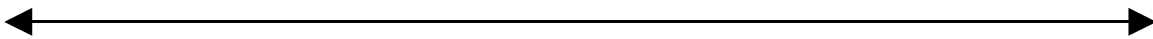


Estudio del Perfil, Necesidades de Información y Programa de
Formación de Usuarios: Caso Biblioteca de la Facultad de Filosofía
y Letras de la UACH

Rita González Harmon

Erwin Guillermo Limón González

Universidad Autónoma de Chihuahua.



Perfil de Necesidades de Información

Con el fin de desarrollar un programa de formación de usuarios se ha considerado tomar como población de estudio a la Universidad Autónoma de Chihuahua ya que es considerada como una de las más importantes instituciones educativas del estado. De acuerdo con las políticas de dicha institución está el impartir la educación para formar profesionales, investigadores y técnicos que contribuyan al desarrollo social, económico y cultural del estado y de la nación. Para adquirir calidad distintiva, establecerá mecanismos e instancias adecuadas que permitan al universitario mantenerse actualizado.

Se realiza un perfil en el área disciplinaria de humanidades en cuya Facultad llamada de Filosofía y Letras se encuentran concentradas cuatro licenciaturas las cuales son: Filosofía, Letras Españolas, Lengua Inglesa y Ciencias de la Información su población es de 469 alumnos en total.

El estudio se realiza a la comunidad estudiantil, dejando fuera a los usuarios no pertenecientes a la institución, la maestría y el sistema de educación abierta. La Facultad presenta cuatro planes de estudio correspondientes a cada licenciatura.

Cuenta con un centro de información para las cuatro carreras: la biblioteca Bertrand Russell, la cual tiene como objetivo principal el proporcionar apoyo a través de sus recursos a los estudiantes de nivel licenciatura, postgrado y público en general.

Garantizar a los usuarios la disponibilidad de la información y de las bibliografías necesarias para su desarrollo, basado en los principios de libre acceso, legalidad, eficacia eficiencia, transparencia, calidad y mejor servicio.

Cuenta con un acervo de 24,000 títulos de material bibliográfico, bases de datos en línea, audiovisuales, monografías, obras de consulta, tesis, publicaciones periódicas y discos compactos. El personal con que cuenta para realizar las actividades bibliotecarias está compuesto por cinco personas. Cuenta con la siguiente infraestructura tecnológica:

Once computadoras.

Un scanner.

Dos televisores.

Un proyector.

Un lector óptico.

Ofrece los servicios de: préstamo interno y externo, servicio de referencia, préstamo inter bibliotecario.

Perfil de Necesidades de Información

Se elabora un mismo perfil para los 469 alumnos de la facultad.

Para obtener el plan de estudios se han analizado los planes curriculares de las cuatro licenciaturas, seleccionando las materias de mayor importancia por currícula y las que se repiten en más de un semestre.

Materias

- Bibliotecología y documentación, Índices y resúmenes, Desarrollo y evaluación de colecciones, Estrategias de recuperación de información, Preservación y Conservación de Documentos de archivos, Catalogación.
- Historia de la filosofía, Filosofía de la ciencia, Lógica, Ética.
- Historia de la literatura española, Historia de la cultura hispánica, Literatura, Cultura griega, Latín, Literatura hispanoamericana.
- Análisis y diseño de sistemas.
- Evaluación de software en ciencias de la información.
- Taller de redacción.
- Gramática general.
- Español superior.
- Análisis de textos.
- Metodología de la investigación.
- Teoría del conocimiento.
- Metodología de la enseñanza.
- Introducción a la literatura.
- Fonética del inglés, Sistemas gramaticales, Fonología del inglés, Literatura inglesa, Literatura de los Estados Unidos, Psicolingüística del Inglés.

El soporte de los materiales es: Impresos, audiovisuales, auditivos, tecnología óptica.

Estudio de Usuarios

Objetivos: Se realizara un estudio que nos permitirá detectar las necesidades de información, así como el comportamiento informativo y satisfacción de los usuarios de una biblioteca universitaria.

Población: Se determina que la población de estudio es la comunidad de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Chihuahua, abarcando las licenciaturas en Ciencias de la Información, Letras Españolas, Filosofía y Lengua Inglesa.

Instrumento y aplicación: Usando la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario que se aplicará de manera directa a los alumnos dentro de las instalaciones de la Facultad, fuera de la biblioteca, se llevará a cabo la recolección de los datos.

Diseño del instrumento: El siguiente instrumento se diseñó en base al cuestionario del Doctor Emir José Suaiden.

