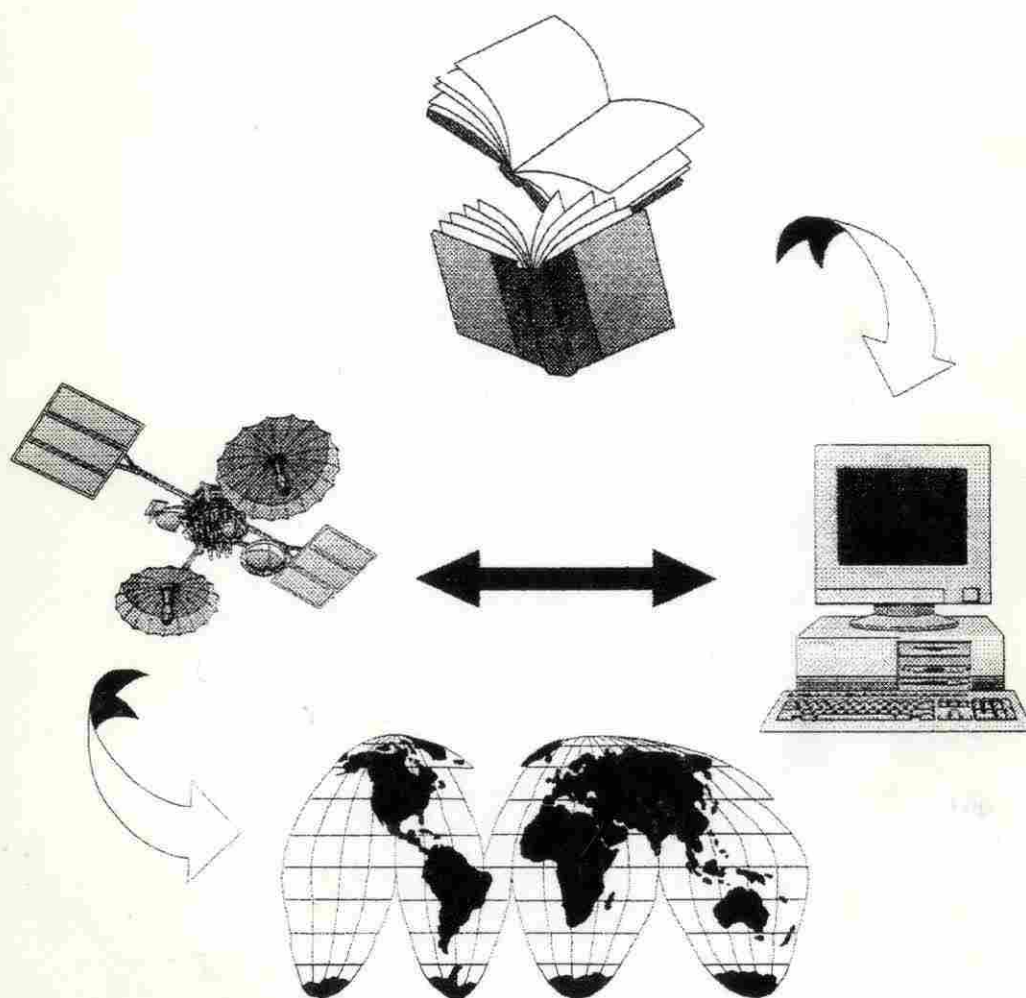


Formación de usuarios en bibliotecas universitarias

*Por: Natsina C. Castillo Miranda
y Octavio Castillo Sánchez*



SERIE: CUADERNOS DE BIBLIOTECOLOGÍA, N° 5

Panamá, 2000



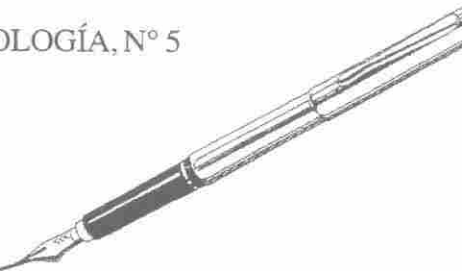
Formación de usuarios en bibliotecas universitarias

*Por: Natsina C. Castillo Miranda
y Octavio Castillo Sánchez*



SERIE: CUADERNOS DE BIBLIOTECOLOGÍA, N° 5

Panamá, 2000



BIBLIOTECA



**CENTRO UNIVERSITARIO
DE INVESTIGACIONES
BIBLIOTECOLÓGICAS**

FORMACIÓN DE USUARIOS EN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

Por:

**NATSINA C. CASTILLO MIRANDA
CENTRO REGIONAL UNIVERSITARIO DE COCLÉ
OCTAVIO CASTILLO SÁNCHEZ
CENTRO REGIONAL UNIVERSITARIO DE VERAGUAS**

Panamá, 2000

INFOBILA

Formación de usuarios en bibliotecas universitarias

C NATNINA C. CASTILLO MIRANDA
OCTAVIO CASTILLO SÁNCHEZ
Panamá, 2000

Diseño de Cubierta: Gustavo Castillo M.

