

EL BIBLIOTECÓLOGO COMO AGENTE ACTIVO EN EL PROCESO DE APRENDIZAJE EN LA UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO

Resumen ejecutivo

En el presente documento se analizan los entornos en los cuales se desenvuelve el bibliotecólogo de la Universidad del Pacífico, organización académica que aspira a contribuir al desarrollo económico y el bienestar social en un mundo crecientemente interconectado y bajo los conceptos de: excelencia, iniciativa y espíritu emprendedor, visión integral y responsabilidad ciudadana. Se describe la naturaleza de su trabajo y las competencias que está desarrollando en la formación de usuarios o alfabetización informacional principalmente dirigida al alumno y docente de la Universidad, además el tipo de información especializada que maneja acorde con las especialidades que se imparten. Ante este reto el bibliotecólogo se plantea, por un lado, la necesidad de una permanente adquisición de conocimientos especialmente de pedagogía, nuevas metodologías para el aprendizaje, y por otro, una relación más estrecha con el docente, conocimiento de los planes de estudios y los cambios que se generen en éstos.

El compromiso del bibliotecólogo universitario será académico y de formación continua con un espíritu de liderazgo, innovación y creatividad.

Palabras clave FORMACIÓN DE USUARIOS / BIBLIOTECÓLOGOS / BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS / ALFABETIZACION INFORMACIONAL / HABILIDADES INFORMATIVAS / PERÚ

Ponentes:

Lic. Eva Flores N.

Bibliotecóloga Referencista de la Biblioteca de la Universidad del Pacífico (Lima-Perú)

Lic. Helena Vargas A.

Bibliotecóloga Referencista y Analista de la Información de la Universidad del Pacífico (Lima-Perú)

EI BIBLIOTECOLOGO COMO AGENTE ACTIVO EN EL PROCESO DE APRENDIZAJE EN LA UNIVERSIDAD DEL PACIFICO

El macroentorno

La Universidad

La Universidad del Pacífico es una institución académica autónoma, privada sin fines de lucro. Fue fundada en el año 1962. En la actualidad brinda una formación exclusiva y especializada en las carreras de: Administración, Economía, Contabilidad, Derecho e Ingeniería Empresarial (estas dos últimas comenzarán a impartirse el año 2008). Constituyen las entidades fundadoras y patrocinadoras de la Universidad: la Compañía de Jesús y la Asociación Civil Pro Universidad del Pacífico.

Desde fines del 2005 la Universidad se rige por un nuevo Estatuto (D.L. 882), el mismo ha permitido una mejor y mayor flexibilización de las funciones de la Universidad lo cual se traduce en una gestión eficaz. Por tal motivo, el rector de ese entonces el Sr. Ing. Felipe Ortiz de Zevallos expresaba: “(...) aspiramos a ser una universidad selectiva, orientada a los líderes de cada generación; especializada; proveedora de una formación humanista e integral; con responsabilidad social; exigente, pero flexible; e interconectada a una red de instituciones a fines de la región y del mundo”¹.

El Estatuto presenta como conceptos esenciales lo siguiente:

“La Universidad aspira a contribuir al desarrollo y al bienestar social del Perú en un mundo global, dinámico, complejo y crecientemente interconectado.”

“La Universidad aspira a una excelencia académica a partir de una visión compartida, innovación continua y eficacia operativa.”

“La Universidad debe formar líderes globalmente competitivos, con iniciativa y espíritu emprendedor, con visión compartida, innovación continua y eficacia operativa”.

Entre los objetivos de la Universidad con relación al aprendizaje se mencionan:

“Proveer sistemas de aprendizajes flexibles, innovadores, diversos, y que hagan un uso adecuado de los últimos avances tecnológicos”.

“Conformar un equipo eficiente e interdisciplinario de profesores con vocación docente, capacidad para la investigación y consultoría, compromiso institucional y que sea eficaz en el proceso de ayudar a aprender”.