Primera Parte: Identificación de los Datos

1.1. Profesión

▪ Estudiante:

Preparatoria

Universidad

Graduado

Maestro

Investigador

Otro citar: _____

1.2. Edad

14-17 años

18-25 años

26 a 40 años

Más de 40 años

1.3. Nivel socio-económico

- Alto

- Medio

- Bajo

Segunda Parte: Datos sobre los Usuarios de las Bibliotecas

1.1. Frecuenta la biblioteca:

- Diariamente

- Semanalmente

- Mensualmente

- Algunas veces

2.2. ¿Qué tipos de recursos utiliza en la biblioteca?

- Préstamo a domicilio

- Consultas

- Bases de datos

- Bibliografías

- Audiovisual

- Otros citar: _____

2.3. ¿Qué tipo de material utiliza en la biblioteca?

- Libros didácticos

- Libros de texto

- Novelas

- Folletos

- Diarios

- Audiovisuales

- Consulta (diccionario, enciclopedias, guías, etc.)

- Otros citar: _____

2.4. ¿Satisface sus necesidades de información?

- Siempre

- Frecuentemente

- Algunas veces

- Nunca

2.5. Además de la biblioteca pública ¿utiliza otras instituciones o personas que respondan a las necesidades de información?

Biblioteca especializada

- Biblioteca nacional
- Profesor
- Amigos
- Familiares
- Internet
- Otros citar: _____

2.6. ¿Participa en otras actividades de la biblioteca?

- Seminarios
- Películas
- Reuniones
- Exposiciones
- Cursos
- Otros citar: _____

2.7. ¿Cuáles son las deficiencias que la biblioteca presenta?

- Falta de espacio
- Mobiliario inadecuado
- Material no actualizado
- Mala iluminación
- Desinterés del bibliotecario por atender a los lectores
- Burocracia que dificulta la atención a los usuarios
- Instalaciones inadecuadas
- Falta de personal capacitado
- Ruido
- Horario inadecuado
- Sistema de entrada
- Catálogos complicados
- Mala señalización
- Préstamo a domicilio inadecuado con relación al número de volúmenes
- Préstamo a domicilio inadecuado con relación al periodo de préstamo
- Multas
- Ausencia de catálogos adecuados
- Otros citar: _____

Tercera Parte. Datos sobre los no Usuarios de la Biblioteca

3.1. Indique las razones por las que no frecuenta la biblioteca

- Falta de motivación
- La biblioteca no tiene la información que necesita
- Burocracia para atender al usuario
- Horario inadecuado
- Material no actualizado
- Falta de tiempo
- Falta de divulgación de los servicios de la biblioteca
- Otros citar: _____

3.2. ¿Cómo obtiene la información que necesita?

- Amigos

- Familiares
- Profesores
- Biblioteca pública
- Biblioteca personal
- Internet
- Otros citar: _____

3.3. ¿En qué forma obtiene la información?

- Conversando (información oral)
- Consultando libros (información bibliográfica)
- Televisión
- Emisoras de radio
- Otras citar: _____

Piloteo. Se diseñó el instrumento y se realizó una prueba piloto de veinte cuestionarios a la comunidad estudiantil fuera de las instalaciones de la biblioteca.