PARA TODOS LOS BIBLIOTECARIOS PANAMEÑOS

Serie: CUADERNOS DE BIBLIOTECOLOGÍA, N° 5

ISBN

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
1. LA UNIVERSIDAD: INSTITUCIÓN SEDE DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	3
1.1 Fines y objetivos	3
1.2 Visión – Misión	3
1.3 Institución responsable por los servicios documentales	4
1.3.1 Objetivos	
1.3.2 Misión	
1.3.3 Fases, funciones y actividades	
2. FORMACIÓN DE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN	7
2.1 Usuario de la información	8
2.2 Conceptos	8
2.3 Tipos de usuario	9
2. FORMACIÓN DE USUARIOS: PROGRAMA PARA FORMAR CAPACITADORES	11
3.1 Fuentes y servicios	11
3.2 Análisis de las fuentes de información documental	14
3.3 Los catálogos o ficheros	15
3.4 Servicios de la biblioteca universitaria	16
3.5 Reglamento de la biblioteca	18
3.6 Tecnología de la información en bibliotecas	19
3.7 Divulgación de servicios	22
BIBLIOGRAFÍA	25
ANEXO	26

INTRODUCCIÓN

El Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Panamá (SIBIUP), a partir del primer semestre académico de 1999, inicia un programa piloto para la **formación de usuarios de la información** en algunas Bibliotecas de Facultades, en el Campus Universitario. Después de participar en esta actividad y haber tenido la oportunidad de realizar un Seminario Taller sobre esta temática en la Universidad Nacional de Ingeniería en Managua, Nicaragua (julio de 2000), procedimos a la elaboración de este documento. El mismo constituye una guía básica sobre los aspectos que interfieren directamente en la prestación de servicios en bibliotecas, para que esta institución social sea una organización dinámica y apoye la investigación, la docencia y la extensión, propiciando así una cultura de información y bibliotecaria en los usuarios de la Biblioteca Universitaria.

El documento consta de tres partes. La primera, analiza y presenta los aspectos relativos a la institución donde se ubica la biblioteca: la universidad, conocimiento que permite comprender mejor el papel preponderante de la biblioteca en todo el quehacer universitario.

La segunda parte, se refiere a los fundamentos básicos en la formación de usuarios: conceptos y tipos de usuarios. Por último, la guía para formar a capacitadores en el área de usuarios. Así, el bibliotecario, de acuerdo con las características y condiciones de la biblioteca, elaborará un programa para la formación de usuarios, mismo que debe ser ofrecido a los estudiantes de primer ingreso, al inicio del primer semestre académico. Esta parte del documento, se complementa con el anexo donde también se incluye un modelo (programa) para formar usuarios en la Biblioteca Universitaria, el cual reúne los elementos indispensables al momento de hacer la programación de esta actividad. Sin embargo, cabe indicar que el mismo debe responder a las realidades y características de las diferentes unidades académicas que conforman la Universidad de Panamá.

Este documento también constituye el material base del **Curso Taller sobre Capacitación Bibliotecológica**. Se trata de la primera actividad formal que involucra a un conjunto de unidades de información del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Panamá, en el interior del País.

Para finalizar, agradecemos a todos los colegas que participaron en el entrenamiento (Centro Regional Universitario de Coclé, febrero de 2000) debido a sus valiosas observaciones, aportes y la motivación para publicar la obra que ahora ponemos a su disposición. Por lo complejo y variado del tema sobre formación de usuarios, comprendemos que aún quedan muchos aspectos por tratar, motivo por el cual, debemos continuar investigando para enriquecer el conocimiento en este importante área de la bibliotecología y de la ciencia de la información.

1. LA UNIVERSIDAD: INSTITUCIÓN SEDE DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

La Universidad como institución de enseñanza superior puede ser pública o privada, se rige por principios democráticos y está constituida por autoridades, profesores, investigadores, estudiantes y demás funcionarios que integran las unidades docentes, de investigación y administrativas, existentes o que establezcan en el futuro.

1.1 Fines y objetivos

La universidad tiene fines y objetivos bien definidos. En el caso de la Universidad de Panamá, se enmarcan en diferentes aspectos como se indica a continuación:

- Asegurar la continuidad, el incremento, difusión y divulgación de la cultura nacional con miras a formar científicos, profesionales y técnicos dotados de conciencia social, para el fortalecimiento de la independencia nacional y el desarrollo integral del país.
- Fortalecer los valores nacionales y la identidad cultural propia, por formar hombres y mujeres de manera integral, con capacidad creadora de desarrollo y prosperidad.
- Promover la capacidad crítica de los universitarios y de quienes nutren sus aportes, la cultura democrática, la irradiación de los valores éticos y nacionales y la difusión permanente de su labor institucional.

