

**Carmen Alicia Uriarte Morataya**

**Propuesta pedagógica para el diseño e implementación del curso  
B140.100 Los servicios de información y el usuario (Modalidad e-  
learning) de la Carrera de Profesorado en Ciencias de la Información  
Documental, con especialidad en Centros de recursos para el  
aprendizaje integrados al currículo.**

Asesora: Licda. Amelia Eloisa Yoc Smith



Universidad de San Carlos de Guatemala  
Facultad de Humanidades  
Escuela de Bibliotecología

Guatemala, octubre 2019

Este informe fue presentado por la autora como trabajo del Ejercicio Profesional Supervisado –EPS– previo a obtener el grado de Licenciada en Bibliotecología.

Guatemala, octubre de 2019.

Esta obra está bajo una Licencia de:



[Atribución-NoComercial-SinDerivadas 3.0 Guatemala \(CC BY-NC-ND 3.0 GT\)](#)

The image shows a summary page for the CC BY-NC-ND 3.0 GT license. At the top, there is a blue header with the license logo and the text 'Atribución-NoComercial-SinDerivadas 3.0 Guatemala (CC BY-NC-ND 3.0 GT)'. Below the header, there is a grey background with the following text: 'Este es un resumen legible por humanos (y no un sustituto) de la licencia. Advertencia.' followed by a small icon of a document with a warning sign. The main heading is 'Usted es libre de:'. Underneath, it lists 'Compartir' with a description: 'copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato'. Below that, it states: 'La licenciente no puede revocar estas libertades en tanto usted siga los términos de la licencia'. A horizontal line separates this section from the next. The next section is headed 'Bajo los siguientes términos:'. It lists three terms: 'Atribución' (with a person icon) describing the requirement to give credit and link to the license; 'NoComercial' (with a crossed-out dollar sign icon) stating that commercial use is prohibited; and 'SinDerivadas' (with an equals sign icon) stating that modified versions cannot be distributed. At the bottom, it states 'No hay restricciones adicionales' and explains that legal terms or technological measures that restrict legal use are not allowed.

## INDICE

<b>RESUMEN</b>	i
<b>INTRODUCCIÓN</b>	ii
<b>CAPÍTULO I: DIAGNÓSTICO</b>	1
1.1 Análisis Contextual	2
1.1.1 Ubicación Geográfica	2
1.1.1.2 Tamaño	3
1.1.1.3 Clima	3
1.1.1.4 Suelo	3
1.1.1.5 Recursos Naturales	3
1.1.1.6 Vías de Comunicación	3
1.1.2 Composición Social	4
1.1.2.1 Integración de la Población	4
1.1.2.2 Naciones	4
1.1.2.3 Instituciones Educativas	4
1.1.2.4 Instituciones de Salud	4
1.1.2.5 Vivienda	4
1.1.2.6 Cultura y costumbres	5
1.1.3 Desarrollo Histórico	5
1.1.4 Situación Económica	7
1.1.4.1 Medios de Productividad y Comercialización	7
1.1.4.2 Fuentes Laborales	8
1.1.4.3 Ubicación socioeconómica de la población	8
1.1.4.4 Medios de Comunicación	8
1.1.4.5 Servicios de Transporte	8
1.1.5 Vida Política	9
1.1.5.1 Personalidad Jurídica	9
1.1.5.2 Organizaciones de poder local	9
1.1.5.3 Organizaciones/agrupaciones	9

1.1.6	Concepción filosófica	10
1.1.7	Competitividad	10
1.2	Análisis Institucional	11
1.2.1	Identidad Institucional	11
1.2.1.1	Nombre de la institución	11
1.2.1.2	Tipo de institución	11
1.2.1.3	Ubicación geográfica	11
1.2.1.4	Visión	12
1.2.1.5	Misión	13
1.2.1.6	Objetivos	13
1.2.1.7	Funciones	14
1.2.1.8	Organigrama	15
1.2.1.9	Servicios que Presta	15
1.2.2	Desarrollo Histórico	16
1.2.3	Los Usuarios	19
1.2.3.1	Situación Económica	19
1.2.3.2	Movilidad de los Usuarios	19
1.2.4	Infraestructura	19
1.2.4.1	Locales	19
1.2.4.2	Locales para la estancia del personal	19
1.2.4.3	Instalaciones para realizar tareas institucionales	20
1.2.4.4	Áreas de estancia	20
1.2.4.5	Áreas de eventos generales	20
1.2.4.6	Servicios de carácter higiénico	20
1.2.4.7	Servicios básicos	20
1.2.4.8	Área Vehicular	20
1.2.5	Proyección Social	21
1.2.5.1	Trabajo de Extensión	21
1.2.6	Finanzas	21
1.2.6.1	Política Salarial	21

1.2.7	Política Laboral	22
1.2.7.1	Procesos para contratar personal	22
1.2.7.2	Perfiles para los puestos	23
1.2.7.2.1	Requisitos	23
1.2.7.2.2	Documentación que se debe presentar	23
1.2.8	Administración	23
1.2.8.1	Planeación	23
1.2.8.2	Programación	24
1.2.8.3	Dirección	24
1.2.8.4	Control	24
1.2.8.5	Evaluación	24
1.2.8.6	Manual de Funciones	24
1.2.8.7	Legislación correspondiente a la institución	24
1.2.9	El Ambiente Institucional	26
1.2.10	Tecnología	26
1.3	Lista de Carencias Identificadas	27
1.4	Problematización de las Carencias y Enunciado de Hipótesis-acción	28
1.5	Matriz de Priorización del Problema	30
1.6	Análisis de viabilidad y factibilidad de la propuesta	31
1.7	Selección del Problema y su respectiva Hipótesis Acción	32
<b>CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b>		<b>34</b>
2.1	Investigación Cualitativa	34
2.1.1	Un poco de historia	34
2.1.2	Definición	35
2.1.3	Características	36
2.1.4	Enfoques	37
2.1.5	Investigación Acción	38
2.2	Educación A Distancia	38
2.2.1	Características	38

2.2.2 Tres Generaciones de Educación a Distancia	39
2.2.3 Componentes Básicos	42
2.3 Educación Virtual y el Aprendizaje Electrónico (E-learning)	44
2.3.1 Educación Virtual	44
2.3.2 Aprendizaje Electrónico (E-learning)	45
2.4 Educación Superior y la Escuela de Bibliotecología	46
2.4.1 Facultad de Humanidades	46
2.4.2 Escuela de Bibliotecología	47
2.4.3 Profesorado en Ciencias de la Información Documental con especialidad en centros de recursos para el aprendizaje, (Modalidad B- Learning)	48
2.4.3.1 Justificación	48
2.4.3.2 Pensum de Estudio	50
2.4.3.3 Asignatura Los Servicios de información y el Usuario (e- learning)	52
 <b>CAPÍTULO III: PLAN DE ACCIÓN DEL PROYECTO</b>	 53
3.1 Tema del Proyecto	54
3.2 Problema Seleccionado	54
3.3 Hipótesis Acción	54
3.4 Ubicación Geográfica	54
3.5 Unidad Ejecutora	54
3.6 Justificación de la Intervención	55
3.7 Descripción de la Intervención	56
3.8 Objetivos de la intervención	57
3.8.1 Objetivo general	57
3.8.2 Objetivos específicos	57
3.9 Metas	57
3.10 Beneficiarios	58
3.10.1 Beneficiarios Directos	58

3.10.2 Beneficiarios Indirectos	58
3.11 Actividades para el logro de objetivos	58
3.12 Cronograma	59
3.13 Recursos	60
3.13.1 Humanos	60
3.13.2 Materiales	60
3.13.3 Tecnológico	60
3.14 Presupuesto	60
3.15 Responsable	60

**CAPÍTULO IV: EJECUCIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE LA INTERVENCIÓN** 61

4.1 Descripción de las actividades realizadas	62
4.2 Productos, logros y evidencias	64
4.2.1 Producto 1	65
4.2.2 Producto 2	77
4.2.3 Producto 3	250
4.3 Sistematización de la experiencia	259
4.3.1 Actores	259
4.3.2 Acciones	259
4.3.3 Resultados	259
4.3.4 Implicaciones	260
4.3.5 Lecciones aprendidas	260

**CAPÍTULO V: EVALUACIÓN DEL PROCESO** 262

5.1 Del diagnóstico	263
5.2 De la fundamentación teórica	264
5.3 Del diseño del plan acción	265
5.4 De la ejecución y sistematización de la intervención	266

<b>CONCLUSIONES</b>	267
<b>RECOMENDACIONES</b>	268
<b>REFERENCIAS</b>	269
<b>APÉNDICES</b>	274
<b>ANEXOS</b>	281

## RESUMEN

El presente informe de EPS (Ejercicio Profesional Supervisado) fue elaborado como requisito indispensable para optar al grado de Licenciatura en Bibliotecología, consta de la creación de una Propuesta pedagógica para el diseño e implementación del curso B140.100 Los servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de recursos para el aprendizaje integrados al currículo, de la Escuela de Bibliotecología, Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

El informe da a conocer los productos que se obtuvieron durante la realización del Ejercicio Profesional Supervisado, los cuales fueron:

- ✓ Elaboración del sílabo de la asignatura B140.100 Los Servicios de Información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de recursos para el aprendizaje integrados al currículo
- ✓ Elaboración de los contenidos de los siete módulos instruccionales de la asignatura B140.100
- ✓ Diseñar las actividades para el contenido de cada módulo instruccional de la asignatura B140.100.

Los productos serán de gran utilidad para el tutor virtual y para que los estudiantes alcancen sus objetivos académicos.

**Palabras Clave:** Propuesta Pedagógica – Servicios de Información – Usuario – E-learning – Educación a Distancia – Bibliotecología – Profesorado en Ciencias de la Información Documental.

## INTRODUCCIÓN

El Ejercicio Profesional Supervisado –EPS–, es una práctica técnica de gestión profesional para que los estudiantes que hayan aprobado los requisitos para el caso de cierre de pensum o de graduación según el pensum de la carrera de Licenciatura correspondiente, mediante un proceso organizado de habilitación cultural, científico, técnico y práctico, contribuyan a que la Universidad de San Carlos, a través de la Facultad de Humanidades, realice acciones de administración, docencia, investigación, extensión y servicio, con el objetivo de retribuir a la sociedad guatemalteca su aporte a la Universidad de San Carlos de Guatemala.

El Ejercicio Profesional Supervisado de la Carrera de Licenciatura en la Escuela de Bibliotecología, de la Facultad de Humanidades, Universidad de San Carlos de Guatemala, es realizado por los estudiantes con cierre de pensum de estudios que desean optar al grado académico de Licenciatura en Bibliotecología, con el fin de desarrollar un proyecto relacionado a su profesión como aporte significativo que le permitan proyectarse y retribuirle a la sociedad guatemalteca.

El presente informe contiene cinco etapas divididas en capítulos que integran el informe final del proyecto las cuales son: diagnóstico, fundamentación teórica, plan de acción del proyecto, ejecución y sistematización de la intervención y la evaluación del proceso.

El diagnóstico es la primera acción que se realiza, constituye una investigación institucional, se recabaron datos de la institución en donde se llevó el proyecto, siendo esta la Facultad de Humanidades y la Escuela de Bibliotecología, se elabora el plan de esta etapa, lo que permitió la identificación de satisfactores como carencias, deficiencia y fallas institucionales en cuanto a los procesos pedagógicos; lo que permitió realizar un análisis de priorización con el problema seleccionado e iniciar el camino para la solución esperada.

La fundamentación teórica, es una investigación bibliográfica, exhaustiva que, argumenta y da soporte teórico a la hipótesis acción, se detallan los aspectos relevantes que benefician al proceso educativo de la mano con las tecnologías, como la educación a distancia, la educación virtual, aprendizaje electrónico entre otros.

El plan de acción presenta la estrategia a seguir en la intervención del proyecto, en este capítulo se diseña el plan a seguir, se describe concretamente el proyecto con todos los elementos que lo tipifican para darle solución a la problemática planteada y establecer las bases de la gestión administrativa del proyecto.

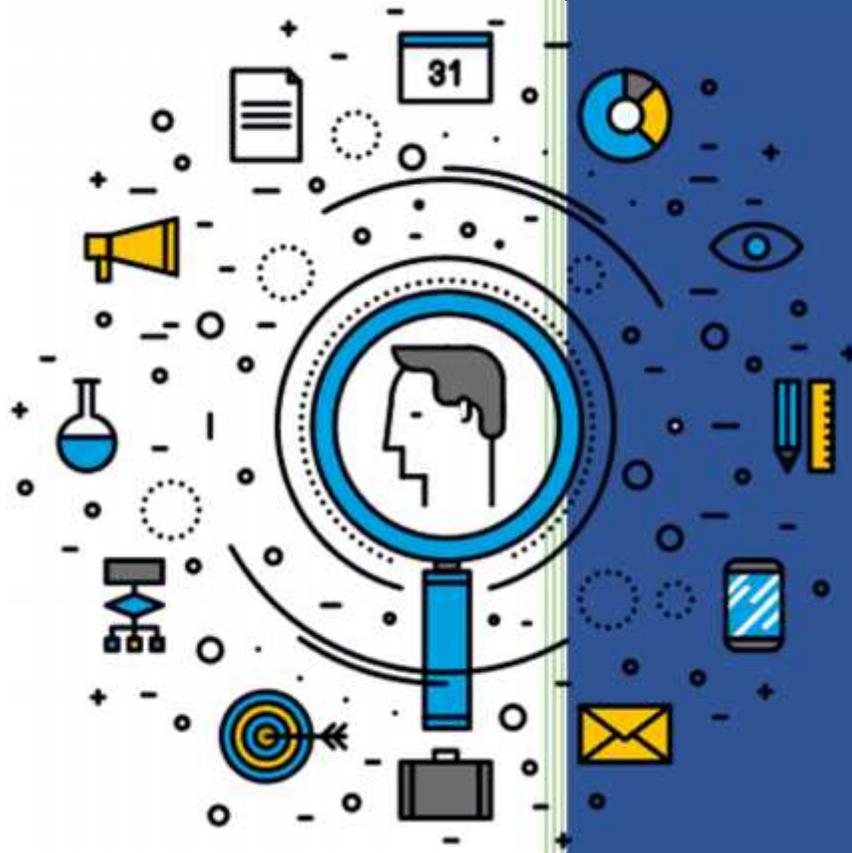
En la ejecución y sistematización de la intervención, se pone en marcha el proceso administrativo del proyecto, se presentan cada una de las actividades llevadas a cabo según los objetivos plasmados y lo programado, en otras palabras, en este capítulo se presentan los productos esperados del proyecto.

En la evaluación del proceso, el proyecto es valuado correspondientemente en cada una de las fases anteriormente mencionadas, mediante las listas del cotejo que facilitan la objetividad, validez y confiabilidad al proyecto.

Finalmente encontrará conclusiones y recomendaciones que dictan pautas importantes para futuras consideraciones, las referencias se basan en las normas APA (Asociación Estadounidense de Psicología), en el apéndice encontrará los documentos de apoyo a la investigación, entre otros, como parte de la estructura del presente proyecto.

# CAPÍTULO 1

## DIAGNÓSTICO





#### **1.1.1.2 Tamaño**

El edificio de la Facultad de Humanidades, es de dos niveles, con 1,250 metros cuadrados de construcción, y posee un área descubierta de 120 metros cuadrados.

#### **1.1.1.3 Clima**

La Facultad de Humanidades se localiza en la ciudad universitaria, zona 12 de la capital de Guatemala, presenta el clima templado; y se encuentra entre 1,000 y 2,000 metros de altitud sobre el nivel del mar.

#### **1.1.1.4 Suelo**

El suelo de la Facultad de Humanidades se encuentra dentro de la finca que es propiedad de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

#### **1.1.1.5 Recursos Naturales:**

El área interna y externa de la Facultad de Humanidades posee recursos naturales, como flores ornamentales, plantas y árboles.

#### **1.1.1.6 Vías de Comunicación**

El área que circunda la institución es la siguiente: vía de acceso principal se encuentra por el Anillo Periférico Norte, por la séptima avenida de la zona 12, y el segundo acceso por la Avenida Petapa, los cuales brindan acceso al bulevar de la Ciudad Universitaria, hasta llegar al edificio S4, de la Facultad de Humanidades. Ambas vías están asfaltadas y cuentan con dos carriles de ingreso y dos de salida.

