

FORMACION DE USUÁRIOS EN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS DEL URUGUAI

Claudia Bidart Escobar
Néstor Gamarra Castro
Paola Knuser Cortellezzi

RESUMO

O curso “Conheça sua Biblioteca” foi desenvolvido pela Biblioteca da Faculdade de Direito da Universidade da República (Uruguai), no marco do programa de Formação de Usuários. Apresentam-se os resultados da análise do curso por meio da avaliação: em primeiro lugar, os técnicos e os profissionais visualizam as melhorias do desempenho de suas atividades diárias, e em segundo lugar, os estudantes compreendem melhor as experiências de seu primeiro ano no uso de sua biblioteca. Apresenta-se também, uma análise da situação atual das bibliotecas universitárias, públicas e privadas do país, em relação à formação dos usuários, como uma contribuição a geração de conhecimento sobre este assunto tão essencial para os profissionais da informação, no contexto do Mercosul.

PALAVRAS - CHAVE

Formação de Usuários; MERCOSUL; Profissionais da informação; Bibliotecas Universitárias.

1 INTRODUCCIÓN

Dentro de los cometidos de las Bibliotecas Universitarias se encuentra el apoyo a la comunidad de usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento. En este proceso es fundamental nuestro aporte como profesionales de la información, formando usuarios competentes y responsables en el manejo de los recursos de información disponibles en la Biblioteca de la Facultad de Derecho de la Universidad de la República.

De ahí la importancia de un programa de adiestramiento que abarque las distintas etapas formativas de su carrera y lo prepare también para su continuidad, sea como profesional, docente y/o investigador.

Los objetivos de la Biblioteca deben ser especialmente dinámicos para responder a un ritmo intenso de necesidades renovadas. Esto se ve reflejado en la forma sistemática en que la Biblioteca comienza a abordar la Formación de Usuarios, en permanente perfeccionamiento.

Con este proyecto se pretende abordar al estudiante, realizar el seguimiento de la experiencia, y evaluar el impacto de la misma.

Queremos compartir con ustedes nuestra experiencia en el diseño del programa de Formación de Usuarios así como los resultados de la evaluación del mismo.

Se incluye un análisis de la situación actual de la Formación de Usuarios en las Bibliotecas Universitarias del Uruguay, como primer acercamiento hacia una investigación sobre el tema en el Mercosur.

2 LA BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE DERECHO

La Biblioteca de la Facultad de Derecho de la Universidad de la República (única Universidad pública del país), atesora documentos de valor histórico y cultural, nacional e internacional, fuentes naturales de investigación en diversas áreas del saber humano. Han sido adquiridos por diversas vías como ser donaciones de colecciones de académicos de trascendencia nacional e internacional y compra de acervos de similar procedencia.

Llegando a reunir una colección de aproximadamente 450.000 volúmenes, 2190 títulos de publicaciones periódicas y 500 títulos de publicaciones de Organismos Internacionales, constituyéndose así en la Biblioteca jurídica más grande del país y una de las más importantes de América Latina.

La Biblioteca de la Facultad de Derecho, se crea administrativamente en el año 1892, atesorando materiales documentales desde el año 1849.

En su organización podemos distinguir tres etapas: desde 1892 hasta 1975 donde los documentos eran registrados de acuerdo a criterios establecidos por los abogados a cargo de la Biblioteca; desde 1975 hasta fines de 1993 se registraba en fichas catalográficas según las RCAA2; desde 1994 se comienza con la automatización y reorganización de la Biblioteca. Esta última etapa conlleva profundos cambios, que demandan la capacidad de proyectarse en modernos resultados que deben integrar las etapas de organización anteriores, aplicando las nuevas tecnologías.

3 ESCENARIO POTENCIAL DE USUARIOS

El mismo abarca actualmente, 8516 estudiantes activos, un plantel docente de 700 cargos, más de 15 mil egresados en actividad, medio millar de magistrados, instituciones públicas y privadas y público en general. Además

de la atención que demandan los postgrados y maestrías, estudiantes del exterior usufructuando becas de intercambio y universitarios de otras reparticiones a través de los servicios interbibliotecarios.

