

CAPACITACION DE USUARIOS Y SU RELACION CON LA EVOLUCION DOCUMENTAL

Alicia Di Bastiano

RESUMEN

Se presenta la experiencia desarrollada en la Biblioteca de la Unidad Integrada Balcarce EEA-INTA/FCA-UNMdP en la capacitación de sus usuarios habituales en técnicas de recuperación de información. El programa de capacitación se inició a comienzos de 1970 y continúa. Se indican los cambios introducidos de acuerdo con los avances en las técnicas de almacenamiento y recuperación de la información. Se concluye que el programa ha resultado de gran utilidad por su continua actualización, la motivación de los participantes y el entrenamiento personalizado de los mismos.

INTRODUCCION

En esta época en que los avances tecnológicos permiten ofrecer, en segundos, enormes cantidades de información sobre los temas más diversos ocurre que el usuario no siempre está preparado para elegir la fuente más útil y confiable sin pérdida de su tiempo. Para ello requiere de un entrenamiento en el manejo de los recursos informativos a utilizar.

La capacitación de usuarios ha sido y continúa siendo una constante de los servicios que presta la Biblioteca de la Unidad Integrada Balcarce. Esta Unidad Integrada está constituida por la EEA Balcarce-INTA y la Facultad de Ciencias Agrarias-UNMdP. La Biblioteca se encuentra en el marco de esta asociación, realizada sin pérdida de la identidad administrativa e institucional. La misma, funciona con sistema de estanterías abiertas y tiene como usuarios diarios regulares a:

- * Investigadores, extensionistas y becarios de la EEA Balcarce
- * Docentes, alumnos de grado y postgrado de la Facultad de Ciencias Agrarias

Es a ellos a los que se ha brindado permanentemente un programa de capacitación que les permite determinar la estrategia para obtener información actualizada de manera más rápida.

EVOLUCION DEL PROGRAMA DE CAPACITACION

El convenio institucional fue firmado en 1962 y ratificado periódicamente. Por el mismo ambas instituciones se comprometían a coordinar esfuerzos en las actividades de investigación, enseñanza y extensión. Al comienzo los recursos informativos existentes en la Biblioteca eran específicos sobre unos pocos temas agropecuarios y el número de usuarios reducido. Esta relación permitía la asistencia individual del usuario cuando el mismo la requería.

En la década del 70 el crecimiento del fondo bibliográfico, acompañado del aumento del número de alumnos de la Facultad y el desconocimiento que estos tenían para utilizar los catálogos de la Biblioteca determinó que se implementaran cursos breves sobre Uso de la Biblioteca para alumnos de primer año. Estos comprendían dos encuentros de dos horas cada uno incluyendo las prácticas. Además, los alumnos, al iniciar su trabajo de graduación (tesina), en 4to-5to año, recibían un entrenamiento en el uso de los repertorios bibliográficos. Este programa se continúa en la actualidad.

A su vez el curso de postgrado en Produccion Animal, iniciado en 1978, con la Universidad Nacional de Mar del Plata otorgando el título de Magister of Scientiae y ofrecido desde entonces cada dos años, incluyó en su programa académico la materia Redacción Técnica y Recuperación de Información. Luego, a partir del tercer curso, se continuó con Recuperación de Información. En 1986 se

inicia el postgrado en Producción Vegetal el que incluye como optativa esta capacitación. Posteriormente, luego de un cambio en los respectivos programas curriculares la materia Recuperación de Información se estableció como optativa para ambas especialidades. La residencia en Sanidad Animal, iniciada en 1988, adhirió al programa.

El promedio de participantes que ingresan a cada una de estas especialidades es de 12-14. Los mismos provienen de distintos puntos del país y de Latinoamérica. El grado de experiencia profesional ha sido y es heterogéneo, como también el nivel de conocimientos en el uso de las fuentes de información a las que deben recurrir. Por ello se acordó con los respectivos directores, de Postgrado y de la Residencia, que el curso se dictaría regularmente al inicio de cada ciclo. Si bien el mismo no es obligatorio cabe señalar que asiste el 90% de los ingresantes.

Esta capacitación ofrecida como curso formal a los alumnos de grado, postgrado y residentes desde comienzos de 1970 a la fecha, se extendió a investigadores y docentes con la incorporación de las nuevas tecnologías CD-ROM e Internet.

En la preparación de los cursos, a través de los años, se revisaron y analizaron experiencias desarrolladas en el país y en el exterior por Carey (1971) y Bonfanti (1978) en la primera etapa, por Stewart and Markiewicz (1986); Grainger (1987) y Lopera (1988) en la década de los 80 y finalmente Fernández y Spina (1990); Pastine (1993) y Sever (1995). Todos ellos coinciden en la conveniencia de la capacitación y entrenamiento de los usuarios para lograr una mayor y mejor utilización de los recursos informativos. De este modo el usuario pasa a ser un cliente educado y por lo tanto exigente, capaz de aprovechar mejor y valorar la calidad del servicio.

Para capacitar a los usuarios y ofrecer respuesta a sus demandas se requiere conocer sus necesidades, ya sea a través de sus proyectos de investigación en curso, problemas detectados en el medio y hábitos de información. Esta tarea no es simple, tal como se ha planteado en distintos estudios, pero es necesaria porque en definitiva el usuario es el principio y fin de los sistemas y servicios de información (Córdoba, 1996; Garrote y Tolosa, 1997)

CONTENIDO DEL PROGRAMA

Si bien el contenido y la duración ha variado a lo largo de los años, de acuerdo con los adelantos tecnológicos que han permitido agilizar el proceso de recuperación de información específica y útil en cada uno de los temas de las ciencias agropecuarias, los objetivos en el área de conocimientos y habilidades se han mantenido. Podríamos resumirlos como, conocer y saber utilizar los recursos de la propia biblioteca y manejar las diferentes fuentes y sistemas para obtener la información necesaria en el momento oportuno.