## **1.1.2 Composición Social**

### **1.1.2.1 Integración de la Población**

La población estudiantil de la Facultad de Humanidades está conformada por hombres y mujeres, que pertenecen a las 22 naciones, es un país pluriétnico, multilingüe y multicultural.

### **1.1.2.2 Naciones**

La población de la Facultad de Humanidades acoge diversas etnias, dentro de ellas encontramos las ladinas, mayas o indígenas, xincas y garífunas, entre otras, cada una con cultura diferente.

### **1.1.2.3 Instituciones Educativas**

Escuelas, Institutos públicos, colegios privados con los niveles educativos de preescolar hasta el nivel medio, así como universidades privadas dentro del área metropolitana.

### **1.1.2.4 Instituciones de Salud**

La región metropolitana cuenta con diversidad de instituciones de salud estatales como el Hospital Roosevelt, San Juan de Dios, Instituto Guatemalteco de Seguro Social, Centros de Salud ubicados por sectores de la comunidad, así como hospitales, sanatorios y clínicas privadas; dentro del campus central, la Universidad de San Carlos de Guatemala posee una Unidad de Salud, que cuenta con clínicas médicas, de nutrición, de psicología, laboratorios, para servicio de los estudiantes y colaboradores de la Universidad.

### **1.1.2.5 Vivienda**

El sistema de construcción en Guatemala ha tenido varios cambios con el correr de los años, aun así, se encuentran viviendas con construcción de adobe, block, ladrillo, madera y lámina.

### **1.1.2.6 Cultura y costumbres**

Guatemala es un país multicultural y plurilingüe, elementos que identifican al país, por lo que la Facultad fomenta el desarrollo y la apreciación de la cultura del país, haciendo partícipes a los estudiantes en las diferentes y diversas actividades culturales que se promueven, como la Elección de Señorita Humanidades, actividades deportivas, exposiciones de costumbres y cultura guatemalteca, de arte entre otros.

### **1.1.3 Desarrollo Histórico**

El 9 de noviembre de 1944, la Junta Revolucionaria de Gobierno, emitió el decreto No. 12 por medio del cual se otorgaba autonomía a la Universidad de San Carlos de Guatemala. El decreto en mención entró en vigencia el 1 de diciembre del mismo año e indicaba en el artículo 3 la integración de la Universidad por siete Facultades, entre ellas la Facultad de Humanidades.

El proyecto de creación de la Facultad de Humanidades fue presentado al Consejo Superior Universitario el 5 de diciembre del mismo año y el 9 de dicho mes, el Rector de la Universidad propone integrar provisionalmente la Junta Directiva de la Facultad según consta en Punto TERCERO de dicha sesión.

El 17 de septiembre de 1945, mediante el acta No. 78 PUNTO DÉCIMO SEXTO el Consejo Superior Universitario funda la Facultad de Humanidades y se declara aquella ocasión como “Día de la Cultura Universitaria”.

Los personajes propulsores del proyecto de fundación cuyos nombres son: Juan José Arévalo, Raúl Osegueda Palala, Adolfo Monsanto, Juan J. Orozco Posadas, Jorge Luis Arriola, José Rolz Bennelt, Mardoqueo García Asturias, Edelberto Torres, Alfredo Carrillo Ramírez, Luis Martínez Mont.

La Facultad nace con el funcionamiento de cuatro secciones: Filosofía, Historia, Letras y Pedagogía.

El profesorado se obtenía luego de cuatro años de estudio y dos años más para el doctorado. Además de esos títulos, que se otorgaba a los estudiantes regulares, la Facultad ofrecía certificaciones de asistencia a estudiantes no inscritos formalmente.

La primera Junta Directiva de la Facultad de Humanidades estuvo integrada de la siguiente forma: Decano, Licenciado José Rolz Bennett; como vocales interinos, del primero al quinto: señores, Luis Cardoza y Aragón, Ricardo Castañeda Paganini, Antonio Goudbaud Carrera, Edelberto Torres, Alberto Velásquez. El primer secretario fue el doctor Raúl Osegueda Palala, luego el licenciado Enrique Chaluleu Gálvez.

En sus inicios la Facultad de Humanidades estuvo ubicada en el edificio de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales 9Av. Sur y 10 calle, zona 1.

Posteriormente se trasladó a la 9Av. Y 14 calle, zona 1, hoy Bufete Popular. A finales de la década de los sesenta se trasladó al Campus de la Ciudad Universitaria, zona 12, edificio S-5. En la actualidad se ubica en el edificio S-4.

De la Facultad de Humanidades han egresado humanistas eminentes. Se citan, en Filosofía a Rodolfo Ortiz Amiel y José Mata Gavidia; Historia, a Héctor Samayoa Guevara y Daniel Contreras; en Pedagogía y Ciencias de la Educación a Carlos González Orellana y Luis Arturo Lemus; en Psicología a Fernando de León Porras y León Valladares; en Literatura a Ricardo Estrada y Carlos Mencos Deká.

El Decano José Rolz Bennett cumplió su primer período, de 1945 a 1950, tiempo durante el cual se dieron valiosas realizaciones. En reconocimiento a su labor fue electo nuevamente para un segundo período, de 1950 a 1954.

En 1947, se creó la Escuela Centroamericana de Periodismo adscrita a la Facultad de humanidades. Tiempo después las secciones de Arte, Bibliotecología, Idiomas, Historias y Psicología.

En 1974 y 1975, los departamentos de Psicología y de Historia, así como la Escuela Centroamericana de Periodismo pasaron a constituir unidades independientes de la Facultad de Humanidades.

En 1998, El Consejo Superior autorizó la separación de la Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media EFPEM.

El Programa que inicialmente se llamó Secciones Departamentales fue cambiado por el Programa Fin de Semana según Punto TRIGÉSIMO SEGUNDO, Inciso 32.1 del acta No. 11-2008 del 15 de julio de 2008. (Humanidades (2014) p.1).

#### **1.1.4 Situación Económica**

##### **1.1.4.1 Medios de Productividad y Comercialización**

La Facultad de Humanidades es una institución que no se dedica a la comercialización de ningún producto, aun así presta servicios que genera un ingreso económico necesario para uso del edificio, con cobros autorizados para certificaciones de estudio, solvencias, exámenes de recuperación, exámenes especiales, exámenes privados, actos de graduación, préstamos de togas, entre otros.

#### **1.1.4.2 Fuentes Laborales:**

- Docencia en el nivel primaria
- Docencia en el nivel medio
- Capacitadores
- Investigación
- Documentación
- Información

#### **1.1.4.3 Ubicación socioeconómica de la población**

La sociedad guatemalteca está fragmentada por diferentes procedencias, cada grupo vive de acuerdo a su nivel de vida, por lo que, en la Facultad de Humanidades la mayoría de su población es del entorno laboral, de escasos recursos con responsabilidades familiares, y una minoría de un nivel medio, que cuenta con los recursos necesarios para gozar de una estabilidad en el entorno educativo y en los diferentes ámbitos de su vida.

#### **1.1.4.4 Medios de Comunicación**

El departamento de Guatemala, goza de una diversidad de medios de comunicación, entre los cuales están la telefonía local y móvil, los medios, de radiodifusión, redes sociales, correos, telégrafos y periódicos locales.

Para difundir información, la Facultad de Humanidades utiliza los siguientes medios de comunicación: sitio web, campus virtual, E-mail, teléfono, radio, revistas, redes sociales, periódico, etc.

#### **1.1.4.5 Servicios de Transporte:**

La mayoría de la población Humanista utiliza el transporte público, otro grupo se transporta en vehículo propio, en moto, bicicleta, etc. La Universidad de San Carlos de Guatemala, cuenta con un transporte (interno) dentro de la ciudad universitaria, el cual es gratuito para todos los estudiantes.

## **1.1.5 Vida Política**

### **1.1.5.1 Personalidad Jurídica**

La Universidad de San Carlos de Guatemala, es una institución autónoma, con personalidad jurídica, regida por la ley y sus estatutos, cuya sede central ordinaria es la ciudad de Guatemala. (Leyes y Reglamentos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, (s.f) p.3).

### **1.1.5.2 Organizaciones de poder local**

La Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se encuentra organizada por la Honorable Junta Directiva, quien es la encargada de tomar las decisiones finales y de conducción de las políticas de la Facultad, integrada de la siguiente manera: Decano quien es el Presidente; Secretario (a); dos representantes de docentes, Vocal I y II; un representante de graduados, Vocal III; y dos representantes estudiantiles, Vocal IV y V

### **1.1.5.3 Organizaciones/agrupaciones**

La Asociación de Estudiantes Universitarios (AEU), es una organización permanente con fines gremiales, cívicos y culturales, integrada por los representantes estudiantes de las distintas facultades y escuelas no facultativas de la Universidad de San Carlos de Guatemala

La Asociación de Estudiantes de Humanidades “Marco Antonio Urizar Mota”, es una agrupación estudiantil de la Facultad de Humanidades, que vela principalmente por elevar el nivel cultural de sus asociados, por los medios que crea convenientes; procurar la constante superación de la Facultad de Humanidades; asegurar la vigencia de los derechos humanos, elevando los principios éticos, civiles y sociales de sus asociados; entre otros.

### **1.1.6 Concepción filosófica**

La Constitución Política de Guatemala establece la libertad de culto, por lo que dentro del departamento de Guatemala se ven diferentes grupos religiosos, entre los cuales podemos mencionar la religión católica, evangélica, maya, entre otros.

La Universidad de San Carlos de Guatemala y la Facultad de Humanidades imparten una educación Laica, brindan acceso a la educación y al conocimiento sin distinción de credo, raza y religión.

### **1.1.7 Competitividad**

En materia de educación superior pública, la Constitución de la República de Guatemala, no establece la posibilidad de otra Universidad Estatal.

Existen quince universidades privadas legalmente autorizadas para funcionar y otorgar títulos y diplomas en toda la República de Guatemala, a continuación se enumeran las universidades que compiten por la enseñanza en la rama de la educación, las cuales son:

- Universidad del Valle de Guatemala
- Universidad Francisco Marroquín
- Universidad Mariano Gálvez de Guatemala
- Universidad Rural de Guatemala
- Universidad del Istmo
- Universidad Panamericana
- Universidad Mesoamericana
- Universidad Galileo
- Universidad San Pablo de Guatemala
- Universidad Internaciones
- Universidad de Occidente
- Universidad DA Vinci de Guatemala
- Universidad Regional de Guatemala

## 1.2 Análisis Institucional

### 1.2.1 Identidad Institucional

#### 1.2.1.1 Nombre de la institución

Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Humanidades, Escuela de Bibliotecología

#### 1.2.1.2 Tipo de institución

La Escuela de Bibliotecología forma parte de la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala, es una institución autónoma de carácter estatal.

#### 1.2.1.3 Ubicación geográfica



Fuente: inaiq.blogspot.com

#### **1.2.1.4 Visión**

La Escuela de Bibliotecología, Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala:

- Formará técnicos y profesionales en ciencias de la información documental, comprometidos con el desarrollo integral de las personas, la libertad intelectual, la democratización de la información y la preservación y promoción de la memoria histórica de Guatemala, país multilingüe y pluricultural.
- Contará con personal docente de alto nivel académico, comprometido con sus funciones de docencia, investigación y tutoría, que promuevan el avance y engrandecimiento de la profesión a nivel nacional e internacional;
- Mantendrá una oferta educativa de calidad, centrada en el aprendizaje del alumno, que responda a las demandas de la sociedad actual y al avance de las ciencias de la información documental.

Aprobadas en Punto SEXTO, del Acta 19-2011, de la sesión extraordinaria de Junta Directiva de la Facultad de Humanidades, de fecha 26 de julio de 2011. (Plan Curricular de la Escuela de Bibliotecología, 2012, p.7)

### **1.2.1.5 Misión**

Formar profesionales, críticos e innovadores, para el manejo de centros y sistemas de información documental; a través de:

- El desarrollo de competencias específicas para seleccionar, organizar, analizar, utilizar y difundir información en todos los soportes;
- La elaboración de productos documentales;
- El diseño y oferta de servicios de información conforme lo demanda la sociedad del conocimiento

Aprobadas en Punto SEXTO, del Acta 19-2011, de la sesión extraordinaria de Junta Directiva de la Facultad de Humanidades, de fecha 26 de julio de 2011. (Plan Curricular de la Escuela de Bibliotecología, 2012, p.7)

### **1.2.1.6 Objetivos**

- Desarrollar en el universitario una conciencia clara de la realidad nacional, con el objeto de que la conozca y trate de satisfacer y solucionar sus necesidades y problemas desde su campo de acción específica.
- Formar bibliotecarios que comprendan la importancia de la información, en una sociedad caracterizada por el cambio y la globalización.
- Proporcionar a la sociedad guatemalteca, bibliotecarios con actitud proactiva, capaces de promover, organizar y ejecutar proyectos

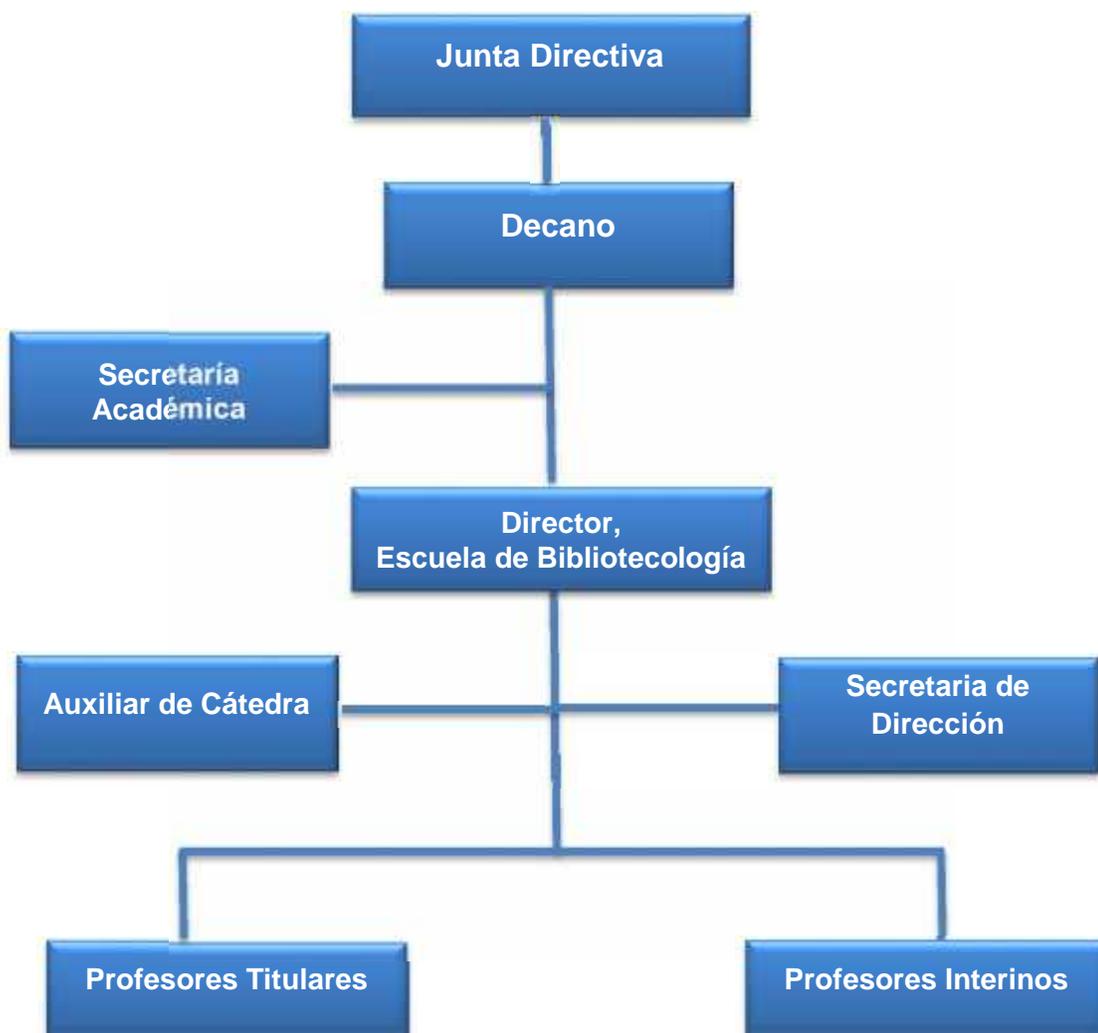
culturales, sociales y económicos, de beneficio para la sociedad guatemalteca.