4 FORMACIÓN DE NUESTROS USUARIOS

4.1 evolución histórica

Desde 1994 la Biblioteca participa del cursillo introductorio que dicta la Facultad de Derecho a los estudiantes de primer año, informando sobre sus características y funcionamiento. Se valora como positivo de esta experiencia la receptividad e interés del estudiante, a pesar de ser muy impersonal como consecuencia de la masividad.

En marzo de 1997 se aprueba un convenio entre la Facultad de Derecho y la Licenciatura de Ciencias de la Comunicación, que culmina con la presentación de un video educativo para ser difundido entre sus usuarios.

Este video, titulado “Un rapto de lectura“, se presenta a los estudiantes que ingresan a la Facultad, donde se les explica el funcionamiento de la biblioteca y las formas de acceso a sus servicios.

La respuesta fue muy favorable en los dos primeros años, debido a su forma novelada y novedosa, a pesar de ser exhibido en grupos de alrededor de 400 estudiantes.

Entre 1999 y el año 2000 se brindaron charlas denominadas “Cursillos Introductorios“, de carácter obligatorio. A la Biblioteca le fueron asignados días para realizar su presentación con la única finalidad de informar sobre: horarios, servicios y formas de acceso. Estos cursos, que también eran a grupos muy numerosos, tenían la desventaja de enfrentar al usuario con demasiada información sobre los servicios de la Facultad. Al momento de solicitar información, los estudiantes se encontraban con dificultades para plasmar su solicitud documental al referencista.

Debido a que la biblioteca se volcó a aceptar nuevas formas de funcionamiento, notamos un estancamiento en cuanto a la formación de nuestros usuarios.

Con el derrumbe ocurrido en la Biblioteca en febrero de 2001, comienzan a gestarse nuevas demandas, surgiendo así la necesidad de cambios que acompañan el proceso de transformación. Los usuarios cada día más acostumbrados a entornos virtuales, plantean nuevas inquietudes que requieren nuevas formas de acceder a los recursos de información y por tanto nuevas formas de aprendizaje.

En este año, sólo fue dictado un curso denominado “Recursos de información en el Área Jurídica: Herramientas para la recuperación de

información“, a pedido de investigadores, adaptado a las necesidades del grupo. Lo que se rescata en esta instancia, es que los cursos a grupos pequeños y con necesidades específicas, acercan al usuario y permiten mayor interés en los servicios que brinda la Biblioteca.

En el año 2002, se realiza el primer curso audiovisual para estudiantes, donde se les mostraba el funcionamiento de la Biblioteca y las Bases de Datos que eran utilizadas en ese momento.

Estos cursos, también eran masivos y se les brindaba demasiada información para la preparación que los estudiantes tenían hasta ese momento, teniendo presente que nuestra Educación Media no cuenta con formación sistemática en ese aspecto.

En el año 2003 la única instancia de acercamiento con los estudiantes de primer año, fue una charla de bienvenida organizada por Decanato, con información mínima sobre la existencia de la biblioteca. Esto provocó un desgaste a nivel interno, pues se les explicaba a cada nuevo usuario el funcionamiento de la misma, no resultando eficiente el esfuerzo espontáneo de los funcionarios.

La nueva distribución física de la Biblioteca, surgida tras el derrumbe, y a partir de ésta situación, la creación de nuevos servicios, acelera la necesidad de establecer cursos de Formación de Usuarios como servicio formal, independiente y permanente de la Biblioteca.

4.2 El proceso de “Conoce tu biblioteca”

El desarrollo de la Formación de Usuarios toma como antecedente para su diseño, la experiencia de los cursos dictados en años anteriores.

El curso fue diseñado en diferentes niveles: “Conoce tu Biblioteca” para estudiantes de primer año, “Conoce más tu Biblioteca” para estudiantes de tercer año en adelante y los denominados “Cursos a la carta” dirigidos al ámbito académico y profesional, ajustándose al perfil de cada uno.

El curso de Formación de Usuarios fue diseñado para los estudiantes, así también como forma de capacitación del personal. Es por esta razón que nuestros compañeros fueron los primeros en recibirlo.

¿Qué tanto sabemos de nuestra Biblioteca, para ser capaces de formar a nuestros usuarios correctamente?