“Alcanzar reconocimiento internacional en los temas de investigación que se escojan previamente como de desarrollo prioritario”

¹ Memoria del Rector. 2005: una año que genera una mejor proyección. Lima: Universidad del Pacífico. p.2

Los docentes

Los docentes se caracterizan por su alta calificación en el ambiente académico debido a preparación continua en sus diversas áreas o disciplinas. Ellos perciben una promoción y estímulo para la investigación con alcance internacional.

Se enfatiza en “(...) poner en operación un sistema adecuado de evaluación para medir continuamente la calidad y actualización de los profesores”².

El docente está comprometido en formar al estudiante de “manera integral, multidisciplinaria y pluralista” con una sólida base moral y que sean capaces de responder ante situaciones nuevas, le inculca “el espíritu emprendedor” aspirando a obtener una cultura formadora “de empresas eficientes, dinámicas, con responsabilidad social y desarrollo sostenible”³

El Centro de Investigación

El Centro de Investigación de la Universidad es una institución que comparte la docencia y la investigación, el estudio de la realidad nacional. El CIUP está compuesta por una gama especializada de docentes e investigadores cuyas tareas se orientan al estudio del campo socio económico del país y de la región; participan como expositores locales o internacionales; el desarrollo de proyectos de negocios, inversión social y económica. Los docentes investigadores del CIUP se proyectan hacia las publicaciones con categoría ISI (Institute of Scientific Information), en consecuencia, las publicaciones en revistas o libros que tengan esta categoría o equivalentes indexadas con código ISSN, se han transformado en uno de los indicadores más relevantes para juzgar la pertinencia e impacto de las investigaciones y publicaciones científicas.

A continuación se observa el cuadro de investigadores del CIUP:

CIUP	2006	2007
PROFESORES E INVESTIGADORES	30	26
ASISTENTES DE AREAS	7	8
PRACTICANTES	27	22

Fuente: CIUP

² Memoria de la gestión 2004-2006 y agenda pendiente. p.26

³ Universidad del Pacífico. Docentes (<http://www.up.edu.pe/docentes/>)

Las siguientes son las áreas de investigación del CIUP:

- Economía de la regulación
- Economía de los recursos naturales y del ambiente
- Economía y negocios internacionales
- Gestión empresarial y responsabilidad social
- Macroeconomía y política económica
- Política social, desarrollo humano y sociedad civil
- Coyuntura económica

Los alumnos

El usuario de Pregrado espera que la Biblioteca le brinde el acceso a la información de manera rápida y cómoda, sin limitaciones, desea encontrar todo lo necesario para sus trabajos en un solo lugar y con una orientación humana.

La Biblioteca toma en cuenta la exigencia de la Universidad en el rendimiento académico del alumno, lo cual es un indicador a fin de adecuar e intensificar su programa de formación de usuarios en un entorno digital y/o virtual integrado al desarrollo de habilidades informativas e instrucción del servicio de referencia, “fundamentalmente para un aprendizaje de por vida y un uso eficaz de la información.”⁴

El grado de preparación y competitividad que posee el alumno de la Universidad se ve reflejado en los diversos concursos en los que participa a nivel nacional como internacional. Destacan los siguientes:

- Premio Grand Prix De L’International de Francia
- Simulación de Negocios Latin Market Game
- Anual de Casos de Marketing (EE UU)
- Juego de Negocios L’ Oreal E’Strat (primer puesto, nivel latinoamericano)
- Darden Latin American Case Corporation (U. Virginia)

La población estudiantil de los últimos años se refleja en el siguiente cuadro:

PERÍODO	2006	2007
VERANO	534	678
SEMESTRE – I	1965	2125
SEMESTRE – II	1786	1952

Fuente: Oficina de Servicios Académicos

⁴ Arder, Hannelore B. Alfabetización informacional en el entorno del servicio de referencia: preparándonos para el futuro. Anales de documentación, n°. 3. Murcia : Universidad. p.214

El microentorno: la Biblioteca

La Biblioteca de la Universidad del Pacífico fue fundada el mismo año de creada la Universidad, fue el padre Enrique Lopéz-Dóriga quien realizó la primera organización de la Biblioteca, teniendo como bibliotecaria a la señora Zoraida Loyola.