- Apoyar acciones vinculadas al proceso educativo social y cultural de las unidades de información.
- Formar profesionales que trabajen en equipos multidisciplinarios, que integren conocimientos teóricos-prácticos en los campos de las ciencias de la información.
- Fomentar la investigación científica, mediante la enseñanza y aplicación de las técnicas bibliográficas y documentales, con la ayuda de las nuevas tecnologías de la información y comunicación. (Proceso de autoevaluación de las Carreras de Bibliotecario General y Licenciatura en Bibliotecología informe final, 2008, p. 12).

#### **1.2.1.7 Funciones**

- Formar recurso humano que pueda organizar y administrar cualquier tipo de unidad de información, desde las bibliotecas tradicionales hasta las automatizadas.
- Fomentar la investigación científica a través de la enseñanza y aplicación de las técnicas bibliográficas y documentales.
- Orientar la formación académica de los estudiantes.
- Proponer reformas necesarias para la implementación de mejoras didácticas, técnicas y materiales en las Carreras.
- Promover la producción y publicación de investigaciones científicas.
- Investigar los diversos aspectos del quehacer bibliotecario nacional, con el objeto de proponer soluciones, para el beneficio del país. (Proceso de Autoevaluación de las Carreras de Bibliotecario General y Licenciatura en Bibliotecología Informe final, 2008, p. 13).

### 1.2.1.8 Organigrama



Fuente: Proceso de Autoevaluación de las Carreras de Bibliotecario General y Licenciatura en Bibliotecología

### 1.2.1.9 Servicios que Presta

La Escuela de Bibliotecología por ser parte de la Facultad de Humanidades ofrece servicios de educación a nivel superior.

### 1.2.2 Desarrollo Histórico

La Facultad de Humanidades, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, mediante la Escuela de Bibliotecología, inicia las actividades de preparación de técnicos y profesionales en Bibliotecología, el 1 de febrero de 1948, siendo Decano el Licenciado José Rölz Bennett, ubicada en la 9Av. Sur NO. 51, lo que actualmente es la 9Av. 13-39 zona 1. En ese año, se impartió el Diplomado de Aptitud en Bibliotecnia. A partir de 1949, se establecen las especialidades de Bibliotecario Auxiliar (1 año) y Bibliotecario (2 años).

Dentro de los Estatutos de estudio y Reglamentos de la Facultad, se señalaba que la Escuela de Bibliotecología estaría regida en sus aspectos docentes y administrativos, por los Reglamentos y Estatutos de la Facultad de Humanidades y estaría adscrita al Departamento de Historia, Letras o Filosofía, según Acuerdo de Junta Directiva de dicha Facultad, quedando finalmente adscrita al Departamento de Historia.

En 1955, se amplía la oferta académica con las carreras de Bibliotecario General, Bibliotecario Escolar y Bibliotecario Universitario. En 1962, se establece la Licenciatura en Bibliotecología.

En 1964 aumenta el número de personas inscritas para dicha carrera, obligando trasladar a los alumnos de la Escuela de Bibliotecología a uno de los principales salones del Instituto Nacional de Señoritas Belén por carecer la Facultad de Humanidades de un espacio físico suficiente.

Diez años después en 1974, entra en vigencia el nuevo plan curricular para las carreras de Bibliotecario Auxiliar, Bibliotecario General y Licenciatura en Bibliotecología, el cual permaneció vigente hasta 1999, no así el de la carrera de Bibliotecario Auxiliar, mismo que se dejó de servir.

En 2000, inicia el programa sabatino para Bibliotecario General, aprobada en el Punto Tercero, Acta 24-99; y en el 2002, se extiende a la Licenciatura en Bibliotecología, aprobado en Acta No. 07-2002 de Junta Directiva.

En el año 2003 se aprueba la Licenciatura En Bibliotecología para la Jornada Sabatina, dando inicio con 14 estudiantes en julio del mismo año, mismos que cierran currículum el siguiente año.

En el artículo 21, del nuevo Reglamento General de Evaluación y Promoción del Estudiante de la Universidad de San Carlos de Guatemala, el cual entra en vigencia el 1 de julio del 2005, se establece la obligación de realizar Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) para la Licenciatura en Bibliotecología.

En el año 2009 se reforma el plan curricular de la Carrera de Bibliotecario General, aprobado por Junta Directiva, según Punto Vigésimo, del Acta No. 17-009, donde se introducen nuevos cursos (B116 Alfabetización informacional, B151.1 Biblioteca y Sociedad. B151.2 Centro para el Aprendizaje Integrado al currículum, B152.1 Depósito Legal y Control Bibliográfico, B152.2 Centros de Información en la Educación Superior y B160 Informática Aplicada a la Bibliotecología). Dicha modalidad se ofrecía a nivel presencial pero el uso de tecnología empezó a ser importante.

En el 2011 el plan curricular sufre nuevos cambios, donde se introducen y eliminan cursos, ofreciendo la misma modalidad de entrega que en los años anteriores. Dicha modificación se da en sesión de Junta Directiva según Punto vigésimo, del Acta 21-2011. Los cursos que se introducen son L01 Cultura Literaria. Estudios Gramaticales, L02 Cultura Literaria. Comunicación, E03 Problemas Socioeconómicos de Guatemala.

En el año 2014 se inicia con la propuesta de una nueva oferta académica, haciéndose la solicitud por parte de la dirección de la Escuela de Bibliotecología ante la decanatura de la Facultad de Humanidades.

En el 2015 la Secretaría Académica de la Facultad de Humanidades da instrucciones al Director de la Escuela para que inicie con los procesos a seguir para la creación de la nueva oferta académica, es así como surge el “Profesorado en Ciencias de la Información Documental con Especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje”, Aprobado en el Punto Sexto, Inciso 6.3 del Acta No. 12-2016.

En el año 2017, la Escuela de Bibliotecología ofrece dos nuevas carreras en modalidad B-learning, siendo estas el “Profesorado en Ciencias de la Información Documental con Especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje” y el “Técnico en Ciencias de la Información Documental con Especialidad en Democratización de la Información

A la Escuela de Bibliotecología le corresponde desempeñar tres funciones básicas:

La enseñanza (formación de los profesionales en ciencias de la información, como lo demanda la sociedad actual). La investigación (generación de nuevo conocimiento). La extensión (transferencia del producto de la acción académica a la sociedad, en forma de políticas, servicios y productos de información).

La Escuela de Bibliotecología, al formar parte de la Universidad de San Carlos de Guatemala, es un espacio institucional de discusión, investigación y propuesta de soluciones a los problemas bibliotecológicos y de ciencias de la información, en el país.

### **1.2.3 Los Usuarios**

- Estudiantes de la Escuela de Bibliotecología
- Personal Administrativo
- Personal Docente
- Personal Operativo

#### **1.2.3.1 Situación Económica:**

La población estudiantil de la Escuela de Bibliotecología, está fragmentada en distintas clases sociales, cada una ellas viven de diferente manera, de acuerdo a su estándar de vida. La mayoría de su población es del entorno laboral, de escasos recursos, con una minoría de un nivel medio que cuenta con los recursos necesarios para gozar de una estabilidad económica.

#### **1.2.3.2 Movilidad de los Usuarios:**

Transporte Público

Transporte Interno (USAC)

Ciclo Vía

Transporte Propio (vehículos, motocicleta, bicicleta).

### **1.2.4 Infraestructura**

#### **1.2.4.1 Locales**

La Escuela de Bibliotecología cuenta con una oficina para dirección y administración, dos salones de clases (209 y 210) en la jornada nocturna y cuatro salones de clases (209, 210, 212, 213) en la jornada sabatina y tiene en préstamo los salones 203 y 206.

#### **1.2.4.2 Locales para la estancia del personal**

Cuenta con 3 cubículos para el uso del personal docente de la Escuela de Bibliotecología

#### **1.2.4.3 Instalaciones para realizar tareas institucionales**

- Una sala de docentes
- Una Aula Magna

#### **1.2.4.4 Áreas de estancia**

En el exterior del edificio S-4, se cuenta con mesas y bancas para los usuarios; en el interior del edificio el Centro Cultural, se cuenta con bancas

#### **1.2.4.5 Áreas de eventos generales**

Se dispone de dos áreas, la primera es el centro cultural y la segunda es el salón de usos múltiples llamada Aula Magna.

#### **1.2.4.6 Servicios de carácter higiénico**

- Área de Servicio o mantenimiento
- Servicio Sanitario: Dos servicios sanitarios para estudiantes y público general femenino; Un servicio, para estudiantes y público general masculino; y un sanitario para el personal administrativo.

#### **1.2.4.7 Servicios básicos:**

La institución cuenta con energía eléctrica, agua y luz para llevar a cabo cada una de sus labores.

#### **1.2.4.8 Área Vehicular**

La Facultad cuenta con un estacionamiento, ubicado a un costado del edificio S-4

## **1.2.5 Proyección Social**

### **1.2.5.1 Trabajo de Extensión**

Son acciones de la función universitaria, (Artículo 76, del Estatuto de la Universidad de San Carlos de Guatemala), para contribuir con la sociedad guatemalteca. Los trabajos de extensión universitaria, se realizarán por medio de:

- Institutos, Centros de Investigación, seminarios, etc
- Cursos, cursillos y conferencias
- Publicaciones periódicas o accidentales, cuyo servicio debe estar principalmente en la imprenta universitaria
- Teatro, radio, cinematógrafo y televisión
- Organización de eventos deportivos
- Bibliotecas, exposiciones, música, etc.

## **1.2.6 Finanzas**

El informe de presupuesto de ingresos y egresos para el ejercicio fiscal 2018 de la Universidad de San Carlos de Guatemala, a la Facultad de Humanidades se le asigna la cantidad de Q. 38,129,122.00, y de ese presupuesto, a la Escuela de Bibliotecología le corresponde Q. Q1,158,456.00, para el desarrollo de sus actividades.

Cuenta con ingresos adicionales de cursos de vacaciones o interciclos.

### **1.2.6.1 Política Salarial**

Los salarios de los colaboradores de la Escuela de Bibliotecología, se generan por medio del presupuesto concedido, y se designan de acuerdo al puesto a desempeñar.

## **1.2.7 Política Laboral**

### **1.2.7.1 Procesos para contratar personal**

Se da a través de concursos o convocatorias de oposición donde se establece una fecha en la que se realizará. El artículo 31 y 32 del reglamento de carreras universitarias establece que:

El concurso de oposición es el proceso por medio del cual se evalúan objetiva e imparcialmente las habilidades, conocimientos, actitudes y méritos de los concursantes, con el fin de seleccionar al personal académico que prestará sus servicios en los programas de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Para el efecto deberá seguirse el procedimiento de convocatoria contenido en el reglamento respectivo. El concurso de oposición es realizado por un jurado. (Reglamento de carreras universitarias Artículo 31.2005)

Los Concursos de oposición deberán tener amplia divulgación, incluyendo su notificación a los colegios profesionales para conocimiento de los asociados. (Reglamento de carreras universitarias Artículo 32.2005).

La convocatoria para el concurso de oposición será hecha por el órgano de dirección de la unidad académica respectiva o centro de investigación, a iniciativa propia y/o a solicitud del área, departamento, escuela fase o unidad similar; se publicará con un plazo no menor de un mes de anticipación a la fecha límite fijada para la recepción de documentos en un periódico de mayor circulación del país y se comunicará al colegio profesional que corresponda. (Reglamento de Concursos de Oposición del Profesor Universitario., (s.f) Art.6)

## **1.2.7.2. Perfiles para los puestos**

### **1.2.7.2.1 Requisitos:**

Según el estatuto de carreras universitarias, el artículo 13 establece los siguientes requisitos:

- Ser centroamericano
- Poseer como mínimo el grado académico de licenciado, legalmente reconocido en Guatemala.
- Ser colegiado activo
- Estar en el goce de sus derechos civiles

### **1.2.7.2.2 Documentación que se debe presentar**

- Hoja de solicitud de plaza (una por cada plaza que solicite con copia para colocar sellos de recibido)
- Fotocopia de DPI
- Fotocopia autenticada del Acta de Examen de carrera intermedia y de licenciatura.
- Constancia de colegiado activo del año académico lectivo
- Declaración Jurada de cargos universitarios y extrauniversitarios (en original para cada expediente)
- Curriculum vitae original (según lo preceptuado en el artículo 22 del Reglamento de Concurso de Oposición)

## **1.2.8 Administración**

### **1.2.8.1 Planeación**

La Facultad de Humanidades cuenta con una Unidad de Planificación, responsable de intervenir en los procesos administrativos y curriculares, por medio de propuestas y estrategias que ofrezcan soluciones a los problemas en el área curricular y de gestión administrativa.

### **1.2.8.2 Programación**

Cada uno de los procesos se programan y se calendarizan para que todo se realice de manera satisfactoria.

### **1.2.8.3 Dirección**

La Dirección se lleva a través de una línea de mando, cada departamento, escuela o sección está a cargo de un Director o Coordinador, designado por Junta Directiva, a propuesta del Decano.

### **1.2.8.4 Control**

Cada una de las actividades planificadas de los departamentos, escuelas, unidades y secciones de la institución, son dirigidas por un director o coordinador nombrado.

### **1.2.8.5 Evaluación**

Los directores o coordinadores de escuela, departamento o sección, son los responsables de evaluar e informar a Junta Directiva sobre los resultados de las actividades programadas.

### **1.2.8.6 Manual de Funciones**

La Facultad cuenta con un Manual de Organización y Funciones, el cual fue aprobado por Junta Directiva, en el punto duodécimo del acta 19-2006, de fecha 27-06-2016.

### **1.2.8.7 Legislación correspondiente a la institución**

La Escuela de Bibliotecología se fundamenta en:

- Constitución Política de la República de Guatemala
- Ley Orgánica de la Universidad de San Carlos de Guatemala
- Estatuto de la Universidad de San Carlos de Guatemala
- Reglamento de los concursos de oposición del profesor universitario.

- Reglamento de relaciones laborales entre la Universidad de San Carlos de Guatemala y su personal
- Ley de Colegiación
- Reglamento de la carrera universitaria del Personal Académico.
- Manual de Funciones de la Facultad de Humanidades
- Reglamento General de Evaluación y Promoción del Estudiante de la Universidad de San Carlos. (Aprobado por el Consejo Superior Universitario el 9 de febrero del 2005. Publicaciones Varias 14-06-2005).
- Diseño Curricular de la Escuela de Bibliotecología (Aprobado por Junta Directiva en Sesión Ordinaria del 12 de febrero de 2013, en Punto Noveno del Acta 07-2013).
- Reglamento de Exámenes Especiales para la Carrera de Bibliotecario General (Aprobado por el Consejo Superior Universitario el 7 de agosto de 1977, en el Acta número 31-77, punto Cuarto, inciso 4.4, sub inciso 2.2.18).
- Directrices para la Práctica Supervisada de la Carrera de Bibliotecario General (Aprobado por Junta Directiva Facultad de Humanidades, Acta No. 26-99, de fecha 16 de noviembre de 1999. Punto décimo octavo del Acta 16-2008, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 16 de septiembre de 2008. Punto vigésimo séptimo del Acta 17-2009 de la sesión celebrada por Junta Directiva el 21 de julio de 2009). (Políticas de la Escuela de Bibliotecología: compilación de textos, 2013, p. 2).
- Reglamento para Tesis de la Facultad de Humanidades (1998).
- Criterios para el Ejercicio Profesional Supervisado EPS de la Licenciatura en Bibliotecología. (Aprobado por Junta Directiva el 22 de septiembre de 2006; Punto décimo noveno, inciso 19.1, del Acta 28-2006).
- Líneas de Investigación de la Escuela de Bibliotecología (Aprobado por Junta Directiva en Sesión Ordinaria del 27 de marzo de 2012, en punto trigésimo tercero del Acta 08-2012).
- Guía para Presentar Trabajos de Investigación según APA y otros Sistemas de Citas y Referencias Bibliográficas (Aprobado por Junta

Directiva en Sesión Ordinaria del 12 de febrero de 2013, en Punto Noveno del Acta 07-2013)

### **1.2.9 El Ambiente Institucional**

El encargado de promover y ejecutar las políticas de comunicación y relaciones interpersonales y laborales en la Facultad de Humanidades es el Departamento de Relaciones Públicas, quien visualiza, proyecta sus actividades internas y externas.