1.2 Visión – Misión de la Universidad

- Visión
Búsqueda permanente de la calidad y la excelencia en la formación de profesionales.
- Misión
La Universidad de Panamá reflexiona sobre lo que ha sido su devenir histórico y lanza con audacia la mirada hacia el futuro; sobre la docencia, la investigación y la extensión; el aporte de la cultura, la ciencia, el

desarrollo tecnológico y la irradiación de los valores morales. Su tarea permanente por fortalecer los valores nacionales y la identidad cultural propia, por formar los recursos humanos de quienes provienen de los estratos económicamente pobres; es decir, forjar al hombre integral, creador de desarrollo y prosperidad.

1.3 Institución responsable de los servicios documentales: la Biblioteca

La biblioteca universitaria es aquella que forma parte integral de una institución de carácter superior.

1.3.1 Objetivos

Los objetivos de la Biblioteca Universitaria guardan relación con la visión –misión. En el caso del SIBIUP, estos se resumen así:

- Crear y desarrollar una infraestructura que permita poner a disposición de la comunidad universitaria un sistema de información y documentación adecuado.
- Apoyar la docencia, la investigación y la extensión universitaria, desarrollando actividades que posibiliten el uso óptimo de los diferentes recursos informativos.
- Enriquecer, procesar, preservar, y diseminar la información necesaria para los diferentes programas de estudio e investigación, creando un ambiente intelectual, cultural y social acorde con los fines de la Universidad.
- Mantener estrecha coordinación y cooperación con empresas o instituciones nacionales e internacionales para promover la capacitación, intercambio, enriquecimiento y eficiencia de los servicios bibliotecarios.

1.3.2 Misión

La misión del SIBIUP se resume así: Permitir a la comunidad universitaria el acceso y disponibilidad de la información para el ejercicio de la docencia, investigación y extensión, independiente de su ubicación física y del formato.

1.3.3 Fases, funciones y actividades de la Biblioteca

La Biblioteca Universitaria agrupa sus funciones y actividades más importantes en tres fases que se observan en el esquema que se presenta a continuación.

FASES	FUNCIONES	ACTIVIDADES
1. Organización de las colecciones.	• Selección • Adquisición • Procesamiento • Almacenamiento	Selección del material informativo de acuerdo al tema, tipo, lengua, etc. Cantidad de ejemplares que se necesitan. Evaluación del material que proviene por canje o donación. Recurso financiero disponible para la adquisición. Compra Rutina de compra y control de pagos. Rutina de trabajo para la donación e intercambio. Selección del código de catalogación. Selección del sistema de clasificación. Selección de una lista autorizada de encabezamientos de materias o tesauros. Formato y localización de los catálogos. Utilización del espacio físico. Mecanismo de control para lograr la seguridad del material.

2. Divulgación y utilización de las colecciones	• Divulgación • Información e instrucción. • Circulación • Reproducción	Características y frecuencias de las publicaciones. Planeamiento de cursos. Promoción de visitas. Orientación sobre el uso de material existente y las normas de servicio. Sistema de control de la circulación del material entre los usuarios. Derechos, privilegios y deberes del usuario. Material para préstamo y en reserva. Equipo necesario. Entrega y procedimiento de pago de las copias. Entrenamiento del personal.
3. Control Operacional	• Planeamiento • Coordinación • Supervisión • Evaluación	Objetivos prioritarios. Directrices para cumplir los objetivos Plan de acción. Atención y responsabilidades de quienes ejecutan las tareas. Grado de centralización o descentralización. Nivel de interacción de los componentes del sistema bibliotecario. Seguimiento a los bibliotecarios. Programa de orientación para los usuarios. Programas de actualización / capacitación para bibliotecarios. Programa de entrenamiento o educación de usuarios. Método de evaluación a utilizar. Mecanismos para la recolección de datos o información. Período a ser realizada la evaluación. Formato para la presentación de los resultados.

2. FORMACIÓN DE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN

En el campo bibliotecológico existen varios términos que tratan de identificar o definir la formación de usuarios. Ejemplo, las distintas formas de llamar a esta actividad: educación de usuarios, instrucción de usuarios, capacitación, orientación, etc. Sin embargo, encontramos un concepto que ha sido utilizado en los últimos años “formación de usuarios”, ya que el mismo denota una posibilidad de intercambio de experiencias cuyo objetivo primordial es el obtener un cambio de actitud y la adquisición de nuevos métodos para resolver problemas.

La formación es un proceso continuo de retroalimentación de experiencias. En este sentido, Patricia Hernández Salazar nos dice que el concepto de formación “se plantea como un proceso de intercambio de experiencias o sabores significativos sobre el uso de la información, con el fin de que la persona que la usa, de acuerdo con su proceso cognitivo, pueda cambiar su actitud en forma positiva, optimizando dicha utilización al máximo”.