Los objetivos de la Biblioteca se basan en los lineamientos y política de la Universidad. Así, la Biblioteca aspira a convertirse en el mejor centro de información del país. Tiene como misión, contribuir con el logro de la excelencia académica, de investigación y proyección social, a través de la producción de servicios enfocados a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, con una atención personalizada y el apoyo de última tecnología en ambientes armoniosos y agradables.

La colección de la Biblioteca está compuesta de 53,000 volúmenes. Las siguientes características se toman en cuenta para que la Biblioteca se constituya en un Centro de Recursos, orientándose a ser:

Multimediatca: que abarque toda clase de soportes en su fondo bibliográfico.

Activa: que no espere al usuario sino que vaya en su busca.

Estimulante: que impulse la creatividad y la actividad investigativa.

Formativa: que capacite a los usuarios en la búsqueda de información y en el cuidado del material.

Participativa: que se constituya en un ámbito de convivencia e intercambio sociocultural.

Actualizada: con colecciones bien seleccionadas y atractivas.

Recreativa: que estimule el placer de la lectura.

Preparadora: para la educación permanente.

Incluyente: de todos los avances tecnológicos en materia de almacenamiento y transmisión de la información.

II. El bibliotecólogo de la Universidad del Pacífico en la Formación de usuarios

Competencias y habilidades del bibliotecólogo

En el glosario de la universidad de Santiago de Compostela se define el término competencia como “un conjunto de conocimientos, capacidades, actitudes y destrezas necesarias para desempeñar una determinada tarea”⁵, agrega además que se exige una serie de saberes: saber hacer, saber estar y saber ser, también una combinación de conocimientos técnicos, metodológicos, sociales y participativos.

El Bibliotecólogo de hoy debe desarrollar competencias que vayan acordes con la misión y desarrollo del país, se espera que esté preparado para administrar, gestionar, y consolidar recursos de información en las diferentes organizaciones, privadas y públicas con un compromiso de liderazgo además de actitud innovadora y creativa.

⁵ Universidad de Santiago de Compostela. Glosario (http://www.usc.es/ees/glosario/index_glosario.htm)

Después de revisar una vasta bibliografía al respecto debemos indicar algunas experiencias o hechos que demuestran que el bibliotecólogo de hoy se prepara y asume los nuevos retos. La “Formación de Usuarios” es un concepto que viene usándose desde el siglo XIX en América Latina y en el ámbito anglosajón, “Instrucción de usuarios” o “Educación de usuarios”, cabe mencionar aquí a Edilma Naranjo Vélez⁶ quien expone de forma sucinta la historia de la formación de usuarios, presentando las características desarrolladas entre 1850 y comienzos del nuevo milenio.

La finalidad es validar la existencia de esta actividad bibliotecaria, la cual consiste en instruir a los usuarios en la definición de sus necesidades de información, en la formulación de estas necesidades, en la utilización y evaluación de los recursos de información; viéndola además como un proceso a largo plazo, de manera continua y optativa para muchos.

En el enfoque del nuevo plan de estudios de la Escuela de Bibliotecología de la Universidad Tecnológica Metropolitana de Chile sobre el tema de competencias del bibliotecólogo se señala que “sus conocimientos especializados le deben posibilitar demostrar competencias como:

- “Administrador de Sistemas y Servicios de Información
- Autenticador de la Información
- Organizador y Buscador del Conocimiento Registrado.
- Creador de Vías de Acceso a la Información
- Traductor de Necesidades de Información

Orientador del Consumidor de Información, en los Procesos de Búsqueda y Uso de la Información.”⁷

Las competencias del bibliotecólogo de la UP

El bibliotecólogo de la UP se involucra necesariamente en la administración, gestión, difusión de información especializada que responden a los contenidos temáticos de las carreras que imparte la universidad, y toma conciencia de su especialización y de su capacidad para resolver casos en la búsqueda y uso de recursos informativos.

La especialización se da en el manejo de información económico- administrativa, y frente a las nuevas tecnologías las colecciones de las bibliotecas universitarias han cambiado en sus dimensiones, hay nuevas alternativas de uso de recursos de información, dentro y fuera de la biblioteca: servicios de información en línea, bases de datos con textos completos, libros electrónicos, portales gratuitos, entre otros.