### **1.2.10 Tecnología**

La educación es el eje central para el desarrollo de todo país, y por lo tanto la Escuela de Bibliotecología no debe quedarse en desventaja en cuanto a la implementación y actualización tecnológica en las carreras que ofrece, en modalidad B-learning y cursos E-learning.

Habilitando una plataforma virtual y disponiendo de los innovadores recursos tecnológicos que ofrece la Facultad, en la Escuela de Bibliotecología se ha implementado una propuesta pedagógica para el diseño e implementación del curso B140.100 Los Servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de recursos para el aprendizaje integrados al currículo.

### 1.3 Lista de Carencias Identificadas

No.	CARENCIAS
1.	Desimplementación de la modalidad e-learning en la programación de cursos en la Escuela de Bibliotecología.
2.	Inexistencia del sílabo B140.100 Los Servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning), tercer semestre de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de recursos para el aprendizaje integrados al currículo.
3.	Inexistencia de los contenidos para el sílabo B140.100 Los Servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning), tercer semestre de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de recursos para el aprendizaje integrados al currículo.
4.	Insuficiente cobertura de la red de internet, para uso académico de los alumnos y docentes de la Escuela de Bibliotecología, en los salones de clase y de las instalaciones de la Facultad de Humanidades.
5.	Insuficiencia de mobiliario en los salones de clase para recibir clases en modalidad virtual.
6.	Inobservancia del trabajo bibliotecológico por áreas curriculares
7.	Desactualización de los docentes en el área de tecnología educativa y didáctica
8.	Desconocimiento de los docentes y estudiantes de la Escuela de Bibliotecología del nuevo plan curricular
9.	Insuficiencia de competencias tecnológicas e informacionales de los docentes al momento de impartir los cursos
10.	Inexistencia de un programa sistemático de promoción de las carreras que ofrece la Escuela de Bibliotecología.

### 1.4 Problematicación de las Carencias y Enunciado de Hipótesis-acción

CARENCIAS	PROBLEMA	HIPÓTESIS-ACCIÓN
<p>Desimplementación de la modalidad e-learning en la programación de cursos en la Escuela de Bibliotecología</p> <p>Inexistencia del sílabo B140.100 Los Servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning), tercer semestre de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de recursos para el aprendizaje integrados al currículo, en la Escuela de Bibliotecología</p> <p>Inexistencia de los contenidos para el sílabo B140.100 Los Servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning), tercer semestre de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de recursos para el aprendizaje integrados al currículo</p> <p>Inobservancia del trabajo bibliotecológico por áreas curriculares</p>	<p>¿Cómo contribuir para facilitar la implementación de cursos en modalidad e-learning en la Escuela de Bibliotecología?</p>	<p><b>Si</b> se elabora una propuesta para la implementación del curso B140.100 Los Servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de recursos para el aprendizaje integrados al currículo, correspondiente al tercer ciclo de la carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental <b>entonces</b>, se contribuirá en la implementación de los cursos en modalidad e-learning en la Escuela de Bibliotecología.</p>
<p>Insuficiente cobertura de la red de internet, para uso académico de los alumnos y docentes de la Escuela de Bibliotecología, en los salones de clase y en las instalaciones</p>	<p>¿Qué hacer para tener conexión a internet con suficiente cobertura para todas las instalaciones de la</p>	<p><b>Si</b> se gestiona con la Unidad Académica el fortalecimiento de la red estructurada, <b>entonces</b>, se brindaría un cobertura de la red de internet estable, en todas las</p>

de la Facultad de Humanidades.	Facultad de Humanidades?	instalaciones de la Facultad de Humanidades para servicio de los docentes y estudiantes.
Insuficiencia de mobiliario en los salones de clase para recibir clases en modalidades virtuales.	¿Cómo obtener mobiliario adecuado en los salones para modalidad virtual?	<b>Si</b> se gestiona con las autoridades, la compra de mobiliario adecuado para impartir cursos en modalidad virtual, <b>entonces</b> , se obtendría en las aulas de clase, mobiliario adecuado.
Desactualización de los docentes en el área de tecnología educativa y didáctica  Insuficiencia de competencias tecnológicas e informacionales de los docentes al momento de impartir los cursos	¿Qué hacer para mejorar la formación docente de la Facultad de Humanidades?	<b>Si</b> se implementa un sistema que permita la formación continua de los docentes de la Escuela de Bibliotecología, <b>entonces</b> , se mejorará la formación docente en la institución.
Desconocimiento de los docentes y estudiantes de la Escuela de Bibliotecología del nuevo plan curricular.  Inexistencia de un programa sistemático de promoción de las carreras que ofrece la Escuela de Bibliotecología.	¿Cómo se puede motivar al estudiantado y cuerpo docente de la Escuela de Bibliotecología para que conozcan el nuevo plan curricular?	<b>Si</b> se realiza un programa sistemático de promoción de las nuevas carreras, <b>entonces</b> , conocerán el nuevo plan curricular de la Escuela de Bibliotecología.

### 1.5 Matriz de Priorización del Problema

PROBLEMA	1 Desimplementación de cursos en modalidad e-learning	2. Insuficiente cobertura de la red de internet	3. Insuficiencia de mobiliario en modalidades virtuales	4. Desactualización de docentes	5. Desconocimiento del nuevo plan curricular
1. Desimplementación de cursos en modalidad e-learning	XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX	1	1	1	2
2. Insuficiente cobertura de la red de internet	//////////////// ////////////////	XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX	2	4	1
3. Insuficiencia de mobiliario en modalidades virtuales	//////////////// ////////////////	//////////////// ////////////////	XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX	2	4
4. Desactualización de los docentes	//////////////// ////////////////	//////////////// ////////////////	//////////////// ////////////////	XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX	4
5. Desconocimiento de docentes y estudiantes del nuevo plan curricular	//////////////// ////////////////	//////////////// ////////////////	//////////////// ////////////////	//////////////// ////////////////	XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX

NO.	PROBLEMA	APARECE
1.	Desimplementación de cursos en modalidad e-learning	4 veces
2.	Insuficiente cobertura de la red de internet	3 veces
3.	Falta de mobiliario en modalidades virtuales	0 veces
4.	Desactualización educativa y tecnológica de docentes	3 veces
5.	Desconocimiento del nuevo plan curricular	0 veces

## 1.6 Análisis de viabilidad y factibilidad de la propuesta

INDICADORES	Problema 1		Problema 2		Problema 4	
	Si	No	Si	No	Si	No
<b>FINANCIERO</b>						
1. ¿Se cuenta con los recursos financieros para el proyecto?	X		X		X	
2. ¿Para la ejecución se utilizarán recursos de la institución?	X		X		X	
3. ¿El proyecto se ejecutará con recursos propios?		X		X		X
4. ¿Se cuenta con fondos extras para imprevistos?	X			X		X
<b>ADMINISTRATIVO LEGAL</b>						
1. ¿Se tiene la autorización legal para realizar el proyecto?	X			X		X
2. ¿Existen leyes que amparen la ejecución del proyecto?	X		X		X	
3. ¿El proyecto se enmarca con la misión de la institución?	X		X		X	
4. ¿Se han definido con propiedad las metas del proyecto?	X			X		X
<b>POLÍTICO</b>						
1. ¿Estratégicamente le conviene a la institución?	X		X		X	
2. ¿Es urgente la ejecución del proyecto para la institución?	X			X	X	
<b>SOCIAL</b>						
1. ¿El proyecto beneficia a la mayoría de población estudiantil?	X		X		X	
2. ¿Trae beneficios para la comunidad educativa?	X		X		X	
3. ¿Trae beneficios para la población en general?	X			X		X
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>5</b>

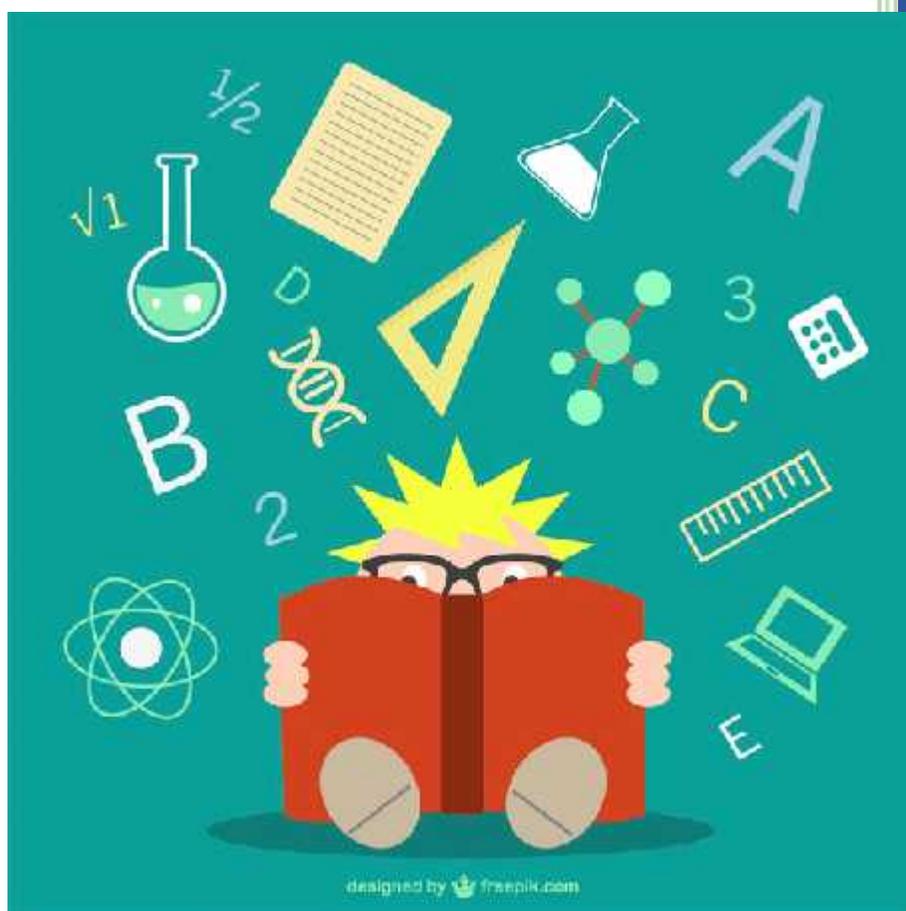
## 1.7 Selección del Problema y su respectiva Hipótesis Acción Propuesta de Intervención del Proyecto

De acuerdo a lo señalado por la matriz de priorización del problema, y del análisis de viabilidad y factibilidad, el problema seleccionado corresponde a lo siguiente:

PROBLEMA	HIPÓTESIS-ACCIÓN Propuesta de Intervención del Proyecto
¿Cómo contribuir para facilitar la implementación de cursos en modalidad e-learning en la Escuela de Bibliotecología?	<b>Si</b> se elabora una propuesta para la implementación del curso B140.100 Los Servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de recursos para el aprendizaje integrados al currículo, correspondiente al tercer ciclo de la carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental <b>entonces</b> , se contribuirá en la implementación de los cursos en modalidad e-learning en la Escuela de Bibliotecología.

# CAPÍTULO 2

## FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA



## CAPÍTULO II

### 2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

#### 2.1 Investigación Cualitativa

##### 2.1.1 Un poco de historia.

Desde las últimas décadas del siglo XX, la investigación en el campo de las ciencias ha tenido grandes cambios que marcan diferencias significativas para el acercamiento al objeto de estudio.

Hasta mediados del siglo pasado, la investigación social estaba estrictamente bajo el enfoque cuantitativo, dirigido por el método científico, como la relación sujeto-objeto, la experimentación, la objetividad, verificación, y validez como condiciones indispensables.

Posterior a ello se hacen presentes opciones diferentes para el avance de la investigación, se asume un nuevo enfoque, el cualitativo en los estudios desarrollados en la educación, haciendo uso de diseños emergentes, novedosos, flexibles pero a su vez rigurosos y sistemáticos, que ha permitido el progreso del conocimiento a través de la investigación cualitativa y que marca una gran distancia con el enfoque anterior. (Colmenares, 2011, p.1)

##### 2.1.2 Definición

Strauss y Corbin (2002) definen investigación cualitativa como “cualquier tipo de investigación que produce hallazgos a los que no se llega por medio de procedimientos estadísticos u otros medios de cuantificación. Puede tratarse de investigaciones sobre la vida de la gente, las experiencias vividas, los comportamientos, emociones y sentimientos, así como al funcionamiento

organizacional, los movimientos sociales, los fenómenos culturales y la interacción entre las naciones” (p.19).

En realidad, la expresión "investigación cualitativa" produce confusión porque puede tener diferentes significados para personas diferentes. Algunos investigadores reúnen datos por medio de entrevistas y observaciones, técnicas normalmente asociadas con los métodos cualitativos. Sin embargo, los codifican de tal manera que permiten hacerles un análisis estadístico. Lo que hacen es cuantificar los datos cualitativos. Al hablar sobre análisis cualitativo, nos referimos, no a la cuantificación de los datos cualitativos, sino al proceso no matemático de interpretación, realizado con el propósito de descubrir conceptos y relaciones en los datos brutos y luego organizarlos en un esquema explicativo teórico. Los datos pueden consistir en entrevistas y observaciones pero también pueden incluir documentos, películas o cintas de video, y aun datos que se hayan cuantificado con otros propósitos tales como los del censo. (Strauss y Corbin, 2002, p.20)

Según la definición de los autores, algunos de los datos en la investigación cualitativa pueden cuantificarse, pero el análisis que se le da es interpretativo, por lo que podemos entender que la investigación cualitativa como indica su propia denominación, es un método de investigación que determina cualidades, describiendo los eventos, hechos, personas, situaciones, comportamientos, que se observan mediante un objeto de estudio.

### **2.1.3 Características**

- ✓ Su objetivo es la captación y reconstrucción de significado: porque la investigación pretende captar el significado de las cosas como procesos, comportamientos, actos, más bien que describir los hechos sociales,

- ✓ Su lenguaje es básicamente conceptual y metafórico: la investigación utiliza primariamente el lenguaje de los conceptos, narraciones, descripción, metáforas más bien que el de los números, tablas y las fórmulas estadísticas
- ✓ Su modo de captar la información no es estructurado sino flexible y desestructurado: se prefiere recoger la información a través de la observación o de la entrevista más bien que a través de los experimentos o de las encuestas.
- ✓ Su procedimiento es más inductivo que deductivo: en lugar de partir de una teoría e hipótesis, prefiere partir de los datos.
- ✓ La orientación es holística y concreta: en vez de intentar generalizar de una muestra pequeña a un colectivo grande, la investigación pretende captar todo el contenido de experiencias y significados que se dan en un solo caso

#### **2.1.4 Enfoques**

La investigación cualitativa abarca una gran variedad de enfoques, entre los más comunes esta la etnografía, entendida como el estudio de un grupo o pueblo. Dicha etnografía se conoce en los Estados Unidos desde 1920, como etnografía tradicional, aquella que los antropólogos llevan a cabo en contextos exóticos, por largo tiempo, con una adaptación del etnógrafo a la vida de la comunidad, detallando minuciosamente todos los procesos de un pueblo. Dicha etnografía se escribía después de que se habían recopilado todos los datos y el proceso podría durar varios años. La “nueva etnografía” se da a conocer a partir de los años 70. Ésta comprende la etnociencia, la etnometodología, la etnografía holística e integrada, la etnografía de la comunicación, y la microetnografía. También dentro de la investigación cualitativa se encuentra la antropología cognoscitiva que consiste en estudiar sistemas de semántica lingüística, taxonomías, estudios de casos e

historias de vida. La investigación cualitativa fundamenta teorías de la epistemología, la sociología del conocimiento, la sociolingüística, las orientaciones neo-Marxistas de la escuela de Frankfurt, la interacción simbólica de la Escuela de Chicago, el análisis de discurso de las universidades y centros de estudios británicos y las teorías curriculares de la educación de liberación de Paulo Freire, Henry Giroux y Michael Apple, por nombrar algunos de los protagonistas. El movimiento feminista universal y los estudios sobre la mujer han influido en los últimos años a la investigación cualitativa. (Montero-Sieburth, Martha, s.f., p.1).

