? En: Vickery BC, editor. Fifty years of information progress: a Journal of Documentation review. London: Aslib, 1994.
30. Winnicott, Donald. W. *Realidad y juego.*—Buenos Aires: Gedisa, 1986

Links:

Biblioteca de Humanidades de la UNLP www.bibhuma.fahce.unlp.edu.ar

Algunas direcciones para consultar:

Sistema de Bibliotecas – Universidad de Antioquia

<http://caribe.udea.edu.co/microportal.php?servicio=21> [consulta diciembre 2004]

Universidad Carlos III de Madrid

<http://www.uc3m.es/uc3m/serv/BIB/guiabib/indice.html> [consulta diciembre 2004]

Departamento de Biblioteconomía y Documentación - Universidad Carlos III de Madrid.
Prof. Elías Sanz Casado / elias@bib.uc3m.es (consulta diciembre 2004)