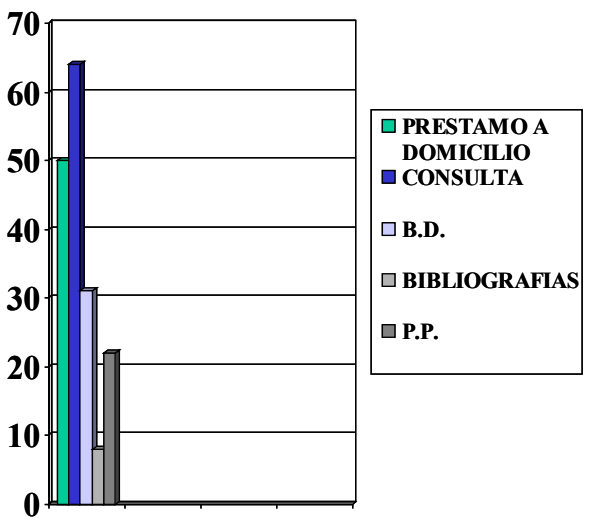
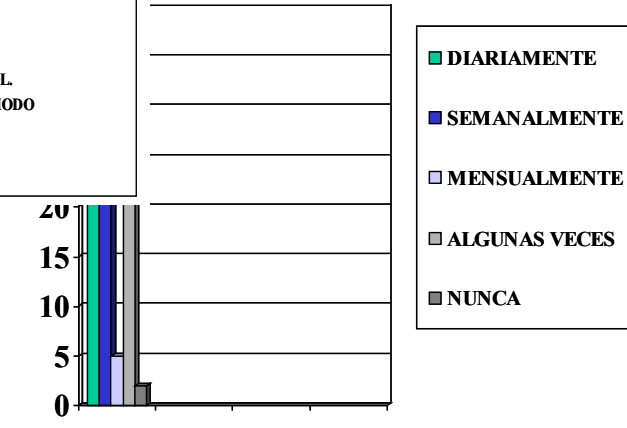
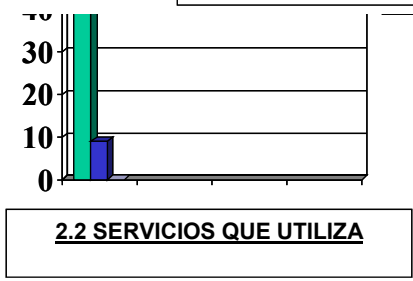
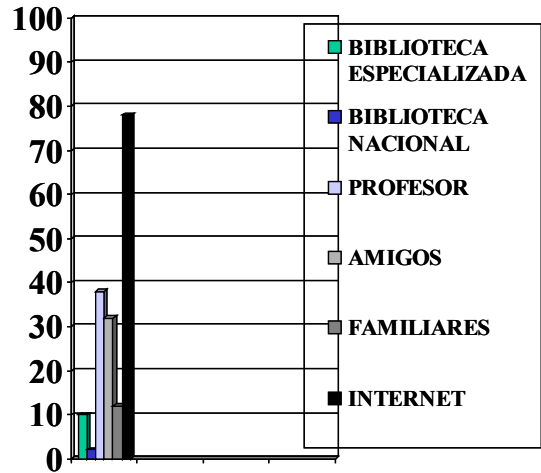
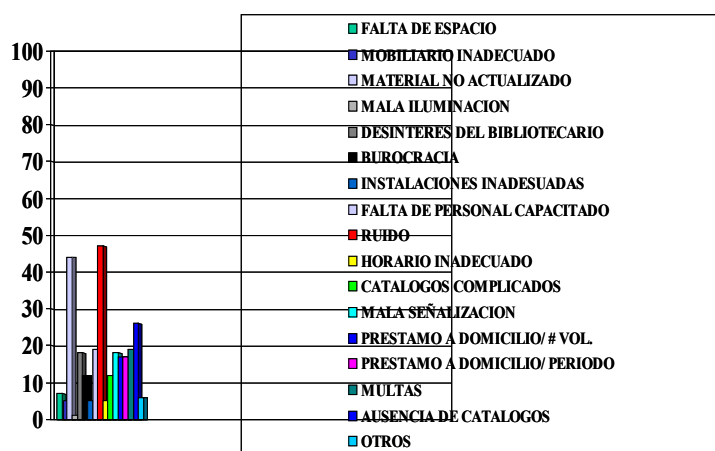
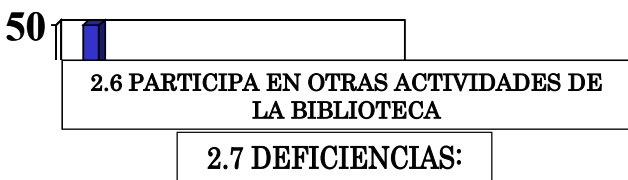
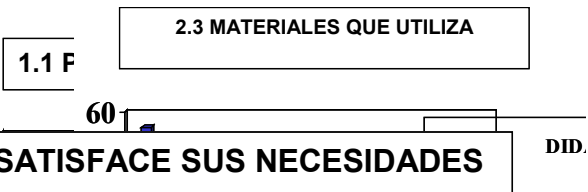
Ajustes. Derivado de la prueba piloto, se encontraron una serie de inconsistencias en el cuestionario original, la primera de ellas es de la parte de datos de identificación. Se va a eliminar la opción “preparatoria”; de la opción edad se eliminó el rango “14-17”, quedando “17-25” ya que se había estipulado que la población era el conjunto de los alumnos de las licenciaturas.

De la segunda parte, del punto 2.1 se añadió la opción “nunca” que en caso de ser elegida se pasará inmediatamente a la tercera parte, omitiendo la segunda parte. En el punto 2.2, se cambió el término “recurso” por “servicio” pues se confundía con la pregunta que hace alusión al tipo de material. En el punto 2.3 se añadió la opción de Internet.