### **2.1.5 Investigación Acción**

La investigación acción (AI), de acuerdo con la tendencia elegida para estudiar se le llama también investigación acción participativa (AIP) ó investigación acción en el aula (IAA).

La metodología investigación-acción (IA) tiene sus orígenes en el siglo XX, durante la década de los cuarenta, de la mano del sociólogo y denominado padre de la IA, Kurt Lewin, como una opción alternativa frente a la unicidad metodológica predominante, con el uso del método científico en las investigaciones desarrolladas en el campo de las ciencias sociales. Este autor consideraba que mediante la IA se podían lograr de manera compartida avances teóricos y transformaciones sociales, y además, conseguir conocimiento práctico y teórico simultáneamente

La IA ha venido desplegando dos tendencias principales: la sociológica, con su principal representante latinoamericano, el sociólogo colombiano Orlando Fals Borda, quien la denominó Investigación-Acción Participativa (IAP), con un marcado interés por el trabajo social, el estudio de las comunidades, los movimientos sociales, entre otros; y por otra parte, la tendencia educativa, cuyo desarrollo más relevante se encuentra en la década de los sesenta.

Colmenares (2011), menciona que “La investigación-acción participativa, o investigación-acción, es una metodología que presenta unas características particulares que la distinguen de otras opciones bajo el enfoque cualitativo; entre ellas podemos señalar la manera como se aborda el objeto de estudio, las intencionalidades o propósitos, el accionar de los actores sociales involucrados en la investigación, los diversos procedimientos que se desarrollan y los logros que se alcanzan. (p.4).

Como seguidora de la metodología investigación acción, Colmenares (2011) presenta cuatro fases, las cuales son “Fase I, descubrir la temática; Fase II, representada por la coconstrucción del Plan de Acción por seguir en la investigación; la Fase III consiste en la Ejecución del Plan de Acción, y la Fase IV, cierre de la Investigación, en la cual se sistematizan, categorizan y generan aproximaciones teóricas que pueden servir de orientación para nuevos ciclos de la investigación”. (p.6)

## **2.2 Educación A Distancia**

Es una modalidad educativa formativa que permite el aprendizaje mediante diferentes medios, métodos, técnicas y estrategias, en la que el alumno y profesor se encuentran separados físicamente, relacionándose según sea la distancia, o el tiempo que dure el proceso.

### **2.2.1 Características**

- La educación a distancia es exigente
- La comunicación no es presencial, sino por medios.
- El docente no desaparece, sino que orienta los procesos de aprendizaje
- La responsabilidad de aprendizaje recae en el alumno, ya que debe organizarse adecuadamente para ello.
- Supera las barreras de espacio y tiempo escolar

- Evita las restricciones, exclusiones y privilegios frecuentes en la educación presencial, como la edad, exámenes de admisión, posición social etc.

### **2.2.2 Tres Generaciones de Educación a Distancia**

La Educación a Distancia es un método que se ha utilizado hace más de cien años, esta forma de enseñar y aprender a evolucionado en este último siglo, a lo largo de tres generaciones o etapas, las cuales son:

#### ✓ **Primera Generación: la enseñanza por correspondencia**

Textos muy rudimentarios y poco adecuados para el estudio independiente de los alumnos se usaban casi exclusivamente en esta primera generación, nacida a finales del siglo XIX y principios del XX a lomos del desarrollo de la imprenta y de los servicios postales.

Como bien señala Sauvé (1992), el sistema de comunicación de aquellas instituciones o programas de formación era muy simple, el texto escrito, inicialmente manuscrito, y los servicios nacionales de correos, bastante eficaces, aunque lentos en aquella época, se convertían en los materiales y vías de comunicación de la iniciática educación a distancia. Metodológicamente no existía en aquellos primeros años ninguna especificidad didáctica en este tipo de textos. Se trataba simplemente de reproducir por escrito una clase presencial tradicional.

Poco se tardó en apreciar que así el aprendizaje no era fácil, por lo que se trató de dar una forma más interactiva a ese material escrito mediante el acompañamiento de guías de ayuda al estudio, la introducción sistemática de actividades complementarias a cada lección, así como cuadernos de trabajo, ejercicios y de evaluación, que promoviesen algún tipo de relación del estudiante con la

institución, el material y el autor del texto y que facilitasen la aplicación de lo aprendido y guiasen el estudio independiente.

En 1914, l'École Spéciale des Travaux Publics du Bâtiment et de l'Industrie en su publicación l'Enseignement par Correspondence aporta la siguiente definición de enseñanza por correspondencia, muy en consonancia con lo que hemos señalado: "La lección oral del profesor es, con todas las explicaciones y desarrollos que ella comporta, reemplazada por una lección escrita que el alumno no solamente tiene que aprender sino también aplicar".

Ya hacia el final de esta primera etapa se comienza a dibujar la figura del tutor u orientador del alumno que da respuesta por correo a las dudas presentadas por éste, devuelve los trabajos corregidos, anima al estudiante para que no abandone los estudios e incluso mantiene contactos presenciales con él. Igualmente, para responder mejor a las exigencias de la orientación y guía del alumno se fueron introduciendo paulatinamente en estos estudios de sólo "correspondencia", los aportes de las nacientes tecnologías audiovisuales.

Quizás convenga recordar en este punto que allá por 1830 comenzamos a comunicarnos en la distancia a través del telégrafo y sus códigos Morse (1820). En 1876 el escocés A. Graham Bell inventó el teléfono que nos permitió comunicarnos verbalmente a distancia. En 1894 el joven italiano G. Marconi, inventa la radio y en 1901 se realiza la primera comunicación trasatlántica por radio, aunque hasta 1920 no se pone en marcha la primera emisora de radio en Norteamérica. El teletipo (1910) permitía el envío de mensajes escritos a distancia utilizando determinados códigos y en 1923 (Vladimir Zworykin) nace la televisión que, a partir de 1935 efectúa sus primeras emisiones regulares.

Esta etapa ha sido la de mayor duración. Si analizamos hoy multitud de realizaciones de educación a distancia en el mundo, observaremos que muchas de ellas no han traspasado aún esta primera generación, siendo en buena parte de los países la forma más popular de desarrollar esta enseñanza.

✓ **Segunda Generación: la enseñanza por multimedia**

La enseñanza multimedia a distancia, o en terminología de Garrison, segunda generación se podría situar a finales de los años sesenta (creación de la Open University Británica), viviendo en nuestros días su probable final. Radio y televisión, medios presentes en la mayoría de los hogares, son las insignias de esta etapa. El texto escrito comienza a estar apoyado por otros recursos audiovisuales (audiocasetes, diapositivas, videocasetes, etc.). El teléfono se incorpora a la mayoría de las acciones en este ámbito, para conectar al tutor con los alumnos. En esta segunda generación, al quedar roto el concepto de clase tradicional, las posibilidades de interacción presencial, son escasas.

El diseño, producción y generación de materiales didácticos, dejando en segundo lugar la interacción con los alumnos y de éstos entre sí, son objetivos básicos de estas dos primeras generaciones en enseñanza a distancia.

✓ **Tercera Generación: la enseñanza telemática**

La tercera generación, cuyo inicio real podríamos situarlo en la década de los 80, estaría conformada por la educación telemática. La integración de las telecomunicaciones con otros medios educativos, mediante la informática define a esta etapa. Esta tercera generación se apoya en el uso cada vez más generalizado del ordenador personal

y de las acciones realizadas en programas flexibles de Enseñanza Asistida por Ordenador (EAO) y de sistemas multimedia. La integración a que aludíamos permite pasar de la concepción clásica de la educación a distancia a una educación centrada en el estudiante. A esta tercera generación le ha nacido una segunda etapa, la que podríamos centrar en el campus virtual basado en redes de conferencia por ordenador y estaciones de trabajo multimedia. (García, Aretio, 1999, p.12-14).

Como podemos conocer, la educación a distancia por medio impreso paso a la enseñanza por correspondencia, de esta a la audiovisual, de esta a la formación apoyada en la informática, y ahora con la telemática, las tecnologías que se están utilizando suponen una auténtica revolución en materia de la educación.

### **2.2.3 Componentes Básicos**

✓ **Institución Educativa**

La institución puede estar dedicada total o parcialmente a la educación a distancia. Se debe tener claro que las exigencias, las metodologías y la administración son diferentes a la educación presencial, se recomienda que cuando en la institución se imparten las dos modalidades no se desatienda ninguna de ellas.

✓ **El estudiante o usuario:**

No asiste regularmente a la institución educativa, él es el que ejerce la autonomía en su formación, ya que es el responsable de su aprendizaje,

✓ **El Tutor:**

Debe de poseer habilidades y conocimientos muy especiales en el manejo en las diferentes formas de comunicación que utiliza la modalidad a distancia. Se requiere de capacitación constante, también debe de conocer todo lo que implica la educación a distancia, ya que es un orientador que facilita el aprendizaje de los alumnos.

✓ **El Programa:**

Debe de responder a las necesidades del estudiante. Su estructura debe de ser modular, flexible dependiendo el nivel académico; el programa así como los instrumentos de aprendizaje deben de estar listos antes de iniciar el programa.

✓ **Los Materiales:**

Se recomienda que todos los materiales deban ser elaborados con criterios metodológicos y didácticos especiales, para que posibiliten al alumno su estudio independiente. Así como los materiales escritos deben ser sencillos, atractivos, bien ilustrados, pensando siempre en que el alumno tendrá en ellos su principal apoyo para su aprendizaje. Toda asignatura o programa debe llevar su respectiva Guía Académica orientada con la doble finalidad académica y administrativa, de tal manera que oriente eficazmente al alumno desde el comienzo en su proceso de aprendizaje. Los materiales didácticos y audiovisuales deben de elaborarse con base en los objetivos del programa, motivacionales y estar en permanente disponibilidad del tutor y de los alumnos.

✓ **La Tecnología**

Aunque posee algunos fundamentos similares a la educación presencial, dispone de un sistema de gestión de aprendizaje, y por el compromiso y creencia tradicional que tiene la educación presencial, la educación a distancia debe trabajar mucho aún para lograr su

propio espacio en la cultura educativa”. (UNESCO-San José, (1993), p. 32-34).

La educación a distancia abre camino a la Educación Virtual y al aprendizaje E-learning ampliamente conocidos en diferentes sectores y utilizados actualmente en las universidades, centros educativos, empresas, entre otros.

## **2.3 Educación Virtual y el Aprendizaje Electrónico (E-learning)**

### **2.3.1 Educación Virtual**

El Diccionario de la Real Academia Española (2018) define la palabra Virtual como algo que “tiene existencia aparente y no real” (p.1)

Afirmación muy acertada ya que podemos decir que lo contrario a lo virtual es lo relativo a la realidad, en el caso de la informática, se puede decir que es lo que no existe en el espacio físico sino que se encuentra en un espacio lógico.

La educación virtual es una “modalidad educativa que eleva la calidad de la enseñanza-aprendizaje, y esto debido a que respeta su flexibilidad o disponibilidad, es decir, se puede canalizar para tiempos y espacios variables” (Lara, 2002, p.1).

Banet (2003), citado por Martínez (2008) plantea la educación virtual como “una modalidad del proceso enseñanza aprendizaje, y que tiene como base la inteligencia-imaginación del ser humano para interrelacionarse con nuevas tecnologías, mediante la creación de redes de comunicación sin límite de tiempo” (p.6). Una definición muy acertada ya que en lo virtual se necesita al ser humano, la tecnología y las redes de comunicación

### 2.3.2 Aprendizaje Electrónico (E-learning)

El aprendizaje electrónico, en otros lugares llamado e-learning, formación online, es una modalidad de la educación a distancia completamente virtual, a través de un medio tecnológico digital en donde los estudiantes pueden interactuar entre sí con el tutor y el contenido; utilizando redes de redes como medio (internet), las herramientas hipertextuales como lo son el correo electrónico, chat, foros, y los contenidos o módulos de aprendizaje en línea mediante una plataforma virtual educativa, como soporte de los procesos de enseñanza aprendizaje.

Desde una perspectiva formativa García (2005), citado por Martínez (2008), define e-learning como: “La capacitación no presencial que, a través de plataformas tecnológicas, posibilita y flexibiliza el acceso y el tiempo en el proceso de enseñanza aprendizaje, adecuándolos a las habilidades, necesidades y disponibilidades de cada discente, además de garantizar ambientes de aprendizaje colaborativos mediante el uso de herramientas de comunicación síncrona y asíncrona, potenciando en suma el proceso de gestión basado en competencias” (p.8).

Al observar esta definición Martínez Uribe (2008), menciona el aspecto pedagógico y el tecnológico: “El primero está dado por los patrones y modelos pedagógicos que emplea para el proceso enseñanza-aprendizaje y el aspecto tecnológico se sustenta, en software educativo, ambientes web o plataformas de formación en donde se realiza el proceso enseñanza-aprendizaje” (p.9).

A manera de conclusión podemos decir que la educación virtual es una modalidad del proceso enseñanza aprendizaje y el e-learning es una metodología de la educación a distancia que emplea Internet, plataformas virtuales, entre otros, para su desarrollo, solucionando las barreas de

comunicación, de tiempo y espacio, para la enseñanza, siempre que se cuente con los medios tecnológicos adecuados, tanto en las instituciones educativas, universidades, empresas y donde quiera que se utilice.

## **2.4 Educación Superior y la Escuela de Bibliotecología**

La educación superior en Guatemala, desde la colonia, estuvo exclusivamente a cargo de la Universidad de San Carlos de Borromeo en un período de tiempo que abarca más de 321 años. La ciudad de Antigua Guatemala fue su sede y allí permaneció hasta el año de 1777. En las “Bases de Instrucción Pública” de 1832, el Dr. Mariano Gálvez, concibió a la universidad como un establecimiento central de enseñanza, encargada de difundir las culturas del país, y de intensificar la instrucción en general (hasta ese momento bajo la hegemonía clerical). Esta función directora le fue negada sucesivas veces hasta que en la revolución de 1944 conquistó su estatuto de autonomía el 1º. De diciembre, recobró además su nombre primitivo y auténtico, también innumerables veces negado por las dictaduras de turno: “Universidad de San Carlos de Guatemala” (Cumatz, 2002, p.3).

La educación superior es un nivel educativo que contempla el sistema nacional, ya que como lo establece la ley, a la Universidad de San Carlos de Guatemala le corresponde “exclusivamente dirigir, organizar, y desarrollar la educación superior del Estado y la educación profesional universitaria” (Const., Art. 82).

### **2.4.1 Facultad de Humanidades**

La Facultad de Humanidades es considerada como la Unidad Académica de la Universidad de San Carlos de Guatemala, que se especializa en la formación de profesionales con excelencia académica en las distintas áreas humanísticas, con base científica y tecnológica, incidiendo en que sus egresados, busquen soluciones para las problemáticas de la realidad nacional.

### **2.4.2 Escuela de Bibliotecología**

La Escuela de Bibliotecología, Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala, es una institución que forma técnicos y profesionales en ciencias de la información documental, comprometidos con el desarrollo integral de las personas, la libertad intelectual, la democratización de la información y la preservación y promoción de la memoria histórica de Guatemala, país multilingüe y pluricultural. Contará con personal docente de alto nivel académico, comprometido con sus funciones de docencia, investigación y tutoría, que promuevan el avance y engrandecimiento de la profesión a nivel nacional e internacional y mantendrá una oferta educativa de calidad, centrada en el aprendizaje del alumno, que responda a las demandas de la sociedad actual y al avance de las ciencias de la información documental. Trifoliar

Carreras que ofrece la Escuela de Bibliotecología:

- ✓ Profesorado en Ciencias de la Información Documental con Especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje CRAIC (Modalidad B-learnig).
- ✓ Técnico en Ciencias de la Información Documental con especialidad en Democratización de la Información (Modalidad B-learnig).
- ✓ Licenciatura en Ciencias de la Información Documental (Modalidad B-learnig).