Entonces, frases como: instrucción bibliográfica o bibliotecaria o educación bibliotecaria quedan incluidas dentro de la formación de usuarios de la información, ya que contempla tanto los recursos contenidos en bibliotecas o unidades de información y cualquier servicio o registro de información, esté o no, dentro del espacio físico denominado biblioteca.

2.1 Usuario de la información

Para facilitar y posibilitar el uso de la información, la biblioteca universitaria se ha visto abocada a realizar programas de formación de usuarios de la información. Este es un proceso complejo y continuo que debe ser iniciado en la educación básica, pero intensificado en la universidad.

A la universidad llegan estudiantes de diferentes instituciones de enseñanza, algunos con cierta orientación sobre cómo utilizar la biblioteca y las fuentes informativas. Otros, por el contrario, que suelen ser la mayoría, son usuarios a quienes nadie ha explicado o no han tenido la experiencia de cómo buscar un documento en la biblioteca, a qué sección acudir; ignoran cómo se localiza la información en los catálogos o ficheros y otros procedimientos necesarios para hacer buen uso de la biblioteca.

Toda biblioteca universitaria, pese a sus limitaciones, crece cuantitativa y cualitativamente en cuanto a recursos y servicios. Sin embargo, no logra crear canales eficientes de comunicación con el mismo nivel de crecimiento de la biblioteca, que permitan la formación de usuarios mediante programas formales y continuos que busquen acercar el usuario a la colección y facilitar el uso de las diversas fuentes.

2.2 Conceptos

Conviene hacer una definición conceptual de aquella terminología utilizada en los programas de formación de usuarios.

- Usuario: persona que utiliza los servicios que presta la biblioteca. Razón de ser de la biblioteca. Personaje principal en el escenario bibliotecario.
- Formación de usuarios: Proceso de intercambio de experiencias o saberes informativos sobre el uso de la información, para lograr la auto suficiencia en el uso de los recursos de la biblioteca.
- Información: Adquisición o comunicación de conocimientos que permiten ampliar o precisar lo que se posee (tiene) sobre una materia determinada. Elemento fundamental para el desarrollo. Recurso de carácter estratégico, indispensable para el éxito de cualquier organización.
- Necesidad de información: Aquello que prevalece en el individuo y se manifiesta de acuerdo a su actitud, formación; se mantiene.
- Demanda de información: Surge de improvisto, en el momento, por el requerimiento inmediato de información. Tiende a ser espontánea.

2.3 Tipos de usuario

El usuario puede ser clasificado en diferentes tipos. Para efectos de un programa de formación de usuarios, estos se agrupan atendiendo a sus actividades y necesidades, dentro del ámbito universitario.

Presentamos un esquema que describe a los usuarios de la biblioteca universitaria.

TIPO DE USUARIO	ACTITUDES Y NECESIDADES DE INFORMACIÓN
Estudiante	Busca el aprendizaje. Está implícito la divulgación.
Personal técnico	Requiere información pertinente para ello debe hacer su interpretación.
Docentes / Posgrado Investigadores	Asume la actitud de crear y divulgar. Sintetiza y busca la exhaustividad.
Planificadores Administradores	Información para la toma de decisiones; requiere información precisa y actualizada.

Para ejecutar un programa de formación de usuarios es necesario la capacitación del recurso humano que tendrá la responsabilidad de esta tarea. De esta forma, estará en condiciones de responder a las expectativas e intereses del cliente. De no ser así, se corre el riesgo de que el usuario sienta desconfianza y la actividad bibliotecaria sea perjudicada. Por otro lado, este funcionario también debe conocer la institución de la cual forma parte la biblioteca, debido a su carácter de fuerza que impulsa el desarrollo y prestigio institucional.

3. FORMACIÓN DE USUARIOS: PROGRAMA PARA FORMAR CAPACITADORES

Este Programa es entendido como una actividad coordinada que permite acercar el cliente a la biblioteca, facilitándole el acceso a la información que requiere y mostrándole la forma de lograr que la misma esté a su alcance, a través de los diferentes servicios y actividades de la biblioteca.

Existen ciertos niveles que debemos considerar en un programa de formación de usuarios a fin de proporcionar el uso de la biblioteca como el principal recurso educativo. Los tres niveles básicos son:

- **SOCIALIZACIÓN:** Conocimiento general sobre la actividad bibliotecaria, convirtiéndose más que en una simple capacitación.
- **ORIENTACIÓN:** Se dirige al conocimiento de los recursos informativos y la forma de utilizarlos.
- **FORMACIÓN:** Es esencial para que el usuario / cliente conozca cómo utilizar los recursos disponibles, cómo funciona la tecnología y cómo obtener el mayor beneficio de los servicios especializados de la biblioteca.

3.1 Fuentes y servicios

A fin de facilitar la localización de las fuentes informativas, la biblioteca realiza un conjunto de tareas. Es decir, selecciona y adquiere aquella información que responda a los intereses de los usuarios potenciales. En la universidad, se debe atender los programas (planes de estudio y proyectos de investigación). Posteriormente, esta información es procesada y almacenada

en cualquier soporte (manual o automatizado), para que finalmente pueda ser consultada en las diferentes áreas de servicio la biblioteca.