La principal inconsistencia del cuestionario original fue que durante el piloteo, los cuestionados respondieron tanto como “usuarios” como “no usuarios”, por lo que el cuestionario se dividió en dos con la integración de la nota 2.1 y las instrucciones de la tercera parte en mayúsculas. El cuestionario final tal como se incluye en el Anexo 1, con el cual se tiene como fin detectar las necesidades de información de la comunidad de la biblioteca. Para la selección de la muestra se aplicaron cien cuestionarios dentro de la Facultad de Filosofía y Letras.

Aplicación del instrumento. Se aplicaron cien cuestionarios de los cuales: el 38% corresponde a la Licenciatura de Ciencias de la Información; el 23% a Letras Españolas; el 21%, a Lengua Inglesa, el 11%, a Filosofía; el 3%, a egresados y el 4%, a maestros.

Resultados



Análisis e Interpretación de Resultados

El análisis de los datos capturados dio los siguientes resultados:

ANÁLISIS CUALITATIVO	
Aproximadamente la mitad de los usuarios asisten diariamente. La otra mitad asiste algunas veces semanalmente, tan solo el 2% nunca asiste; Lo que nos da como resultado una mayoría casi absoluta de usuarios reales.	

ANÁLISIS CUANTITATIVO	ANÁLISIS CUALITATIVO
Respecto a los servicios utilizados: el préstamo a domicilio es el 50%; préstamo interno, (consultas) 64%; bases de datos, 31%; bibliografía 8% y publicaciones periódicas, 22%.	Hay un desconocimiento de las bases de datos, bibliografías y publicaciones periódicas, los usuarios solamente conocen el servicio básico.
Los materiales más utilizados en la biblioteca son: las monografías (libros didácticos y de texto, novelas con 23%, 48% y 44% respectivamente) e Internet con 54%. Las obras de consulta, con 43%	No hay suficiente difusión por parte de la biblioteca acerca de los materiales disponibles. Se desconoce la diferencia entre recursos y servicios, ya que las preguntas se mezclaron arbitrariamente en el cuestionario.
En cuanto a la satisfacción de necesidades de información: el 50% contestó frecuentemente; algunas veces obtuvo el 38%; siempre, el 10%.	El servicio tiene deficiencias.
Otras instituciones o personas utilizadas para responder necesidades de información, son las siguientes: profesores 38%; amigos 32%; Internet con un 72%; familiares 12% y otras bibliotecas con un 10%.	Como primera instancia en el comportamiento informativo los usuarios acuden a Internet, después a profesores. Es necesario difundir las obras generales y de consulta de la biblioteca.
Con respecto a la participación en otras actividades películas obtuvo un 25%; exposiciones, 20%, cursos, 21%, seminarios, 4% y reuniones, 4%.	La biblioteca necesita difundir o programar actividades. El cineclub es identificado como parte de la biblioteca; éste se puede utilizar como medio de orientación.
Deficiencias de la biblioteca: ruido 47%; material no actualizado 44%; ausencia de catálogos 26%; falta de personal capacitado 19%; desinterés del bibliotecario 18%; mala señalización 18%; préstamo a domicilio inadecuado con relación al número de volúmenes 17%; préstamo a domicilio inadecuado con relación al periodo de préstamo 17%; multas 19%; burocracia que dificulta la atención a los usuarios 12%; catálogos complicados 12%;	Los usuarios reconocen como problema principal el ruido, lo que es un problema de formación de usuarios. La mitad de ellos reconoce el material no actualizado como segunda deficiencia. El desinterés por parte de los bibliotecarios y la falta de personal capacitado también fue detectado como deficiencia, debido a que al momento de requerir algún material o tema específico, no satisfacen sus necesidades lo que conlleva a la

ANÁLISIS CUANTITATIVO	ANÁLISIS CUALITATIVO
falta de espacio 7%; mobiliario inadecuado 5%; instalaciones inadecuadas 5%; horario inadecuado 5% y mala iluminación 1%.	grafica de catálogos complicados y falta de catálogos adecuados, ambos problemas en relación al uso de los catálogos y a la forma de recuperar la información dentro de la biblioteca; desconocen la ubicación de los materiales. El resto de ellos reconoce deficiencias con respecto a las instalaciones y en los préstamos en general.

Identificación del problema

Después de haber realizado un estudio de usuarios en el cual podemos observar una cantidad de problemas que requieren solucionarse, podemos enumerar: la falta de orientación hacia el uso de publicaciones periódicas, el desconocimiento de los servicio y materiales, el comportamiento dentro de la biblioteca, el uso del catálogo y el ordenamiento de las colecciones, entre otros.

El problema que se debe resolver es el uso del catalogo y ordenamiento de las colecciones, pues es evidente que los alumnos tienen dificultad a la hora de usar el catálogo, así como con la localización de los documentos requeridos, por el desconocimiento de la signatura topográfica y la manera de localizarla en el acervo.