⁶ Naranjo Vélez, Edilma. Formación de usuarios de la información y procesos formativos: hacia una conceptualización. En Investigación bibliotecológica. México, vol. 19, No. 38, ene/jun 2005, p. 37

⁷ Perfil Profesional y Nuevas Competencias del Bibliotecario Documentalista. Escuela de Bibliotecología – Departamento de Gestión de la Información, de la Univ. Tecnológica Metropolitana de Chile <http://www.utem.cl/deptogestinfo/escuela.htm>

- **Competencia para conocer al usuario**

El usuario viene a ser el elemento determinante en el quehacer del sistema de información y en la calidad de los servicios, es quien usa y genera información, también quien plantea sus necesidades, por lo tanto el bibliotecólogo se debe preguntar según Edilma Naranjo: ¿Información para quién? Por encima de la interrogante ¿Información para qué?

Los medios de los que nos podemos valer para indagar sobre nuestros usuarios son: estudios de usuarios, *Focus Group*, entrevistas en el Servicio de Referencia

Segmentación de usuarios

Se identifica a los siguientes usuarios con los que la Biblioteca mantiene una relación de información:

Usuarios internos	-Docentes -Docente-Investigador	-Alumnos de Pregrado (Cursos regulares) - Alumnos de Postgrado (Maestrías)	-Alumnos del Centro de Extensión	-Asistentes de Investigación (CIUP) -Personal administrativo
Usuarios externos	-Alumnos y docentes del Consorcio de Universidades	-Alumnos y docentes de otras universidades (Usuarios visitantes)	-Exalumnos	-Usuarios asociados de familiares de alumnos

- **Competencia para la búsqueda y ubicación de las fuentes de información relevantes:**

El bibliotecólogo de la UP se involucra cada vez más en el conocimiento de las principales fuentes de información en las áreas de Economía, Administración y Contabilidad no solamente la que posee la Biblioteca sino también la que se encuentra fuera de ella.

Tiene en cuenta las necesidades de los usuarios: docentes y alumnos (Pregrado y Posgrado), en los primeros el material orientado a las investigaciones y en los segundos, orientado a las asignaturas que reciben.

Se identifican los temas en relación a las disciplinas que imparte la Universidad:

Administración:

- Negocios
- Marketing, Investigación de mercados
- Planificación estratégica
- *E-business, E-Commerce*
- Liderazgo, Innovación
- Gestión de Recursos humanos
- Responsabilidad social empresarial

Economía. Finanzas:

- Macroeconomía, Microeconomía
- Política económica
- Matemáticas para economistas
- Economía bancaria
- Microfinanzas
- Medio ambiente
- Desarrollo sostenible
- Comercio internacional
- Finanzas corporativas

- Gestión de riesgos

Contabilidad

- Normas internacionales de contabilidad
- Tesorería
- Tributación
- Auditoría
- Análisis de costos
- Estados financieros
- Balances
- Sociedades comerciales
- Ratios financieros

Temas complementarios:

- Informática
- Lenguaje. Literatura
- Historia crítica del Perú
- Evaluación de proyectos
- Estado y gobernabilidad
- Proyección social
- Indigenismo y nacionalismo en el mundo andino
- Derecho
- Tecnología
- Informática

- **Competencia para el aprendizaje permanente en el uso de recursos de información electrónica:**

La información se presenta en diversos soportes, entre los tipos de información que maneja la Biblioteca de la UP están: Económica, Bloomberg; bases de datos de revistas (Ebsco, Jstor, Proquest); servicios de información en línea (EMIS, GMID); y otras bases de datos en línea (ej. World Development Indicators).

- **Competencia para comunicar:**

Se aprecia en la recepción, decodificación, retroalimentación de los requerimientos de información utilizando para esto los medios como: teléfono, correo electrónico, chat.

Breve reseña del desempeño

El bibliotecólogo de la Universidad del Pacífico viene desempeñando una actitud proactiva hacia el usuario, la interacción se realiza en los distintos niveles en los que participa. Tiene en cuenta el tipo de usuario, los contenidos temáticos, los métodos y técnicas a aplicar y los medios manuales o tecnológicos de los que dispone.