En la biblioteca encontramos diferentes materiales informativos. Estos se agrupan en las secciones de servicio. Por ejemplo, en el caso de la Universidad de Panamá, la Biblioteca Interamericana Simón Bolívar, como Biblioteca Central del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Panamá (SIBIUP), encontramos las Secciones de Referencia, Circulación, Tesis, Hemeroteca y la Sala de Colecciones Especiales.

Para tener una visión más clara con relación al tipo de material informativo y su ubicación correspondiente, el esquema que se presenta, ofrece mayores detalles al respecto.

TIPO DE MATERIAL	SECCIÓN / SALA
Libros / monografías	Circulación, Referencia, Colecciones Especiales.
Publicaciones Seriadas	Hemeroteca
Material Cartográfico / mapas	Referencia
Tesis (pre y posgrado)	Tesis
Material Audiovisual y Multimedia	Hemeroteca y Referencia

En forma breve, se describen las principales fuentes informativas de la biblioteca.

Libros / monografías

Conjunto de hojas manuscritas o impresas, cocidas o encuadernadas juntas, con cubiertas o tapas de papel, cartón, pergamino u otro material, formando un volumen.

Publicaciones seriadas (revistas, principalmente)

Material informativo que se publica con cierta periodicidad o regularidad, como por ejemplo: revistas, boletines, memorias, periódicos, etc. Es un importante recurso para la investigación.

Tesis

Documento inédito y original que responde al requisito exigido por la universidad para optar a un grado académico o título profesional. En la Sección de Tesis encontramos tesis de pre y posgrado.

Material audiovisual

Conjunto de fuentes informativas donde se mezcla o conjuga vista y oído o uno de estos sentidos. Por ejemplo: videocasetes, películas, filmes, diapositivas, etc.

Otro recurso informativo que tiene uso en las Bibliotecas de la Universidad de Panamá, será presentado en el punto que se refiere a tecnología de la información.

TALLER PRÁCTICO: Presente al usuario diferentes tipos de fuentes informativas. Analice y discuta las diferencias.

3.2 Análisis de las fuentes de información documental

En el caso de la Biblioteca de la Universidad de Panamá, el análisis de la información documental se verifica, principalmente en el Departamento de Procesos Técnicos, ubicado en la Biblioteca Interamericana Simón Bolívar. La información hemerográfica que recibe el Departamento de Adquisiciones e Intercambio se remite y procesa en la Sección de Hemeroteca. Las Bibliotecas de Facultades y Centros Regionales, previa consulta y coordinación con el Departamento de Procesos Técnicos, también procesan el material informativo que proviene por donaciones o compras a lo interno de estas unidades académicas.

El análisis de la información documental implica el trabajo con herramientas propias del quehacer bibliotecario, tales como:

- Reglas de Catalogación Angloamericanas (AACR2)
- Listas de Encabezamiento de Materias para Bibliotecas (LEMB)
- Clasificación Decimal Dewey -CDD-, entre otras.

La descripción física del material se realiza en tarjetas o fichas, que posteriormente son ubicadas en los catálogos o ficheros. La biblioteca universitaria presenta dos tipos principales de catálogos:

- Dividido
 - Autor
 - Título (tarjetas 3'x5')
 - Materia
- Kardex para la colección hemerográfica

TALLER PRÁCTICO. Presente fichas catalográficas por autor, título y materia; con la descripción física (catalogación) y clasificación.

3.3 Los catálogos o ficheros

Es la memoria o inventario de lo que posee la biblioteca; por tanto, registra el haber o acervo.

El catálogo de las Bibliotecas del SIBIUP, mueble que agrupa un conjunto de gavetas, aparece ordenado alfabéticamente por autor, título y materia.

Las funciones principales del catálogo son:

- Ofrecer información bibliográfica sobre lo que la biblioteca posee, en tarjetas o en línea.
- Mostrar la materia (contenido) y el número de clasificación (orden numérico en los anaqueles). Esta información es importante para la búsqueda y recuperación de la información, de manera ágil y oportuna.

Los primeros catálogos tenían forma de libro; es decir, aparecían encuadernados en uno o varios volúmenes. Posteriormente aparecieron los catálogos en fichas o tarjetas. Es el utilizado por la mayoría de las bibliotecas en nuestros países. Éste puede ser diccionario o dividido en ambos casos es alfabético. En el catálogo diccionario la información sigue un solo orden. En el dividido, las tarjetas aparecen ordenadas por autor, título y materia, como en las Bibliotecas de la Universidad de Panamá.

En la Sección de Hemeroteca se encuentra el Kardex, catálogo de tarjetas, un tanto diferente al descrito con anterioridad, el cual registra el material hemerográfico, describiendo las existencias de acuerdo al tipo de material: boletines, revistas, periódicos y otras informaciones periódicas.