Por ello el programa comprende :

- * Conocer e identificar los recursos de la Biblioteca.
- * Conocer el proceso de transferencia de información e identificar los soportes en que puede presentarse.
- * Enseñar estrategias de búsqueda y recuperación de información a través de un caso modelo para luego aplicar el mismo método a temas específicos de su interés.
- * Obtener el documento primario utilizando distintas vías a nivel local, nacional e internacional.

Estos contenidos se desarrollaron de acuerdo a los materiales disponibles en la Unidad o fuentes a las que se pudo acceder, diferenciándose etapas bien definidas aunque algunas de ellas se superponen:

1- Búsquedas en repertorios impresos.

En un comienzo, se utilizaban las versiones impresas de las distintas series del CAB, el Biological Abstracts, el AGRINDEX y el Current Contents. Mirando hacia esa época nos damos cuenta lo tedioso que resultaba encontrar con rapidez la información precisa.

2- Búsquedas "on line" realizadas por terceros a partir de una solicitud de búsqueda.

Entre 1982 y 1990, a la vez que se continuaba con el uso de los repertorios impresos, se accede a los sistemas de recuperación de información en línea ofrecidos por EMBRAPA y el SARI del INTA a través de solicitudes de búsqueda escritas. La formulación de las mismas formaba parte del entrenamiento. Ocasionalmente se utilizaron los servicios del CAICYT y su acceso directo al sistema DIALOG .

3- Búsquedas en CD-ROM

La incorporación, a partir de 1990, de las bases de datos CAB y AGRIS en CD-ROM y del CURRENT CONTENTS en diskette con abstracts con su posterior Reference edition, expandió y mejoró la calidad de las técnicas de recuperación de información. En esta etapa, también investigadores y docentes requirieron de un entrenamiento para adaptarse y adoptar las nuevas tecnologías de acceso a la información. Esta adaptación a los nuevos recursos es necesaria para asegurar su actualización en medio de grandes avances tecnológicos.

4- Búsquedas en Internet

La conexión a Internet, con las infinitas posibilidades que ello significa, marca pronunciadas diferencias en la mecánica de recuperación de información. Ahora, investigadores, docentes y estudiantes desde sus puestos de trabajo tienen acceso a una vasta gama de recursos informativos. Ya no es necesario que acudan a la Biblioteca para obtener información local, nacional o internacional, es la Biblioteca la que debe llegar a ellos con una oferta amplia y precisa.

La metodología que se desarrolla durante la capacitación comprende uso de guías de trabajo y la participación activa de los integrantes del grupo. En todo momento se tiene presente sus necesidades inmediatas de información.

Las evaluaciones del programa realizadas por los participantes, a lo largo de los cursos, indicaron que al inicio de los mismos, solamente una minoría conocía superficialmente los recursos informativos de su área. Todos los participantes coincidieron en destacar la utilidad de esta capacitación. Si bien ahora hay muchos estudiantes y jóvenes graduados están familiarizados con las nuevas tecnologías (CD, Internet), igualmente requieren conocer como y donde rescatar la información relevante de su área en un mínimo de tiempo.

El entrenamiento debe ser cada vez más dinámico y atento a las demandas de información reales y potenciales de los usuarios tanto como debe ser el nexo establecido con los mismos, ahora, a través de la página Web de la Biblioteca.

CONCLUSIONES

El programa de capacitación resultó de gran utilidad para los usuarios. La utilidad del mismo fue la consecuencia de su continua actualización acorde a la evolución de los soportes informativos. Otro factor importante fue la motivación de los usuarios acompañada de un entrenamiento personalizado. Ello hace recomendable y necesaria la continuidad del mismo.

BIBLIOGRAFIA

BONFANTI, C. 1978. La formación de usuarios de la información un problema persistente. Reunión Interamericana de Bibliotecarios y documentalistas agrícolas, 5a, Costa Rica. Informe. pp. 137-144.

CAREY, R.J.P. 1971. Making libraries easy to use: a system approach. Libr.Ass.Rec. 73(7):132-135.

CORDOBA GONZALEZ, S. 1996. Estudiando las necesidades del usuario a partir de su práctica. Revista AIBDA 17(2):149-161.

FERNANDEZ, M.M.; SPINA, D.H. 1991. Capacitación de usuarios para búsquedas bibliográficas automatizadas. Segundo encuentro nacional de informática y documentación, Buenos Aires, 1990. Anales. Buenos Aires, SADIO. pp.75-84.

GARROTE, V.; TOLOSA, E. 1996. Acceso y uso de la información: reflexiones a partir de un estudio de usuarios. XXX Reunión Nacional de Bibliotecarios, Buenos Aires. ABGRA (diskette ABGRA 11.txt).

GRAINGER, B. 1987. Library instruction for agricultural students in canadian universities. Quarterly Bulletin IIALD 32(1):25-29.

LOPERA, G. 1988. Un nuevo enfoque en la formación de usuarios: la experiencia colombiana. Revista AIBDA 9(1): 65-80.

PASTINE, M. 1993. Introducing new library technologies to faculty. Helal, A.H. and Weiss, J.W. Opportunity 2000: understanding and serving users in an electronic library. Essen, Essen University Library 15:116-133.

SEVER, I. 1995. Academic library users and electronic retrieval systems. Helal, A.H. and Weiss, J.W. Information superhighway: the role of librarians, information scientists and intermediaries. Essen, Essen University Library 18:383-394.

STEWART, L.S.; MARKIEWCZ, J. 1986. Teaching information retrieval: lessons from Cornell. Wilson library Bulletin (March): 32-34.