Esta pregunta fue la que quisimos responder al plantearnos en primer lugar, la realización de una Jornada Interna que nos permitiera culminar con una auto-evaluación de la calidad y capacitación de nuestros funcionarios. Teníamos incertidumbres con respecto a los diferentes aspectos de nuestra

propia formación que luego se vuelca a nuestros usuarios. Hay que estar muy informados para poder informar. Nuestras interrogantes provenían desde cómo se respondían preguntas telefónicas de horarios y trámites, hasta delimitaciones de responsabilidades en diferentes tareas y procesos internos de nuestra Biblioteca.

¿Quién hace qué, cuándo y por qué?

Por todo esto, realizamos la jornada presentando un esbozo de los diferentes cursos, pretendiendo instruir de forma pareja y concentrada toda la información que debemos manejar. Nuestra Biblioteca es muy grande no sólo físicamente sino también en contenidos y procesos y en permanente cambio, esto hace necesario conocerla en el todo y no quedarnos con conocimientos específicos por sectores.

4.2.1 primera jornada de integración

En esta jornada se presentaron los tres niveles, trabajando en forma de taller con un tiempo de debate, discusión y crítica, momento en el cual se intercambiaron opiniones.

Finalizamos con un juego: “*Juguemos aprendiendo*“, con el que pretendíamos medir el conocimiento interno: información general de la Facultad, búsquedas, ubicación de las materias, identificar nombres apellidos y sección en la cual se desempeñaban los compañeros.

La respuesta fue muy positiva, encontrándonos con la grata sorpresa de una muy buena disposición en ellos.

Para la evaluación escogimos dos formas: una en el propio juego y otra mediante la aplicación de un formulario elaborado específicamente para la ocasión.

Las conclusiones reflejan una mirada crítica interna, muy necesaria para visualizar cómo somos y hacia dónde vamos. No debemos dejar de reconocer que la Biblioteca funciona y funciona bien, con el reconocimiento de nuestros usuarios que a diario nos lo expresan.

Reconocer nuestras carencias y trabajar para solucionarlas, nos permitirá seguir creciendo. Formarnos y formar es una tarea en permanente desarrollo, que nos permite un acercamiento más profesional con nuestros usuarios, que a su vez nos lleva a poder satisfacer sus necesidades de forma eficiente.

Como resultado de la Jornada se incorporaron más bibliotecólogos al grupo de “Formadores de Usuarios“. Se realizaron una serie de reuniones, en las

cuales se hicieron ajustes a la metodología a usar para el dictado del curso y estábamos prontos para su implementación.

4.2.2 “Conoce tu biblioteca”

Con el comienzo de un nuevo año lectivo, implementamos nuestro proyecto dirigido a los estudiantes de primer año, promoviéndose en la charla de “Bienvenida a la Generación 2004“ los cursos de “Formación de Usuarios“, invitándolos a participar, resaltando la importancia de su asistencia, y haciéndolos partícipes de nuestro entusiasmo.

Se promocionó a través de carteleras institucionales, revista Nexo (boletín informativo de la Facultad de Derecho), carteles en puertas de acceso y tuvimos el apoyo de los estudiantes que lo transmitieron a sus propios compañeros, este boca a boca se transformó en nuestro principal aliado.

Los objetivos específicos de este curso son:

- Formar y capacitar a los usuarios en el uso de los servicios de la Biblioteca y en el manejo de las fuentes de información.
- Enseñarles cómo han de buscar la información en lugar de hacerlo por ellos.
- Aprender las técnicas de búsqueda y recuperación de la información en todos los soportes: manual o electrónico
- Motivar al estudiante, profesor e investigador a acceder por sí mismo a la información, elevando el nivel de satisfacción de las necesidades informativas.
- Incrementar el uso de la información.

Logrando los objetivos anteriormente mencionados, se podrá volcar más personal técnico a tareas internas.

Se dictaron un total de 40 cursos, repartidos en 20 días, uno por la mañana y otro en la tarde, con una duración aproximada de una hora, que incluye una visita guiada por la Biblioteca.

Cada grupo tenía un cupo máximo de 20 estudiantes con un bibliotecólogo a cargo.

Fueron dictados en la Sala de Informática de la Biblioteca, equipada con 5 computadoras con la presentación del curso “Conoce tu biblioteca“.

Teniendo en cuenta que son los primeros cursos de formación con estas características impartidos por la Biblioteca, los estudiantes respondieron con un alto porcentaje de asistencia.