### **2.4.3 Profesorado en Ciencias de la Información Documental con especialidad en centros de recursos para el aprendizaje, (Modalidad B-Learning)**

El profesorado en Ciencias de la Información Documental con especialidad en centros de recursos para el aprendizaje, (Modalidad B-learning), está orientado a la formación de profesores especializados en Centros de Recursos para el Aprendizaje Integrado al Currículo, que deben existir en todos los centros que integran el Sistema Educativo Guatemalteco. (Diseño Curricular, profesorado CID, 2016, P.65).

#### **2.4.3.1 Justificación:**

Para justificar la aprobación de la carrera de Profesorado en Ciencias de la Información Documental con Especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje Integrados al Currículo, se presentan los siguientes enunciados:

1. La disminución en la demanda de formación de profesionales en ciencias de información documental, a pesar de la creciente necesidad de los mismos en el mercado laboral.
2. La necesidad urgente que la Facultad de Humanidades, a través de la Escuela de Bibliotecología, cuente con una oferta académica que responda al perfil profesional que exigen las unidades de información en la sociedad del conocimiento.
3. Las carreras que ofrece la Escuela de Bibliotecología, dentro de su especialidad, son de carácter general y ya no responden al perfil profesional que demandan las unidades de información.
4. La formación profesional y las competencias asociadas a las denominaciones de las carreras actuales, ya no se consideran apropiadas cuando el trabajo está relacionado con la gestión de la

información y con el uso de las tecnologías de la información y comunicación.

5. La Escuela de Bibliotecología no ha formado recurso humano técnico/profesional para planificar, organizar y gestionar los servicios de información en las bibliotecas públicas, siendo ellas las que ofrecen el campo de acción propicio, para democratizar los servicios de información e incidir en el desarrollo integral de las personas.
6. Actualmente no se concibe la existencia de una biblioteca escolar, en todas sus manifestaciones, sin la presencia de un Profesor especializado en Ciencias de la Información Documental, responsable de los servicios de información para toda la comunidad educativa. (Diseño Curricular, Profesorado Cid, 2016, p.41).

#### **2.4.3.2 Pensum de Estudio**

El pensum de la carrera pretende la formación de profesores especializados en Ciencias de la Información Documental, comprometidos con el desarrollo educativo del país; la educación comunitaria, la construcción de democracia y ciudadanía, la reconstrucción del tejido social, el desarrollo de una sociedad solidaria, incluyente y participativa que disminuya en alguna medida las graves desequilibrios que aquejan a la sociedad guatemalteca. (Diseño Curricular, Profesorado Cid, 2016, p.41).

**Pensum de Estudios del Profesorado en Ciencias de la Información Documental con  
Especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje Integrados al Currículo.  
Modalidad B-learning (53)**

(Aprobado en el Punto SEXTO, Inciso 6.3 del Acta No. 12-2016 de la Sesión Extraordinaria del Consejo Superior Universitario, del día miércoles 29 de junio de 2016)

Ciclo	Código	No.	Asignatura	Área*	Requisito	HT	HP	HTA	Cred.
I	BDHI100	01	Desarrollo de Habilidades Informacionales DHI	AI	Ninguno	2	1	1	3
	BOFIM100	02	Ofimática y multimedia	AT	Ninguno	2	1	1	3
	BIAD100	03	Introducción al Análisis Documental	AAD	Ninguno	3	2	2	5
	BCPD100	04	Conservación y preservación documental	ACI	Ninguno	2	2	2	4
	BE3.01.100	05	Fundamentos de Pedagogía	AP	Ninguno	2	2	2	4
II	BTMTI100	06	Taller de métodos y técnicas de investigación	AI	01	2	1	1	3
	BDD100	07	Base de datos	AT	02	2	1	1	3
	B112.100	08	Catalogación I	AAD	03	2	2	2	4
	BCDD100	09	Clasificación Decimal de Dewey	AAD	04	2	2	2	4
	BFF100	10	Fundamentos Filosóficos de las CID	ACI	05	3	2	2	5
III	BTPP100	11	Taller de planteamiento de problemas	AI	06	2	1	1	3
	BP100	12	Programación I	AT	07	2	1	1	3
	B112.100.1	13	Catalogación II	AAD	08	2	2	2	4
	BCBC100	14	Clasificación de la Biblioteca del Congreso LC	AAD	09	2	1	1	3
	BFI100	15	Bibliografía y Fuentes de Información	ACI	10	2	2	2	4
	B140.100	16	Los servicios de información y el usuario (E-learning)*	ACI	Ninguno	2	2	2	4
IV	BTSAR100	17	Taller de sistematización y análisis de resultados	AI	11	2	1	1	3
	BP100.1	18	Programación II	AT	12	2	1	1	3
	BCRAI100	19	Centros de Recursos para el Aprendizaje Integrado al Currículo	ACI	15	2	2	2	4
	BUID100	20	Admon. de Unidades de Información Docum. I (E-learning)*	ACI	16	2	2	2	4
	BE100.100	21	Didáctica General	AP	05	2	1	1	3
	B126.1.100	22	Planificación Curricular	AP	05	2	2	2	4
V	BMTIE100	23	Metodología del trabajo intelectual aplicada al estudio CID	AI	17	2	1	1	3
	B170.100	24	Seminario de investigación CID I	AI	17-22	2	2	2	4
	BDBV100	25	Digitalización, Bibliotecas Virtuales y Repositorios Documentales	AT	18	2	1	1	3
	BEEA100	26	Estrategias de Evaluación de los Aprendizajes	AP	21	2	1	1	3
	B171.100	27	Práctica Docente	AP	17-22	2	2	2	4
VI	BSIAB100	28	Sistemas Integrales Automatizados para Bibliotecas SIAB.	AT	25	2	1	1	3
	BTIR100	29	Técnicas de Indización y Resumen	AAD	13-14	2	2	4	5
	B171.100.1	30	Práctica Supervisada en U I D - CRAIC	ACI	23-27	2	4	4	6
	BPAL100	31	Promoción y Animación de la Lectura	ACI	26	2	2	2	4
	BPE100	32	Psicología Evolutiva	AP	27	2	1	1	3
			Exámenes especiales (oral y escrito)						10

\* Cursos en modalidad E-learning.

\* Áreas Curriculares: Investigación (AI). Tecnología (AT). Análisis Documental (AAD). Ciencias de la Información Documental (ACI). Pedagogía (AP).

Fuente: Diseño Curricular del Profesorado CID, 2016, p. 67.

#### **2.4.3.3 Asignatura Los Servicios de información y el Usuario (e-learning):**

La asignatura B.140.100 Los servicios de información y el usuario (e-learning) corresponde al tercer ciclo del Profesorado en Ciencias de la Información Documental con Especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje, “proporciona al estudiante una visión general de los servicios que se brindan en los diferentes tipos de bibliotecas. Se hace énfasis en la importancia de brindar servicios de calidad. También se estudian las diversas categorías de usuarios y como planificar y desarrollar un estudio de usuarios” (Diseño Curricular del Profesorado CID, 2016, p. 76).

# CAPÍTULO 3

## PLAN DE ACCIÓN



## CAPÍTULO III

### 3. PLAN DE ACCIÓN DEL PROYECTO

#### 3.1 Tema del Proyecto:

Propuesta para la implementación del curso B140.100 Los Servicios de Información y el Usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje Integrados al Currículo.

#### 3.2 Problema Seleccionado

¿Cómo contribuir para facilitar la implementación de cursos en modalidad e-learning en la Escuela de Bibliotecología?

#### 3.3 Hipótesis Acción

Si se elabora una propuesta para la implementación del curso B140.100 Los Servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de recursos para el aprendizaje integrados al currículo, correspondiente al tercer ciclo de la carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental **entonces**, se contribuirá en la implementación de los cursos en modalidad e-learning en la Escuela de Bibliotecología.

#### 3.4 Ubicación Geográfica

Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Humanidades, Escuela de Bibliotecología. Se encuentra ubicada en la Avenida Petapa zona 12, edificio S4, 2do. Nivel, de la ciudad capital del municipio y del departamento de Guatemala

#### 3.5 Unidad Ejecutora

Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala, a través de la Escuela de Bibliotecología.

### **3.6 Justificación de la Intervención**

La Escuela de Bibliotecología, es una institución que forma técnicos y profesionales en ciencias de la información documental, con el fin de responder a las demandas de la sociedad, al avance de las tecnologías y de las ciencias de la información documental; actualmente las carreras que se ofrecen, son generales y ya no responden al perfil profesional que demandan las unidades de información.

El avance en las tecnologías de la información y la comunicación, hace que la sociedad demande educación innovadora y de calidad, en donde la educación a distancia está transformando la forma de aprender y acceder al conocimiento, abriendo camino a la educación virtual y esta al aprendizaje e-learning.

La educación es el eje central para el desarrollo de todo país, y por lo tanto la Escuela de Bibliotecología no debe quedarse en desventaja en cuanto a la implementación y actualización tecnológica en las carreras que ofrece, en modalidad B-learning y cursos E-learning.

La Escuela de Bibliotecología no ha formado recurso humano profesional responsable de planificar, organizar y gestionar los servicios de información en las bibliotecas escolares, necesidad que existe dentro de los centros educativos.

Es necesario que la Escuela de Bibliotecología innove su oferta académica y permita formar al futuro profesional con competencias digitales e informacionales, para que puedan desenvolverse exitosamente en la sociedad del conocimiento.

Para contribuir en la implementación de cursos en modalidad e-learning en la Escuela de Bibliotecología, se elabora una propuesta pedagógica para el diseño e implementación del curso B140.100 Los Servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información

Documental, con especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje Integrados al Currículo, para así innovar la oferta académica, lo que permitirá formar al futuro profesional en las competencias digitales e informacionales, con actitud participativa, ya que podrán interactuar más allá de las aulas tradicionales a través de la educación virtual, para que puedan desenvolverse exitosamente en la sociedad del conocimiento.

### **3.7 Descripción de la Intervención**

Como resultado del diagnóstico realizado por la epesista en la Escuela de Bibliotecología, es necesario contribuir en la creación de cursos en modalidad e-learning en la Escuela de Bibliotecología, por lo que se elabora una propuesta para la implementación del curso B140.100 Los Servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje Integrados al Currículo.

La contribución tendrá como resultado los siguientes productos:

- ✓ Sílabo de la asignatura B140.100 Los Servicios de Información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje Integrados al Currículo
- ✓ Los Contenidos de los siete módulos instruccionales de la asignatura B140.100
- ✓ El Diseño de las actividades para el contenido de cada módulo instruccional de la asignatura B140.100

### **3.8 Objetivos de la intervención**

#### **3.8.1 Objetivo general**

Contribuir en la Escuela de Bibliotecología, elaborando una propuesta para la implementación del curso B140.100 Los Servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje Integrados al Currículo.

#### **3.8.2 Objetivos específicos**

- ✓ Redactar el sílabo de la asignatura B140.100 Los Servicios de Información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje Integrados al Currículo.
- ✓ Elaborar los contenidos de los siete módulos instruccionales de la asignatura B140.100, para facilitar la implementación del mismo en modalidad E-learning
- ✓ Diseñar las actividades para el contenido de cada módulo instruccional de la asignatura B140.100, para facilitar la dinámica del curso al tutor virtual y a los estudiantes.

#### **3.9 Metas**

- ✓ Redactar el sílabo de la asignatura B140.100 Los Servicios de Información y el usuario.
- ✓ Definir el contenido de los siete módulos instruccionales de la asignatura B140.100
- ✓ Diseñar las actividades para el contenido para cada uno de los siete módulos instruccionales de la asignatura B140.100.

### **3.10 Beneficiarios**

#### **3.10.1 Beneficiarios Directos**

- ✓ Estudiantes de la Escuela de Bibliotecología
- ✓ Claustro de docentes de la Escuela de Bibliotecología

#### **3.10.2 Beneficiarios Indirectos**

- ✓ Bibliotecarios interesados en la temática
- ✓ La sociedad guatemalteca en general.

### **3.11 Actividades para el logro de objetivos**

- ✓ Diseño de la propuesta para el curso
- ✓ Investigación de referencias bibliográficas para los contenidos a desarrollar en el curso
- ✓ Buscar y seleccionar información para los contenidos del curso
- ✓ Dialogo con el Director de la Escuela para seleccionar el contenido del curso
- ✓ Elaboración de un sílabo de la asignatura
- ✓ Redacción de los siete módulos de aprendizaje
- ✓ Creación de recursos didácticos para el curso
- ✓ Creación de las actividades para la asignatura
- ✓ Creación digital del curso en modalidad e-learning
- ✓ Presentación de bloques de aprendizaje
- ✓ Presentación de la propuesta pedagógica del curso
- ✓ Entrega del Proyecto

### 3.12 Cronograma

No.	Actividades	Enero a Abril 2018	Mayo a Agosto 2019	Sept. a Nov. 2019	Enero a Abril 2019	Mayo a Sept. 2019
1.	Diseño de la propuesta pedagógica del curso					
2.	Investigación de referencias bibliográficas para los contenidos a desarrollar en el curso					
3.	Buscar y seleccionar información para los contenidos del curso					
4.	Dialogo con el Director de la Escuela para seleccionar el contenido del curso					
5.	Elaboración de un sílabo de la asignatura					
6.	Redacción de los siete módulos de aprendizaje					
7.	Creación de recursos didáctico para el curso					
8.	Creación de las actividades para la asignatura					
9.	Creación digital del curso en modalidad e-learning					
10.	Presentación de bloques de aprendizaje					
11.	Presentación de la propuesta pedagógica del curso					
12.	Entrega del Proyecto					

Elaboración propia. Carmen Alicia Uriarte Morataya. (2018)

### 3.13 Recursos

#### 3.13.1 Humanos

- ✓ Epesista encargada de ejecutar el proyecto
- ✓ Docentes
- ✓ Personal administrativo

#### 3.13.2 Materiales

- ✓ Equipo de computo
- ✓ Materiales de oficina
- ✓ Insumos para equipo de computación
- ✓ Tinta para impresora

#### 3.13.3 Tecnológico

- ✓ Servicio de internet
- ✓ Equipo de computo
- ✓ Software

### 3.14 Presupuesto

Cantidad	Descripción	Costo Unitario	Sub Total
350	Horas de trabajo	Q. 25.00	Q. 8,750.00
02	Insumos para equipo de computo	Q. 125.00	Q. 250.00
12	Meses de servicio de internet	Q. 325.00	Q. 3,900.00
05	Materiales de oficina	Q. 28.00	Q. 140.00
01	Libro Proyectos del autor José Bidel Méndez Pérez	Q. 40.00	Q. 40.00
		<b>TOTAL</b>	<b>Q.13,080.00</b>

Elaboración propia. Carmen Alicia Uriarte Morataya. (2018)

### 3.15 Responsable

Epesista Carmen Alicia Uriarte Morataya

# CAPÍTULO 4

## EJECUCIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE LA INTERVENCIÓN



## CAPÍTULO IV

### 4. EJECUCIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE LA INTERVENCIÓN

#### 4.1 Descripción de las actividades realizadas (cuadro de actividades – resultados):

No.	Actividades realizadas	Resultados obtenidos
01	Reunión con el Lic. Jesús Guzmán Domínguez, autoridades de la Escuela de Bibliotecología	Se entregó a la epesista el proyecto a desarrollar, se obtuvo el nombre del curso en el cual se elaborarán los productos requeridos, así como dar inicio a las actividades
02	Propuesta de tablas de contenidos	Se elaboraron 2 propuestas de tablas de contenidos, la segunda propuesta es la aceptada por lo que se procede a sostener reuniones con la asesora para dar inicio a la elaboración del diseño.
03	Aprobación del asesor para ejecutar el proyecto	Se sostuvo reuniones con la asesora para poder ejecutar el proyecto
04	Se elabora el diagnostico	Se aprobó el diagnóstico
05	Se escribe la fundamentación teórica	Se aprobó la fundamentación teórica
06	Elaboración del plan de acción del proyecto	Se aprobó el plan de acción del proyecto

07	Búsqueda de fuentes bibliográficas y de consulta para elaborar el silabo y los módulos de aprendizaje	Se recopilaron diversas fuentes bibliográficas para los módulos de aprendizaje y el silabo
08	Elaboración de silabo	Se elaboró propuesta de silabo que contiene objetivos, competencias, contenidos, metodología recursos y fuentes bibliográficas
09	Elaboración de los módulos de aprendizaje correspondientes al proyecto ejecutado	Se elaboraron siete módulos de aprendizaje, los cuales se presentan como material de lectura para el estudiante,
10	Elaboración de actividades correspondientes al proyecto ejecutado	Se presentaron para cada uno de los módulos de aprendizaje actividades de aprendizaje que el estudiante debe desarrollar en acompañamiento con el tutor del curso. Cabe mencionar que cada módulo contiene su propia actividad
11	Revisiones y correcciones propuestas por la asesora	Se recibieron las recomendaciones y se tomaron en cuenta, con la finalidad de elaborar los productos con excelencia académica.
12	Aprobación final	Se recibió la aprobación final de todos los productos
13	Reunión con Asesor	Aprobación completa del proyecto.