La Biblioteca Interamericana Simón Bolívar, en breve otras Bibliotecas del SIBIUP, ofrece la consulta en línea; es decir, usted puede consultar a través de una determinada materia o documento de su interés por medio de las computadoras que se encuentran en el Vestíbulo y las Secciones de Tesis y Hemeroteca. Rápidamente conocerá la existencia de las informaciones o documentos mediante el menú de consulta del Programa MIDAS. El MIDAS es un software (programa) que permite el almacenamiento y recuperación de información en la biblioteca universitaria.

3.4 Servicios de la Biblioteca Universitaria

Las bibliotecas universitarias ofrecen un sinnúmero de facilidades de consulta y uso de la información a través de sus servicios. Sin embargo, muchos

usuarios las desconocen por la falta de una cultura bibliotecaria; por ello, la biblioteca debe tener un programa agresivo de divulgación y de entrenamiento formal.

Algunos de los servicios que ofrece la biblioteca universitaria los describimos a continuación.

TIPO DE SERVICIO	SECCIÓN / SALA
Consulta en sala	Sección de Referencia, Tesis, Hemeroteca, Circulación y Colecciones Especiales.
Préstamo (para llevar a casa) Préstamo Interbibliotecario	Circulación Secciones de Tesis, Circulación y Hemeroteca (ocasionalmente)
Fotocopiado	Sala de Trabajo en Grupo
Formación de Usuarios	Sección de Referencia y C.R.U. de Coclé
Internet / ProQuest / CD rom	Sección de Referencia
Consulta en línea (bases de datos)	Secciones de Hemeroteca, Tesis y Referencia; Vestíbulo B.I.S.B.

TALLER PRÁCTICO. Simular el proceso de registro de usuarios, consulta en sala y solicitud de préstamo.

3.5 Reglamento de la Biblioteca

El Reglamento de la Biblioteca estipula claramente:

- las condiciones que la biblioteca establece y
- las obligaciones que los usuarios deben aceptar y asumir al utilizar la biblioteca.

El Reglamento debe tratar de manera clara y sencilla todos los aspectos que informan al usuario sobre sus deberes y obligaciones, de modo que la biblioteca funcione adecuadamente y desarrolle sus actividades, principalmente las de servicio.

El Reglamento varía de una biblioteca a otra (políticas internas de cada biblioteca). Por ello, es conveniente su promoción a la comunidad usuaria actual y potencial.

Según Granados y Mendoza (2), las pautas a considerar para la redacción del reglamento son:

- “El público al que la biblioteca está en posibilidades de atender, así como las restricciones que existen para cada tipo de usuario.
- Los períodos de préstamo, que pueden variar según el tipo de usuario.
- Los servicios que se promocionan con las diferentes colecciones.
- Número de materiales que pueden solicitarse a domicilio.
- Días y horas hábiles de la biblioteca.
- Sistema de multas.

- Condiciones de seguridad a los que tendrán que ajustarse los usuarios al entrar y salir de la biblioteca.
- Comportamiento que debe observarse dentro del local, en relación con las instalaciones, colecciones, personal, etc.

3.6 Tecnología de la información en bibliotecas

El uso de nuevas tecnologías de información en bibliotecas académicas constituye un importante recurso para facilitar el acceso del material existente o que físicamente no posee. Por ello, en la Universidad de Panamá, la utilización de los recursos electrónicos son mecanismos para agilizar el flujo de información y, por tanto, el conocimiento de lo que se produce en los diferentes campos del saber.

Consulta en línea

Actualmente la tendencia es la conformación de bases de datos para ser consultadas en línea. Esta medida elimina el uso de los catálogos en forma manual. La Biblioteca Interamericana Simón Bolívar mantiene catálogo en línea en el Vestíbulo y Secciones de Tesis y Hemeroteca.

CD Rom

El CD Rom (disco compacto de lectura) es un pequeño disco de material plástico con recubrimiento de metal que puede almacenar información textual, imágenes en blanco y negro y en color, pistas sonoras, datos en forma de texto, etc. Su capacidad de almacenamiento equivale a una 150 mil páginas,

imágenes nítidas de unos 15 mil documentos comerciales, el contenido de 1,200 discos flexibles y una hora de audio.

En estos momentos, este tipo de material contiene información de las diferentes áreas y/o especialidades, así como gran variedad de documentos publicados (registrados) en una variedad de formatos. Por ejemplo, ProQuest en la Biblioteca Interamericana Simón Bolívar y en la Biblioteca de la Facultad de Medicina de la Universidad de Panamá.

Internet

Es la red de redes de computadoras interconectadas en el ámbito mundial. A través de esta red tenemos acceso a un conjunto de recursos informativos como: Correo electrónico, acceso remoto a otras computadoras (servidores), transferencia de archivos, consultas a catálogos de otras bibliotecas, suscripciones a listas de discusiones, revistas electrónicas, boletines electrónicos, entre otros.