Desde la década de 1980 la Biblioteca de la Universidad dedicaba una sesión de instrucción (20 minutos) a los alumnos nuevos del nivel de pregrado en la cual se les instruía en el uso de los catálogos manuales, así como el del material de Referencia (diccionarios, enciclopedias, directorios).

En el año 2000, se formuló un Proyecto que se denominó “Instrucción de usuarios en el Servicio de Referencia”, es desde este servicio que se observó la dificultad que tenía el alumno para acceder a la información y realizar búsquedas en el catálogo, además de su desconocimiento de otros servicios y recursos de la Biblioteca. Se ideó tomar una muestra representativa de los alumnos de diferentes ciclos para comprobar dicha dificultad. Esto llevó a programar el primer Taller de Instrucción de Usuarios, en el que se dio a conocer los servicios de la Biblioteca y sus principales recursos informativos.

Desde el año 2003 se integran los siguientes Cursos y Programas en los Talleres:

Alumnos de Pregrado:

Cursos: Fondebosque – Mercadotecnia - Desarrollo de Emprendedores - Estado y gobernabilidad - Seminario de Investigación Económica - Proyectos Empresariales - Intercambio (alumnos procedentes de universidades extranjeras: Masstricht, Toulouse, Navarra, Leipzig, TEC de Monterrey, Los Andes, entre otras).

Alumnos de Postgrado:

Maestrías de: Economía, Administración, Finanzas, Dirección de Personas, Dirección de Marketing (alumnos nuevos, se hace énfasis en “Biblioteca Virtual”)

Taller “Biblioteca Virtual”, **sesiones sobre el uso de Bases de datos en línea, que incluye “Bibliotecario en línea” (formato de consultas en la web), la inscripción fue voluntaria.**

Programa de Especialización Económica Comercial, dirigido al personal del Ministerio de Relaciones Exteriores dentro de la capacitación a nivel de postgrado del Centro de Extensión.

A partir del año 2007 se ve la conveniencia de adoptar el concepto de Desarrollo de Habilidades Informativas en los talleres dirigidos a los alumnos ingresantes de Pregrado.

Formación de Usuarios: Docentes

Debemos manifestar que el trabajo con los docentes en relación a la formación de usuarios se ha realizado a nivel de sesiones esporádicas, en especial con los profesores de la Escuela de Postgrado interesados en conocer la “Biblioteca Virtual”.

Creemos conveniente potenciar la relación con los docentes y un inicio de esto es una encuesta con preguntas de tipo exploratorio basadas en la naturaleza de las habilidades informativas: el uso de la Biblioteca y sus recursos; el manejo de Internet; el uso de la información virtual; sus apreciaciones sobre la actividad formación de usuarios y lo que esperan de la Biblioteca.

Se eligieron 25 docentes, de los cuales 18 respondieron satisfactoriamente. El perfil comprendió lo siguiente:

- Docente a tiempo completo
- Docente principal
- Docente con más de 10 años en la Universidad
- Diversas especialidades

Se formularon 13 preguntas además de la invitación a un comentario libre.

A continuación presentamos el análisis:

1. Curso que imparte en la UP

Los docentes que respondieron dictan los siguientes cursos: Lenguaje, Literatura, Comportamiento humano de las organizaciones, Gestión de Personas, Introducción a los negocios, Dirección estratégica, Gerencia, Administración Estratégica, Sociología, Pensamiento social, Gestión estratégica de la Responsabilidad Social, Análisis y Gestión de Riesgos, Marketing, Macroeconomía I y II, Teoría del Crecimiento y Desarrollo Económico, Análisis de Estados Financieros, Proyecto Contable, Integrador (Curso para

Contadores), Proyecto Empresarial, Desarrollo de Emprendedores, Marketing Estratégico, Economía I, Fundamentos de Lenguaje, Derivados y Empresas Familiares, Economía Ambiental.

2. Tiempo de enseñanza en la UP

Los años de enseñanza están comprendidos entre 1968 y 1997.