## 4.2 Productos, logros y evidencias

No.	Productos	Logros
01	<p>Sílabo de la asignatura B140.100 Los Servicios de Información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje Integrados al Currículo</p>	<p>Se elaboró el sílabo del curso exitosamente, el acompañamiento para la elaboración del documento fue vital para encaminar el proyecto. En este producto se encuentran definidas la propuesta de competencias, actividades y metodología a utilizarse durante el curso</p>
02	<p>Contenidos de los siete módulos instruccionales de la asignatura B140.100, Los Servicios de Información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje Integrados al Currículo.</p>	<p>Se elaboraron 7 módulos de aprendizaje, los cuales contienen un documento de lectura como base fundamental para el desarrollo de los contenidos de cada módulo.</p>
03	<p>Diseño de actividades para el contenido de cada módulo instruccional de la asignatura B140.100, Los Servicios de Información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje Integrados al Currículo.</p>	<p>Se elaboraron actividades que respondían al alcance de las competencias para cada uno de los módulos de aprendizaje</p>

**4.2.1 Producto 1**

Sílabo de la asignatura B140.100 Los Servicios de Información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje Integrados al Currículo

# PRODUCTO 1

## SÍLABO DEL CURSO B140.100 Los Servicios de Información y el Usuario (Modalidad e-learning)

**Carmen Alicia Uriarte Morataya**  
(Compiladora)

## *Silabo del curso*

### *B 140 Los Servicios de Información y el Usuario (e-learning)*

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**Facultad de Humanidades**  
**Escuela de Bibliotecología**  
**B140-100 Los Servicios de Información y el Usuario (Modalidad E-learning)**  
**Créditos académicos: 4**  
**Requisito: Ninguno**  
**Tercer Ciclo**  
**Primer semestre**

### **Sílabo del Curso**

### **B-140.100 los Servicios de Información y el Usuario (Modalidad E-learning)**

#### **I. Sumilla**

La asignatura B140.100 **Los servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning)** proporciona al estudiante una visión general de los servicios que se brindan en los diferentes tipos de bibliotecas. Se hace énfasis en la importancia de brindar servicios de calidad. También se estudian las diversas categorías de usuarios y como planificar y desarrollar un estudio de usuarios.

#### **2. Competencias**

- ✓ Define con propiedad los conceptos, tipología, caracterización, formación de los usuarios, y sus necesidades en la sociedad del conocimiento.
- ✓ Analiza y utiliza la información seleccionada como insumo fundamental en los Estudios de Usuarios, así como diseñar y aplicar los métodos más viables en las unidades de información
- ✓ Describe la importancia que tienen las Directrices y Manifiestos Internacionales en el ámbito bibliotecológico
- ✓ Conoce los principales servicios de información documentales tradicionales que se ofrecen y los servicios no tradicionales que deben ofrecer las Unidades de Información, así como las tendencias en el contexto de la sociedad de la información y la cultura digital
- ✓ Identifica e implementa herramientas y servicios web 2.0 en las unidades de información
- ✓ Define y explica con claridad el servicio bibliotecario de referencia y del perfil del personal referencista
- ✓ Aplica la Gestión de Calidad, implementando políticas de calidad en los servicios en el marco de la demanda de información de los usuarios.



## *Silabo del curso*

### *B 140 Los Servicios de Información y el Usuario (e-learning)*

### **3. Contenidos**

<b>Contenidos</b>
<p><b>Módulo Instruccional 01. Usuario de la Información</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Usuarios</li> <li>2. Tipología del Usuario de la Información</li> <li>3. Caracterización de los Usuarios de la Información</li> <li>4. Formación de Usuarios de la Información</li> <li>5. De la Formación de Usuarios a la Alfabetización Informacional</li> <li>6. Características y métodos aplicados a la formación de usuarios</li> <li>7. Programa de desarrollo de habilidades informacionales</li> </ol>
<p><b>Módulo Instruccional 02. Estudio de Usuarios</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bases Teóricas</li> <li>2. Perífrasis biográfica e importancia</li> <li>3. Objetivos</li> <li>4. Enfoques de investigación</li> <li>5. Recolección de datos para los estudios de usuarios</li> <li>6. Técnicas o métodos utilizados en el estudio de usuarios</li> <li>7. Validez y viabilidad en los estudios de usuarios</li> </ol>
<p><b>Módulo Instruccional 03. Directrices y Manifiestos Internacionales</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La IFLA y la Bibliotecología</li> <li>2. Manifiestos y Directrices</li> <li>3. IFLA y UNESCO</li> <li>4. Directrices y Manifiestos Internacionales en el ámbito Bibliotecológico</li> </ol>
<p><b>Módulo Instruccional 04. Servicios de Información Documental</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Origen de los servicios de información</li> <li>2. Generalidades y Conceptos</li> <li>3. Clasificaciones</li> <li>4. Servicios de información tradicionales</li> <li>5. Servicios de información no tradicionales</li> <li>6. Tendencias</li> </ol>



## *Silabo del curso*

### *B 140 Los Servicios de Información y el Usuario (e-learning)*

#### **Módulo Instruccional 05. Servicios de Información Documental 2.0**

- 1. Generalidades**
- 2. Web 2.0 o Web Social**
- 3. Biblioteca 2.0**
- 4. ¿Cómo conseguir una biblioteca 2.0?**
- 5. Herramientas y servicios de la web social en las unidades de información**

#### **Módulo Instruccional 06. Servicio Bibliotecario de Referencia**

- 1. La información y las bibliotecas**
- 2. Servicios de referencia, objetivos**
- 3. Tipos de servicios**
- 4. Colección de referencia**
- 5. Fuentes de información en internet**
- 6. Servicios de referencia virtuales**
- 7. Ejemplos de servicios de referencia en línea**
- 8. Ubicación en el servicio**
- 9. El Referencista**
- 10. Actualidad y futuro**

#### **Módulo Instruccional 07. Calidad en los Servicios de Información**

- 1. Calidad en los servicios de información**
- 2. Calidad en la comunicación**
- 3. Calidad orientada a la satisfacción del cliente**
- 4. Expectativas mínimas para la calidad**
- 5. Evaluación y calidad**
- 6. Procesos de certificación de calidad**
- 7. EFQM**
- 8. GCT o TQM**
- 9. ISO 9000**



## Silabo del curso

### B 140 Los Servicios de Información y el Usuario (e-learning)

#### 4. Cronograma de Actividades

MÓDULOS	SEMANA
Módulo 1 Experiencia de aprendizaje, chat, foro	1 y 2
Módulo 2 Experiencia de aprendizaje, chat, foro	3 y 4
Módulo 3 Experiencia de aprendizaje, chat, foro	5 y 6
Módulo 4 Experiencia de aprendizaje, chat, foro	7 y 8
Módulo 5 Experiencia de aprendizaje, chat, foro	9 y 10
Módulo 6 Experiencia de aprendizaje, chat, foro	11 y 12
Módulo 7 Experiencia de aprendizaje, chat, foro	13 y 14
Proyecto de extensión	3 - 12
Lectura	3 - 14
Investigación documental	3 - 14
Portafolio electrónico	13 y 14
Evaluación final	15

#### 5. Metodología

- Método hermenéutico epistemológico

El **método hermenéutico epistemológico**, favorece la interpretación efectiva y desarrolla toda un área de reflexión, que tiene que ver directamente, con aspectos referidos a la lectura e interpretación de textos. **Beneficia** la comprensión lectora -significativo y vivencial-, coadyuva a la formación de alumnos competentes conforme lo demanda la actual sociedad de la información y el conocimiento.



## Silabo del curso

### B 140 Los Servicios de Información y el Usuario (e-learning)

- **Metodología E-learning**

La **metodología E-learning** (aprendizaje electrónico o *formación online*.) consiste en un proceso de aprendizaje virtual. Es una modalidad de la educación a distancia completamente virtual, a través de un medio tecnológico digital en donde los estudiantes pueden interactuar entre sí con el tutor y el contenido; utilizando redes de redes como medio (internet), las herramientas hipertextuales como lo son el correo electrónico, chat, foros, y los contenidos o módulos de aprendizaje en línea mediante una plataforma virtual educativa, como soporte de los procesos de enseñanza aprendizaje. Este modelo de formación hace uso de las ventajas de la formación 100% online. El diseño instruccional del programa académico que adopta la modalidad E-learning, debe incluir tanto actividades online, pedagógicamente estructuradas, de modo que se facilite lograr el aprendizaje buscado.

### 6. Recursos humanos y técnicos

- Un equipo de profesores-tutores virtuales que le brindarán asesoría técnica y especializada en ciencias de la información documental.
- Un administrador técnico del Campus Virtual de la Facultad de Humanidades ([humanidades.usac.edu.gt](http://humanidades.usac.edu.gt))
- Un tutor asesor que le acompañará en el desarrollo del curso **B140.100 Los Servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning)**
- Plataforma MOODLE

### 7. Actividades

- Lectura analítica de textos
- Acompañamiento a las experiencias de aprendizaje.
- Elaboración de glosarios
- Investigación documental
- Búsquedas en la Web
- Portafolio electrónico
- Foros
- Evaluaciones objetivas



## *Silabo del curso*

### *B 140 Los Servicios de Información y el Usuario (e-learning)*

## 8. Evaluación

<b>EVALUACIÓN</b>	
<i>4 Fases de investigación documental</i>	<i>15 puntos</i>
<i>7 Experiencias de aprendizaje (cuatro puntos cada una)</i>	<i>28 puntos</i>
<i>Chat, foro.</i>	<i>07 puntos</i>
<i>Leer en la universidad</i>	<i>05 puntos</i>
<i>Extensión</i>	<i>10 puntos</i>
<i>Portafolio electrónico</i>	<i>05 puntos</i>
<b>Total de Zona</b>	<b>70 puntos</b>
<b>Evaluación final</b>	<b>30 puntos</b>
<b>Total</b>	<b>100 puntos</b>

## 9. Aspectos legales

El Reglamento General de Evaluación y Promoción del Estudiante de la Universidad de San Carlos de Guatemala, establece lo siguiente:

Un estudiante podrá asignarse y cursar una asignatura si ha aprobado el requisito establecido para el efecto por la unidad académica respectiva. (Artículo 31)

La zona tendrá un valor mínimo de 70 puntos y un máximo de 85 puntos, según lo aprobado por el órgano de dirección de cada unidad académica. (Artículo 18)

La nota mínima promoción para aprobar una signatura o actividad académica que se imparta en cualquier unidad académica es de 61 puntos, en una escala de cero a cien (Artículo 20)

Si por algún motivo no puede seguir asistiendo al curso, se le suplica avisar por escrito a la Dirección de la Escuela de Bibliotecología; ya que de lo contrario, la asignatura le aparecerá cursada. (Artículo 26)

Al estudiante que se le sorprenda actuando de forma fraudulenta durante la realización de un examen o trabajos prácticos y que sea demostrado, se le anulará dicho examen o trabajos prácticos, sin perjuicio de iniciarle el procedimiento disciplinario correspondiente. (Artículo 39).



## Silabo del curso

### B 140 Los Servicios de Información y el Usuario (e-learning)

#### 10. Referencias bibliográficas

##### MÓDULO 01

Alfabetización informacional. (2004). *Pez de Plata : Revista de Opinión para el Desarrollo de las Bibliotecas Públicas*. 3 (tercer trimestre del 2004) Recuperado el 10 de julio de 2014 de <http://orff.uc3m.es/bitstream/10016/866/1/01brecha.pdf>

*Navegadores y exploradores web, características y comparaciones*. Recuperado el 10 de julio de 2014 de <http://norfipc.com/internet/navegadores-web.html>

*Los tres principales motores de búsqueda en internet facilitarán la indexación de sitios web*. (2006). Recuperado el 10 de julio de 2014 de <http://www.marketingdirecto.com/actualidad/bases-de-datos-y-crm/los-tres-principales-motores-de-busqueda-en-internet-facilitaran-la-indexacion-de-sitios-web/>

##### MÓDULO 02

Hernández, P. (2008). *Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información*. Instituto de investigaciones bibliotecológicas y de la información. México: Unam. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de [http://iibi.unam.mx/publicaciones/5/metodos\\_cualitativos\\_INTRODUCCION\\_PATRICIA\\_HERNANDEZ.html](http://iibi.unam.mx/publicaciones/5/metodos_cualitativos_INTRODUCCION_PATRICIA_HERNANDEZ.html)

Martín, C. (2007). *Metodología de investigación en estudios de usuarios*. Revista General de Información y Documentación. Madrid: Edit Complutense. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/10253>

Real Academia Española, (2018). *Concepto de estudio*. Asociación de Academias de la Lengua Española. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <http://dle.rae.es/?id=H1wXiTi>

Ruiz, M. (2011). *Políticas públicas en salud y su impacto en el seguro popular en Culiacán, Sinalola, México*. *Enfoques de Investigación*. Eumed. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/ficha.htm>

Santaella, R. (2005). *Metodología de estudios de usuarios de información*. *Estudio de casos en la Administración Pública*, Revista TEXTOS de la CiberSociedad, 5. Temática Variada. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <http://www.cibersociedad.net>



## *Silabo del curso*

### *B 140 Los Servicios de Información y el Usuario (e-learning)*

Sanz, E. (1993). *La realización de estudio de usuarios: una necesidad urgente*. Revista General de Información y Documentación. Madrid: Edit Complutense. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <file:///C:/Users/Carmen/Downloads/12640-12720-1-PB.PDF>

Sanz, E. (1994). *Estudio de Usuarios*. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <http://www.mdp.edu.ar/humanidades/documentacion/licad/archivos/modulos/fundam/archivos/bibliografia/fundamentos/F031.pdf>

#### **MÓDULO 03**

García Ejarque, Luis. Diccionario del archivero Bibliotecario: terminología de la elaboración, tratamiento y utilización de los materiales propios de los centros documentales. España: Trea, 2000. p. 295.