De una generación de 1800 estudiantes que ingresan a 1er. Año, se inscribieron al curso “Conoce tu biblioteca” el 40%. De ese total de 722 estudiantes inscriptos, el 94% asistió efectivamente.

5 EVALUACIÓN DEL CURSO

Se observaron grandes cambios en el comportamiento de los usuarios al momento de realizar la solicitud del material; el usuario reconoce cuándo necesita la información, además de identificar y localizar el lugar de la Biblioteca al cual dirigirse para acceder a la información que necesita.

A través del curso se ha notado un desarrollo de sus propias habilidades:

- son capaces de utilizar una biblioteca y sus recursos para sacar más provecho a sus estudios
- son capaces de hacer búsquedas bibliográficas con la profundidad y complejidad que se requiera para cada una de las asignaturas
- un cambio en la actitud del personal de la biblioteca, tomando conciencia de su rol frente a la información que debe brindar al usuario
- un cambio en la actitud de los estudiantes para con nuestra imagen como profesionales, enmarcados en una Facultad en la cual la masividad estudiantil inunda todas las áreas de la institución.

La imagen ejerce influencia en el comportamiento de los usuarios y de nuestras instituciones. En esta era de la información debe promoverse este profesional como gestor de información y consultor de recursos informacionales, además de las funciones que históricamente ha desarrollado

Como forma de evaluación, elaboramos un formulario que midiera, no solamente el impacto del curso, sino también el funcionamiento de los servicios de atención al público de la Biblioteca, entre los estudiantes que participaron de este programa. El mismo fue aplicado a los seis meses de realizado el curso, a una muestra del 25 % del total de estudiantes que recibieron el curso.

Uso de Biblioteca

Cuadro N° 1

Sí	87%
No	13%

De los estudiantes encuestados un 87% hacen uso de los servicios de Biblioteca. Este porcentaje es el tomado como universo de nuestra investigación.

Grado de utilidad del curso

Cuadro N° 2

Muy útil	26%
Útil	45%
Más o menos	11%
Poco útil	2%
No contesta	16%

Un 71% de los encuestados consideran que el curso resultó sumamente favorable en su formación como usuarios. Este mismo porcentaje consideraba muy importante la existencia del curso de Formación de Usuarios, previo a la realización del mismo.

Frecuencia de búsqueda en Sector Referencia

Cuadro N° 3

Nunca	8%
Siempre	12%
Pocas veces	29%
Muchas veces	39%
No contesta	12%

Uno de los propósitos del curso de Formación de Usuarios era concientizar a nuestros usuarios, de la necesidad de ser orientados por referencistas en la búsqueda de información pertinente. Sólo un 8% no realiza búsquedas en este sector.

Complejidad del funcionamiento de la Biblioteca

Cuadro N° 4

Simple	73%
Complejo	14%
No contesta	13%

La mayoría de los usuarios considera que el funcionamiento de la Biblioteca carece de complejidad.

Coincidencia del curso con el funcionamiento real de la Biblioteca

Cuadro N° 5

Totalmente	74%
En parte	21%
En absoluto	0%
No contesta	5%

Los usuarios en un 74% ven reflejado en la realidad lo aprendido en el curso.

Interés de participar en el curso de 2do. Nivel

Cuadro N° 6

Si	81%
No	19%

El 81% manifiesta interés en continuar su formación como usuarios.

6 SITUACIÓN DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS DEL URUGUAY

A continuación presentamos el análisis realizado en las Bibliotecas Universitarias del Uruguay, con respecto a la Formación de Usuarios. Consideramos importante conocer las realidades de las otras bibliotecas como primer acercamiento hacia una investigación sobre el tema en el Mercosur.

Bibliotecas que contestaron el Formulario de Formación de Usuarios

Cuadro N° 1

Si	69%
No	31%

El formulario de evaluación fue respondido por el 69% del total de Bibliotecas Universitarias. Este porcentaje es el tomado como universo de nuestra investigación.

Bibliotecas que realizan Formación de Usuarios

Cuadro N° 2

Si	63%
No	37%

La Formación de Usuarios es desarrollada por el 63% de ellas, incluyéndose en este porcentaje a las Bibliotecas públicas y privadas.