3. Cómo obtienen información, buscadores, docentes, etc.

Los docentes señalan que *Google* les proporciona información valiosa; sin embargo en algunos casos no la consideran como fuente principal de información. Luego manifiestan que son otros colegas la fuente donde ellos obtienen información relevante seguido por las bases de datos electrónicas que le proporciona la Biblioteca de la Universidad.

4. Pertinencia de la información en *Google*

A pesar que la mayoría considera relevante la información en *Google*, esta opción en cuanto a su satisfacción informativa es inferior. Esto se debe a que: las fuentes y la calidad de información no siempre son confiables; puede ser intrascendente; no se obtiene información más detallada y /o especializada. En el caso de una afirmación a favor es porque la búsqueda es rápida y el hallazgo satisfactorio.

5. Porcentaje de satisfacción de la búsqueda en el catálogo electrónico

El porcentaje promedio fue 30%

6. Frecuencia de uso del catálogo electrónico

Los docentes manifiestan que utilizan el Catálogo sólo cuando buscan algo puntual y que podrían prescindir de éste.

7. Contacto con los libros y ambiente físico

Casi todos los docentes emitieron una opinión favorable al respecto y esto se traduciría en la estantería abierta tanto para libros y revistas. Les brindaría libertad de contacto; aunque el factor tiempo es corto en relación a sus hábitos de años anteriores. También esta modalidad les proporcionaría el hallazgo de libros que no “muestra” el catálogo.

8. Uso de la información virtual

El uso de la información virtual ha de ser más accesible y amigable; disponible en tiempo y espacio y rescatan que ésta no se contrapone con la información tradicional.

9. Necesidad de la organización de talleres para la orientación en la búsqueda de información

La mayoría de los docentes afirma estar a favor de los talleres, como una buena utilización del tiempo; se actualizarían permanentemente con lo nuevo; se potenciaría el uso de la Biblioteca; permitiría desterrar el concepto de una Biblioteca: “subutilizada”. Otra opinión responde que es suficiente con la persona que atiende en la Biblioteca en la absolución de sus preguntas.

10. Bibliotecólogo como nexo entre sus necesidades académicas y la Biblioteca

La mayoría de los docentes manifestaron una actitud positiva acerca de la participación del Bibliotecólogo en este aspecto. Las ventajas serían: servicio personalizado; mejora en el desarrollo de sus cursos; la Biblioteca se “concretiza” es decir “a menor participación de los agentes bibliotecarios, [la Biblioteca es] más abstracta”; se potencia el uso de la Biblioteca por sus alumnos; y por último caducaría el esquema de “alcanza libros”.

11. Experiencias en otras bibliotecas del extranjero

Las respuestas fueron: elevado nivel de cultura en el uso de la Biblioteca; ambientes cómodos, uso de servicios de última tecnología (ej.: pago de fotocopiado con tarjetas de crédito); “mayor libertad para el uso de los materiales informativos” (estantería abierta); acceso y uso amigables de los catálogos. Consideran compatible la calidad y la cantidad de información que se les ofrece en el extranjero.

12. Qué esperan de la Biblioteca

Los docentes manifiestan que en un futuro la Biblioteca se debe caracterizar por:

- Brindar principalmente información virtual, contando además con documentos digitales
- Mejorar las alertas de nuevas adquisiciones
- Modificación de su infraestructura (zonas especiales por ejemplo: “zona para fumadores y para tomar café, mientras se revisan libros y revistas”
- Tener personal bibliotecario más involucrado con las necesidades informativas del docente
- Orientar de manera eficaz y oportuna
- Mejorar el acercamiento del Bibliotecólogo con el docente: “más interacción personal”, “salir de los espacios [físicos] de la biblioteca”

13. Estrategias para actualizarse ante la rápida “obsolescencia” de la información

Los docentes destacan las siguientes fuentes que les permite una actualización continua:

- Lectura frecuente
- Revisión de revistas
- Asistencia a foros
- Alertas de instituciones especializadas
- Suscripciones a publicaciones de manera individual
- Internet

Catálogos de editoriales, librerías

III. Retos y perspectivas del Bibliotecólogo en la Formación de Usuarios y el Desarrollo de Habilidades Informativas (DHI)

El siguiente gráfico ilustra la interacción de elementos que está asumiendo el Bibliotecólogo de la UP y significa la suma de competencias que ha de poseer.