A través de Internet se puede tener acceso a una gran variedad de servicios y procesos en la biblioteca, por ejemplo:

- a. Correo electrónico: Canal más importante en la comunicación académica en las redes, con bajos costos, carácter personalizado y de ágil comunicación. Un ejemplo de esta facilidad de comunicación electrónica se realiza a través de EUDORA.

- b. Tráferencia de archivos: Este proceso permite además de la transferencia, el traslado y recuperación de millones de archivos de dominio público, en miles de computadoras conectadas a Internet.
- c. Telnet y el "login" remoto: Programa que permiten al usuario tener acceso por "login" a un sistema de computadoras remotas para utilizar los recursos allí disponibles. Una de las aplicaciones del Telnet más utilizadas son los OPACs (Catálogo de acceso público en línea).

Telnet requiere que la conexión sea continua entre el iniciador de la sesión y el proveedor de servicio; por ello, algunos proveedores de información en las redes operan con la arquitectura cliente servidor.

Otras programas como Gopher Internet, el Servidor de Información de Grandes Áreas (WAIS) y la World Wide Web (WWW) operan tanto en el modo cliente/servidor como en el modo terminal.

- d. Servidor de información de grandes áreas (wais): Suministra información ajustada a los intereses y preferencia de los usuarios directamente a su computadora y constituidos por dos componentes principales: cliente / servidor.

Cliente: Es un software de consulta y de visualización en pantalla que se encuentra en la computadora del usuario.

Servidor: Software de indización, de entrega de los servicios de información, que se encuentran almacenados en los componentes accesibles por Internet.

- e. WWW (WEB): Información en Internet sobre diversos aspectos de la Biblioteca. Incluye la base de datos.
- f. Realidad virtual: Sistema de imágenes visuales que actúan juntos para brindar una percepción del mundo o de una estructura con los cuales podemos interactuar para proporcionar nuestros sentidos un lugar de trabajo o un hogar. La realidad virtual es un medio poderoso que provee un ambiente para el aprendizaje. Esta tecnología permite estar dentro o interactuar directamente con el mensaje.

TALLER PRÁCTICO. Consulta a Internet, Base de datos ProQuest.

3.7 Divulgación de servicios

La habilidad y creatividad del bibliotecario en el proceso de divulgación de la actividad bibliotecaria, facilitará al usuario la búsqueda y uso de la información; por ende, un impacto en la comunidad usuaria general. La divulgación de actividades y servicios también fomenta las relaciones públicas y logra elevar el prestigio de la biblioteca.

Algunas de las actividades que pueden ser ejecutadas por el bibliotecario son:

- Visitas guiadas

Recorrido por las diferentes áreas o secciones de la biblioteca. Esta actividad tendrá más éxito si se programa con los docentes a fin de atender intereses específicos del grupo.

- Comunicación de lo que llega a la Biblioteca

Opción que muchas veces no se ejecuta, debido a que se considera que está de más. Es importante comunicar a docentes, investigadores, estudiantes y público en general las nuevas adquisiciones. Un recurso económico y de fácil divulgación es generalmente basado en listas.

- Medios masivos

Algunas universidades cuentan con un canal televisivo o una radio dentro de la universidad para divulgar actividades. Con este importante recurso podemos dar a conocer: eventos, nuevas adquisiciones, servicios, reglamentos, entre otras actividades que atañen a la biblioteca.

- Exhibiciones

Constituye otra posibilidad de divulgación económica sobre lo que se tienen o proyecta realizar. Se puede utilizar el ambiente bibliotecario u otras áreas dentro de la universidad. Esta actividad ayuda a estimular y satisfacer la curiosidad intelectual de los usuarios. Puede ser el recurso para rescatar y “volver a la vida” aquellos materiales que nadie consulta.

□ Avisos en tableros o murales

Una oportunidad que está al alcance de todos los bibliotecarios. También para informar sobre eventos, nuevas adquisiciones, programas, etc. Conviene realizar cambios en el tablero o mural, a fin de mantener la atención de los usuarios.

Otros recursos que refuerzan el programa de divulgación lo constituyen los boletines informativos y la Página WEB de la Biblioteca.

Para que las actividades de promoción o extensión de la biblioteca alcancen el éxito esperado debemos considerar los siguientes factores:

- Ser atractivos, contenidos bien seleccionados, variados y que presenten diferentes puntos de vista.
- Ser equilibrados, actuales y de interés general.
- Ser dinámicos y proyectar la personalidad de la biblioteca.
- Ser organizados bajo la preparación de un equipo ampliamente preparado.