Bibliotecas que realizan evaluación de la Formación de Usuarios

Cuadro N° 3

Sí	67%
No	33%

Se realiza evaluación del programa de Formación de Usuarios en el 67% de los casos, evaluándose mayoritariamente el contenido como así también la metodología, el usuario y en último grado el personal.

Tipo de usuarios a quien se dirige la Formación de Usuarios

Cuadro N° 4

Alumnos de grado	100%
Alumnos de postgrado	25%
Investigadores	33%
Docentes	25%

La totalidad de las Bibliotecas Universitarias realiza Formación de Usuarios para estudiantes de grado. La formación para estudiantes de postgrado, investigadores y docentes es realizada entre el 25 y el 33% de las Bibliotecas Universitarias, desarrollándose de acuerdo a las características de cada servicio.

Estos resultados tienen relación directa con los fines que cumple el programa de Formación de Usuarios en cada una de las Bibliotecas.

Modalidades empleadas en la Formación de Usuarios

Cuadro N° 5

Recorrido o visita	67%
Curso	42%
Simulación	17%
Charla	75%

En cuanto a la modalidad utilizada para la Formación de Usuarios, el 42% de las Bibliotecas realizan cursos programados. Algunas de ellas incluyen visitas guiadas y sólo el 17% realiza ejemplos prácticos.

Finalidad que cumple el programa de Formación de Usuarios

Cuadro N° 6

Investigación	42%
Docencia	0%
Acceso	100%
Estudio	34%
Fuentes Externas	18%

Todas las bibliotecas que realizan Formación de Usuarios lo hacen principalmente para vincular al estudiante con los servicios que ofrece la Biblioteca. Se observa una carencia en cuanto a la atención prestada a los fines de docencia, siendo contemplada la investigación en un 42%.

7. CONCLUSIONES

- La Formación de Usuarios debe ser parte del plan estratégico de la Biblioteca y contar para ello con un equipo profesional especializado en la materia.
- Estamos convencidos que nuestras Bibliotecas funcionan y funcionan bien, pero luego de compartir experiencias y ver otras

realidades, visualizamos nuestras limitaciones en la Formación de Usuarios.

- Consideramos que en nuestra formación profesional debemos estar capacitados para desarrollar y evaluar programas de Formación de Usuarios.
- Es fundamental establecer mecanismos de evaluación del personal, el contenido, la metodología y el impacto que produce el desarrollo de este programa en la comunidad de usuarios.
- Queremos usuarios independientes, autónomos y responsables en el manejo de los recursos de información, tanto en su formación académica como en su ejercicio profesional. Para ello es imprescindible una continuidad y profundización en su formación como usuarios, que le permita acompañar los permanentes cambios de las tecnologías de la información.

USERS' TRAINING OF THE UNIVERSITY LIBRARIES IN URUGUAY

ABSTRACT

The course "Know your Library", appears within the framework of the Users' Training program developed by the Law School's Library of the University of the Republic. The results of the analysis of the course by means of the evaluation, first by technicians and professionals, appear in the improvement of the performance of their daily activities and on the other hand, and in the use the students make of their Library during the first year of their career. This work constitutes an example to follow. As a contribution to the generation of knowledge in the subject, in the context of Mercosur, a present situation analysis of University Libraries of Uruguay with respect to the Users' Training is included.

KEYWORDS

Users' Training; Mercosur; University Libraries.

Claudia Bidart Escobar
Lic.en Bibliotecología
Departamento de Documentación y Biblioteca. Facultad de Derecho.
Uruguay
Jefe de Sección Préstamo
Av. 18 de Julio1824
(005982) 408.33.11 int. 136
claubi@latinmail.com
fdconsul@fder.edu.uy

Néstor Gamarra Castro
Lic.en Bibliotecología
Departamento de Documentación y Biblioteca. Facultad de Derecho.
Uruguay
Sección Préstamo
Av. 18 de Julio1824
(005982) 408.33.11 int. 136
gamarra@montevideo.com.uy
fdconsul@fder.edu.uy

Paola Knuser Cortellezzi
Asistente de Biblioteca
Departamento de Documentación y Biblioteca. Facultad de Derecho.
Uruguay
Sección Información y Consulta
Av. 18 de Julio1824
(005982) 408.33.11 int. 135
kcpola@hotmail.com
fdconsul@fder.edu.uy