Análisis FODA para el Desarrollo de Habilidades Informativas

Fortalezas

- Apoyo de las autoridades académicas en todo lo que signifique la mejora de la calidad del aprendizaje
- Personal bibliotecario competente e involucrado en los avances académicos de la Universidad
- Interés y valoración por parte de los docentes en esta actividad desarrollada por la Biblioteca
- Adquisición de información especializada en todos los soportes
- Uso de nuevos recursos de información digitales y virtuales
- Uso de nueva tecnología
- Participación en consorcios de bibliotecas académicas, nacionales y del extranjero lo cual facilita el intercambio de información

Oportunidades

- Capacitación permanente del personal bibliotecario en el uso de nuevos recursos de información
- Interrelación con otras áreas de la Universidad para coordinar actividades en conjunto (Marketing, Servicios académicos, Relaciones Institucionales, Tecnología Educativa, Informática)
- Oferta de cursos del Centro de Extensión

Debilidades

- Falta de capacitación en metodologías para el aprendizaje y temas pedagógicos

- Ausencia de algunos productos útiles como: Tutoriales, videos de inducción, tour virtuales en el portal de la Biblioteca
- Bajo porcentaje de comunicación con los docentes
- Ausencia de serios Estudios de Usuarios
- Incongruencia entre la enseñanza en el uso del Catálogo electrónico y lo que los usuarios esperan en la facilidad de acceso al mismo
- Falta de un plan de marketing

Amenazas

- Cambios en el presupuesto
- Personal poco motivado
- Disminución de matrículas

Estrategia

Ante lo expuesto la Biblioteca de la UP asume el rol de establecer líneas de acción orientadas a la planificación estratégica con sus usuarios con el fin de que esta se halle acorde con los objetivos y visión de la Universidad. Para ello ha de tomar en cuenta la evaluación continua y balance en cuanto a los talleres que ha venido proporcionando y trabajar con prioridad con los docentes.

Bibliografía

Alcalde Cardoza, Javier. Investigación de usuarios de información. En: *Claustro pleno, revista de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Lima, n°. 3-4, julio 1990. pp. 20-36.

Gibson, Craig. Information Literacy and IT Fluency: Convergences and Divergentes. En. *Reference & User Services Quarterly*. Vol. 46, issue 2, pp.23-26, 59.

Lau, Jesús. Colaboración docentes-bibliotecarios: una experiencia mexicana. En *Reference Services Review*. Vol. 29, n° 2, 2001. pp.95-105.

Merlo Vega, José Antonio. El servicio bibliotecario de referencia. En *Anales de documentación*. n° 3, 2000. pp. 93-126.

Morales Campos, Estela. El acceso a la información, la alfabetización informativa y las universidades. World Library and Information Congress: 72nd IFLA General Conference and Council 20-24 August 2006, Seoul, Korea. (<http://ifla.org/IV/ifla72/index.htm>)

Naranjo Vélez, Edilma. Formación de usuarios de la información y procesos formativos: hacia una conceptualización. En *Investigación bibliotecológica : Archivonomía, bibliotecología e información*, 2005 ene-jun; 19 (38)

Norgaard, Rolf. Writing Information Literacy: contributions to a concept. En: *Reference & User Services Quarterly*. Vol. 43, n° 2, 2003 winter. pp. 124-130.

Ortiz de Zevallos, Felipe. Memoria de gestión 2004-2006 y agenda pendiente. Informe preparado por Felipe Ortiz de Zevallos. Lima : Universidad del Pacífico, [2006].

Perfil profesional y nuevas competencias del bibliotecario documentalista. Universidad Tecnológica Metropolitana (<http://www.utem.cl/deptogestinfo/escuela.htm#perfil>)

Rendón Giraldo, Nora [y otros]. Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano: resultados de la investigación *Revista Interamericana de Bibliotecología*. , 2005 julio-diciembre.

Universidad del Pacífico. Memoria del Rector. 2005: un año que genera una mejor proyección. Lima: Universidad del Pacífico, 2005.