Objetivo General

Que los alumnos de la Facultad de Filosofía y Letras apliquen el conocimiento adquirido para manejar el catálogo y lograr una eficaz localización de los materiales en el ordenamiento de las colecciones, mediante una instrucción didáctica.

1) Que los alumnos identifiquen los elementos que componen el catálogo en línea.

- Definición de catálogo.
- Ubicación del catálogo.
- Elementos que componen el catálogo.

2) Que los alumnos distingan los elementos básicos que conforman el catálogo.

- Búsqueda general.
- Bibliotecas.
- Buscar.

3) Que el alumno identifique la signatura topográfica.

- Definición de la signatura topográfica.
- Signatura topográfica como respuesta del catálogo.

4) Que el alumno identifique la organización de la colección en la estantería.

- Reseña del sistema Dewey.
- Definición de clases y subclases.
- Rol de la signatura en el ordenamiento de la colección.
- Ubicación física de los materiales según la signatura.

Anexo 1. Instrumento para recolección de datos

INSTRUCCIONES: Subraye la (s) respuesta (s) que mejor le parezca.

Primera Parte: Datos de identificación.

1.4. Profesión.

- Estudiante:
- Ciencias de la información.
- Letras españolas.
- Filosofía.
- Lengua inglesa.
- Graduado.
- Maestro.
- Investigador.
- Otro citar: _____

1.5. Edad.

- 17-25 años.
- 26 a 40 años.
- Más de 40 años.

1.6. Nivel socio-económico.

- Alto.
- Medio.
- Bajo.

Segunda Parte: Datos sobre los usuarios de las bibliotecas.

2.7. Frecuenta la biblioteca:

- Diariamente.
- Semanalmente.
- Mensualmente.
- Algunas veces.
- Nunca. (SI SELECCIONA ESTA OPCIÓN
PASE A LA 3ª PARTE).

2.8. ¿Qué tipos de SERVICIOS utiliza en la biblioteca?

- Préstamo a domicilio.
- Consultas.
- Bases de datos.
- Bibliografías.
- Publicaciones periódicas.
- Otros Citar: _____

2.9. ¿Qué tipo de MATERIAL utiliza en la biblioteca?

- Libros didácticos.
- Libros de texto.
- Novelas.
- Folletos.
- Diarios.
- Audiovisuales.
- Internet.
- Consulta (diccionario, enciclopedias, guías)
- Otros citar: _____

2.10. ¿Satisface sus necesidades de información?

- Siempre.
- Frecuentemente.
- Algunas veces.
- Nunca.

2.11. Además de la biblioteca pública ¿Utiliza otras instituciones o personas que respondan a las necesidades de información?

- Biblioteca especializada.
- Biblioteca nacional.
- Profesor.
- Amigos.
- Familiares.
- Internet.
- Otros citar: _____

2.12. ¿Participa en otras actividades de la biblioteca?

- Seminarios.
- Películas.
- Reuniones.
- Exposiciones.
- Cursos.
- Otros citar: _____

2.13. ¿Cuáles son las deficiencias que presenta la biblioteca?

- Falta de espacio.
- Mobiliario inadecuado.
- Material no actualizado.
- Mala iluminación.
- Desinterés del bibliotecario por atender a los lectores.
- Burocracia que dificulta la atención a los usuarios
- Instalaciones inadecuadas.
- Falta de personal capacitado.
- Ruido.
- Horario inadecuado.
- Sistema de entrada.
- Catálogos complicados.
- Mala señalización.
- Préstamo a domicilio inadecuado con relación al número de volúmenes.
- Préstamo a domicilio inadecuado con relación al periodo de préstamo
- Multas.
- Ausencia de catálogos adecuados.
- Otros citar: _____

3ª Parte: Datos sobre los NO USUARIOS de la biblioteca.

3.1 Indique las razones por las que no frecuenta la biblioteca.

- Falta de motivación.
- La biblioteca no tiene la información que necesita.
- Burocracia para atender al usuario.
- Horario inadecuado.
- Material no actualizado.
- Falta de tiempo.
- Falta de divulgación de los servicios de la biblioteca.
- Otros citar: _____

3.2 ¿Cómo obtiene la información que necesita?

- Amigos.
- Familiares.
- Profesores.
- Biblioteca pública.
- Biblioteca personal.
- Internet.
- Otros citar: _____

3.3 ¿En qué forma obtiene la información?

- Conversando (información oral)
- Consultando libros (información bibliográfica)
- Televisión.
- Emisoras de radio.
- Otras citar: _____

GRACIAS POR SU TIEMPO