BIBLIOGRAFÍA

1. CÓRDOBA GONZÁLEZ, S. Formación de usuarios para estudiantes universitarios. México : UNAM, 1996.
2. GRANADOS XOLALPA, E., MENDOZA BENÍTEZ, L. M. Manual de información básica en bibliotecología. México : UNAM, 1986

ANEXO

PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS (MODELO)

La experiencia con los bibliotecarios que laboran en la instituciones de enseñanza superior, en el ámbito nacional e internacional, y en virtud del trabajo del profesional en Bibliotecas de Facultades y de los Centros Regionales Universitarios, se procedió a elaborar una **Propuesta de Programa de Formación de Usuarios** con los siguientes elementos básicos:

- a. Estrategias.
- b. Objetivos.
- c. Recursos.
- d. Procedimiento.
- e. Tiempo promedio para el desarrollo del Programa.

Es importante señalar que, se trata de un modelo que orienta e intenta esclarecer los temas tratados en el documento que antecede al anexo. El contenido y detalle del Programa, responderá a las características y facilidades que la unidad de información documental ofrece a la comunidad usuaria. Confiamos que la información que se indica, resultará de gran valor para quienes tienen la responsabilidad de planificar, organizar, desarrollar y evaluar la formación de usuarios en bibliotecas o unidades de información documental.

PROPUESTA: PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS

1. ESTRATEGIAS

- a. Elaboración de un curso taller para los estudiantes de primer ingreso que describa la realidad bibliotecaria en la Universidad de Panamá, con énfasis en la Biblioteca (Facultad o Centro Regional Universitario), para despertar el interés y crear una cultura bibliotecaria y de uso de la información en la comunidad universitaria.
- b. Presentación del Programa de Formación de Usuarios a las autoridades de la Facultad o Centro Regional y a las Asociaciones Estudiantiles a fin de lograr el apoyo y la participación más efectiva de los docentes y estudiantes.
- c. Posterior al desarrollo del Curso Taller, evaluación de la actividad a través de encuestas, cuestionarios y/u opiniones, para identificar fortalezas y debilidades y debilidades del Programa.
- d. Finalizada la etapa de ejecución del Programa de Formación de Usuarios en la Universidad de Panamá, se promoverá una discusión objetiva con todos los actores y participantes, con el propósito de hacer los ajustes a esta importante actividad. De igual forma, se enviará un informe a las autoridades de la Facultad o del Centro Regional Universitario.

2. OBJETIVOS

- a. Crear en el usuario potencial de la Biblioteca una cultura que valore la actividad bibliotecaria y promueva el uso de información relevante en la Universidad de Panamá.
- b. Mostrar a los usuarios de la Biblioteca Universitaria las facilidades que ofrece la unidad de información documental y detallar los diferentes servicios para promover el uso y disseminación de información relevante en la Universidad.
- c. Lograr que la Biblioteca se constituya en el principal soporte para el quehacer universitario, fortaleciendo las labores de docencia, investigación y extensión en la Casa de Méndez Pereira.
- d. Apoyar el desarrollo bibliotecario, creando conciencia y valorizando el papel de la biblioteca y del bibliotecario para el fortalecimiento de la cultura, la educación, la ciencia y la tecnología en nuestro País.

3. RECURSOS

La ejecución del Programa de Formación de Usuarios en (Facultad o Centro Regional Universitario) requiere de un conjunto de recursos para garantizar su desarrollo efectivo.

- a. Facilitadores:
Personal de la Biblioteca.
- b. Material de apoyo:
Tríptico, Reglamento de la Biblioteca, transparencias, tablero, papelógrafo, pilotos, retroproyector, entre otros.
- c. Facilidades de infraestructura:
Salón de clases, Biblioteca de la Facultad o Centro Regional Universitario.

4. PROCEDIMIENTO

El Programa de Formación de Usuarios será ofrecido a los estudiantes de primer ingreso de la Universidad de Panamá, preferiblemente a principios del primer semestre (primer mes de clases).

El Programa será ofrecido a grupos no mayores de 40 estudiantes y podrá ser desarrollado en un salón de clases o en la Biblioteca.

El facilitador hará una exposición oral acompañada de apoyos didácticos (tableros, tríptico, transparencias, etc.). Finalizada la actividad, se realizará una evaluación objetiva (oral o escrita) a fin de conocer las opiniones o comentarios de los asistentes.

5. PERIODO DE TIEMPO DEL TALLER

Para lograr los objetivos y obtener el éxito esperado en esta actividad, se requiere entre 45 y 60 minutos, distribuidos de la siguiente manera:

a. Técnica rompe hielo	2 minutos
b. Presentación de la actividad: objetivos y justificación	3 minutos
c. Biblioteca Universitaria: caso del SIBIUP	15 minutos
c. Biblioteca de Facultad o Centro Regional	25 minutos
Visión / Misión / Objetivos	3 minutos
Descripción de la Unidad de información	7 minutos
Proceso de búsqueda de información	7 minutos
Reglamento de la Biblioteca	3 minutos
Otros aspectos de interés	3 minutos
Evaluación	2 minutos.