IFLA. (2008). Manifiesto IFLA por la Biblioteca multicultural. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://archive.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifiesto-es.pdf>

IFLA. (s.f.). Directrices para Mejores Prácticas en Préstamo Interbibliotecario y Suministro de Documentos. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://www.ifla.org/files/assets/docdel/documents/guidelines-best-practice-ill-dd-es.pdf>

IFLA. (2014). El Manifiesto de la IFLA sobre Internet 2014. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://blogs.ifla.org/lac/2014/11/manifiesto-de-internet-de-la-ifla-2014/>

IFLA. (2015). Declaración de Glasgow sobre las Bibliotecas, los Servicios de Información y la Libertad Intelectual. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://www.ifla.org/ES/publications/declaracion-de-glasgow-sobre-las-bibliotecas--los-servicios-de-informacion-y-la-libertad-intelectual>

Rico, M. (2013). Directrices y Manifiestos de la IFLA (1990-2012): Implicación Educativa en el ámbito bibliotecológico. (Tesis para optar al grado de Maestra en Bibliotecología y Estudios de la Información). Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de [https://www.researchgate.net/profile/Marisa\\_Rico/publication/318018421\\_Directrices\\_y\\_manifiestos\\_de\\_la\\_IFLA\\_1990-2012\\_Implicacion\\_educativa\\_e\\_el\\_ambito\\_bibliotecologico/links/595544844585152bd03e7e11/Directrices-y-manifiestos-de-la-IFLA-1990-2012-Implicacion-educativa-e-el-ambito-bibliotecologico.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Marisa_Rico/publication/318018421_Directrices_y_manifiestos_de_la_IFLA_1990-2012_Implicacion_educativa_e_el_ambito_bibliotecologico/links/595544844585152bd03e7e11/Directrices-y-manifiestos-de-la-IFLA-1990-2012-Implicacion-educativa-e-el-ambito-bibliotecologico.pdf)

UNESCO. (2018) ¿Sobre la UNESCO?: ¿Qué es la Unesco?. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <http://www.unesco.org/new/es/unesco/about-us/who-we-are/introducing-unesco/>



## *Silabo del curso*

### *B 140 Los Servicios de Información y el Usuario (e-learning)*

#### MÓDULO 04

EcuRed. (2013). *Diseminación selectiva de la información*. Recuperado el 29 de octubre de 2018 de

[https://www.ecured.cu/Diseminaci%C3%B3n\\_selectiva\\_de\\_la\\_informaci%C3%B3n](https://www.ecured.cu/Diseminaci%C3%B3n_selectiva_de_la_informaci%C3%B3n)

EcuRed. (2014). *Servicios Bibliotecarios*. Recuperado el 29 de octubre de 2018 de

[https://www.ecured.cu/Servicios\\_bibliotecarios](https://www.ecured.cu/Servicios_bibliotecarios)

IFLA. (2015). *Declaración de Glasgow sobre las Bibliotecas, los Servicios de Información y la Libertad Intelectual*. Recuperado el 29 de octubre de 2018 de

<https://www.ifla.org/ES/publications/declaraci-n-de-glasgow-sobre-las-bibliotecas--los-servicios-de-informaci-n-y-la-libertad-intelectual>

León, D. (2011). *El sistema de información de las bibliotecas: su estructura, historia y progresos en pro del desarrollo académico universitario*. Revistas científicas de la Escuela de Postgrados de la Fuerza Aérea Colombiana. Recuperado el 29 de octubre de 2018 de

<https://www.publicacionesfac.com/index.php/cienciaypoderaereo/article/view/29/130>

Torres, G. (2001). *Servicios bibliotecarios y de información en el contexto de la biblioteca tradicional*. Investigación Bibliotecológica: archivonomía bibliotecología e información.

México: Unam. Recuperado el 29 de octubre de 2018 de <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/3978>

#### MÓDULO 05

Didac, M. (2006). *Conceptos de Web.2 y Biblioteca 2.0: origen definiciones y retos para las bibliotecas actuales*. E-prints in library & information science. Recuperado el 01 de noviembre de 2018 de <http://eprints.rclis.org/9521/>

Educación Biblio. *Bibliotecas de Nueva Generación (Biblioteca 2.0)*. Recuperado el 01 de noviembre de 2018 de

[https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/119403/1/EB19\\_N161\\_P75-84.pdf](https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/119403/1/EB19_N161_P75-84.pdf)

Galán, E. (2015). *Concepto de biblioteca 2.0*. Alquibla. Recuperado el 01 de noviembre de 2018 de <https://www.alquiblawareb.com/2015/08/28/concepto-de-biblioteca-2>



## *Silabo del curso*

### *B 140 Los Servicios de Información y el Usuario (e-learning)*

#### **MÓDULO 06**

Manso R. (2010) Servicio de biblioteca virtual: propuesta de un modelo basado en criterios de calidad y herramientas de la web 2.0. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2471>

Merlo, J. (2000) *Servicio bibliotecario de referencia. Anales de la Documentación*. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2471>

Unfried, A. (2014). e-Ciencias de la Información. Aspectos Conceptuales para la Investigación de la labor de Bibliotecarios y bibliotecarias que proporcionan Servicios de Referencia. Recuperado el 01 de noviembre de 2018 de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/15128>

#### **MÓDULO 07**

Aguilar, A., Fernández, P., & Puyuelo, P. (s.f.) Gestión de calidad en las bibliotecas. eprints. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <http://eprints.rclis.org/18156/7/Gesti%C3%B3n%20Calidad%20Bibliotecas.pdf>

Macías, A. (2014) Gestión de calidad en la biblioteca. Biblogtecarios. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://www.biblogtecarios.es/adrianmacias/gestion-de-la-calidad-en-la-biblioteca/>

Pérez, A., Lores, A. (2014). Evaluación de calidad en los servicios bibliotecarios: un reto actual en las bibliotecas médicas. Scielo. Recuperado el 01 de noviembre de 2018 de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1560-43812014000300026](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812014000300026)



#### **4.2.2 Producto 2**

Contenidos de los siete módulos instruccionales de la asignatura B140.100, Los Servicios de Información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje Integrados al Currículo.

# PRODUCTO 2

# MÓDULOS DE APRENDIZAJE

**Carmen Alicia Uriarte Morataya**  
**(Compiladora)**

Esta obra está bajo una Licencia de:



### [Atribución-NoComercial-SinDerivadas 3.0 Guatemala \(CC BY-NC-ND 3.0 GT\)](#)



## Atribución-NoComercial-SinDerivadas 3.0 Guatemala (CC BY-NC-ND 3.0 GT)

Este es un resumen legible por humanos (y no un sustituto) de la [licencia](#). [Advertencia](#).



### Usted es libre de:

**Compartir** — copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato.

La licencianta no puede revocar estas libertades en tanto usted siga los términos de la licencia.

---

### Bajo los siguientes términos:

- 
**Atribución** — Usted debe dar [crédito de manera adecuada](#), brindar un enlace a la licencia, e [indicar si se han realizado cambios](#). Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que usted o su uso tienen el apoyo de la licencianta.
- 
**NoComercial** — Usted no puede hacer uso del material con [propósitos comerciales](#).
- 
**SinDerivadas** — Si [remezcla, transforma o crea a partir](#) del material, no podrá distribuir el material modificado.

**No hay restricciones adicionales** — No puede aplicar términos legales ni [medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otras a hacer cualquier uso permitido por la licencia](#).

## **TABLA DE CONTENIDO**

**Módulo 1: Usuario de la Información**

**Módulo 2: Estudio de Usuarios**

**Módulo 3: Directrices y Manifiestos Internacionales**

**Módulo 4: Servicios de Información Documental**

**Módulo 5: Servicios de Información Documental 2.0**

**Módulo 6: Servicio Bibliotecario de Referencia**

**Módulo 7: Calidad en los Servicios de Información**



## **TABLA DE CONTENIDO**

**Módulo 1: Usuario de la Información**

**Módulo 2: Estudio de Usuarios**

**Módulo 3: Directrices y Manifiestos Internacionales**

**Módulo 4: Servicios de Información Documental**

**Módulo 5: Servicios de Información Documental 2.0**

**Módulo 6: Servicio Bibliotecario de Referencia**

**Módulo 7: Calidad en los Servicios de Información**



# MÓDULO I

# USUARIO DE LA

# INFORMACIÓN

B140.100 LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y EL USUARIO (E-EARNING)  
CARMEN ALICIA URIARTE MORATAYA

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA | Facultad de Humanidades, Escuela de Bibliotecología

## TABLA DE CONTENIDO



# Módulo I: Usuario de la Información

**1.**  
**Usuarios**

**2.**  
**Tipología del Usuario  
de la Información**

**3.**  
**Caracterización de los  
Usuarios de la  
Información**

**4.**  
**Formación de Usuarios  
de la Información**



**5.**  
**De la Formación de  
Usuarios a la  
Alfabetización  
Informacional**

**6.**  
**Características y  
métodos aplicados a la  
formación de usuarios**

**7.**  
**Programa de medio de  
desarrollo de  
habilidades  
informacionales**

## **Introducción al módulo I**

### **Usuario de la Información**



Bienvenidos al módulo 1, aprenderás que desde la edad antigua, hasta nuestros días, el usuario o cliente de la información, es el principal componente para cualquier institución que ofrece servicios de información. Con el fin de facilitar y proveer al usuario el acceso al conocimiento, dentro de los sistemas de información se han creado diferentes recursos, modalidades y servicios.

Para poder satisfacer las demandas de información del usuario, que cada vez son más rigurosas e innovadoras, es importante que las unidades de información conozcan el comportamiento y las necesidades de información del usuario que vamos a servir, ya que él es el factor dinámico que puede transformar, modernizar y crear servicios que respondan a sus requerimientos.

## Usuario de la información

### Usuario

El término usuario, ría proviene del lat *usuarius*, adj que usa algo, adj. Der Dicho de una persona: Que tiene derecho de usar de una cosa ajena con cierta limitación.

#### Usuario de la Información:

Rendón Rojas (2007), define usuario como “el ser humano que tiene una necesidad de información y puede o no exigir satisfacerla dentro del Sistema Informativo Documental” (p.4).



Sanz (2004), citado por Martín (2007), escribió: “Un usuario de la información es aquel individuo que necesita información para desarrollar sus actividades, y como ella misma establece, todos los seres humanos somos usuarios de la información, pues todos la necesitamos para realizar las actividades que llevamos a cabo diariamente” (p.2).



Amaya dice que “usuario es la persona que utiliza los servicios de una biblioteca con el fin de resolver sus necesidades de información, no importando el nivel de investigación que éstas requieran” (P.1).

Entonces podemos decir que usuario es la persona que visita personal o virtualmente una unidad de información para satisfacer su necesidad (de información) a través de los servicios bibliotecarios o productos de información que se brindan en la institución.

## Usuario de la información

El profesional de la información es un usuario, ya que trabaja con la información, para ponerla a disposición de los usuarios que la requieran.



El usuario puede ser conceptualizado de diferentes formas, pero es la persona que necesita información para poder desarrollar sus actividades, ya sean académicas, profesionales o privadas, utilizando un servicio o producto en un sistema de información, el término incluye al individuo como tal, grupos, empresas, organismos y entidades que utilizan información para la toma de decisiones.



Otros términos que se utilizan para referirse a usuario podríamos mencionar cliente, consumidor de información, receptor, destinatario, ciudadano.

## Tipología del usuario de la información

### Usuario Potencial

Es la persona, grupo o entidad que utiliza la unidad de información pero está vinculada directa o indirectamente al cumplimiento de la misión y objetivos de la Unidad, pero que no ha hecho uso de los servicios de información que esta ofrece

### Usuario Real:

Es toda persona o entidad que en más de alguna ocasión a utilizado algún servicio de la unidad de información, es el que ha logrado comunicación con profesional de la información.

### Usuario Externo:

Es todo individuo que no se encuentra subordinada a la Unidad, no se encuentra vinculado a la misión y

objetivos, pero visita la unidad para satisfacer su necesidad de información.

### Usuario Interno:

Se le llama a la persona, o grupo, que se encuentra subordinada administrativamente a la misma gerencia de unidad de información, en otras palabras se refiere a todos trabajadores de la institución y los que estando fuera mantienen una subordinación metodológica con respecto a ella.

### Usuario Intermediario:

Es toda persona o entidad que utiliza los servicios de información de una Unidad con el propósito de brindar información a otros usuarios



[https://www.youtube.com/watch?v=hoZ\\_ZLRpjH4](https://www.youtube.com/watch?v=hoZ_ZLRpjH4)

## Caracterización de los Usuarios de Información

Es importante que se establezcan con claridad las características de los usuarios, ya que representa el punto de partida en que debe basarse la unidad de información para la formación de usuarios.

Para realizar criterios relacionados a la caracterización de usuarios, conviene tomar en cuenta una serie de condicionantes afectivas y cognitivas, Izquierdo (1999) menciona que las categorías de los usuarios se pueden definir a partir de los siguientes criterios:

Criterios Socio demográficos:	Criterios Psico sociológicos
<p>Son los de más fácil identificación y sus variables son tratadas, las cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La categoría Socio profesional (Dirección, investigación, servicios etc.)</li> <li>- El sector específico, al que pertenece la rama de actividad desempeñada (Administración, industria, agricultura, etc)</li> <li>- El nivel de formación y responsabilidad del usuario: (directivo, técnico, personal de administración, responsable principal de un equipo de investigación)</li> <li>- Tipo de actividad para la cual se busca la información</li> <li>- objeto de la relación con los sistemas de información</li> <li>- La conciencia del universo existente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las actitudes y valores del usuario</li> <li>- Los factores que determinan su necesidad</li> <li>- El comportamiento que manifiesta el usuario hacia las unidades de información</li> <li>- Las condiciones cognitivas, afectivas del usuario</li> <li>- El uso dado a la información suministrada</li> </ul>



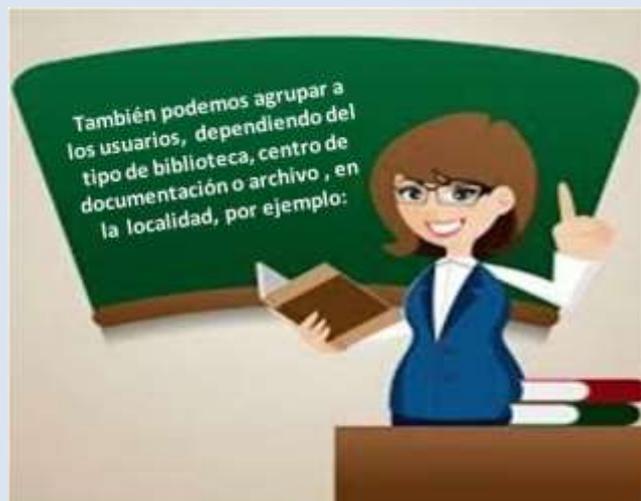
## Usuario de la información

**Los beneficios de la caracterización de usuarios son los siguientes:**



- Aumenta el conocimiento que la entidad tiene de sus usuarios.
- Ofrece elementos que permiten mejorar la comunicación entre la entidad y sus usuarios.
- Ayuda a determinar las necesidades de los usuarios eficientemente para que puedan ser satisfechas cuando lo solicitan.
- Permite implementar acciones que redunden en el fortalecimiento de la percepción de confianza que los usuarios pueden llegar a tener de la entidad.
- Entrega elementos para ajustar servicios existentes y favorece el diseño de nuevos servicios para usuarios relevantes que no están siendo atendidos por los canales de acceso establecidos.
- Permite, de manera general, la planeación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación usuario – biblioteca (González, 2016, p.7)

## Usuario de la información



**Biblioteca escolar:**  
estudiantes de pre primaria, primaria, básicos y diversificado, profesores y directores del del centro educativo al que pertenecen



**Biblioteca Universitaria:**  
estudiantes de las diversas facultades, docentes, investigadores, científicos, personal administrativo

**Biblioteca pública:** público en general, niños, adolescentes, amas de casa, jubilados, universitarios, personas desempleadas, entre otros

En biblioteca nacional el grupo principal que la visita son investigadores, científicos, historiadores; para los centros de documentación, archivos y bibliotecas especializadas privadas o del estado, los usuarios son los empleados de la propia institución, administrativos, jefes, directores de departamento, y en ocasiones público en general

## **Formación de Usuarios de la Información**

En la actualidad vivimos en la sociedad del conocimiento y en la sociedad de la información, en esta era vemos que con mayor rapidez se está generando una gran cantidad información en diferentes soportes, que está transformando a nuestra sociedad en comunidades de aprendizaje.

Los usuarios con la presencia de las tecnologías de la información y la comunicación, en su búsqueda de información, encuentran dificultades para acceder a ella en forma efectiva y eficaz, para ello, los bibliotecólogos, cumpliendo con una de sus funciones, que es “la educativa”, tienen la responsabilidad de formar a los usuarios en el uso de las herramientas que tiene la unidad y en el desarrollo de habilidades de información, que le servirán para toda la vida.



## Usuario de la información

Monfasani & Curzel, (2008), definen que la formación de usuarios es una actividad que realiza la biblioteca para transmitir al usuario qué es y cómo funciona, cuáles son los recursos disponibles y qué servicios ofrece para lograr satisfacer sus necesidades de información, así mismo mencionan que el objetivo de la FU es instruir al usuario en las búsquedas bibliográficas identificación de las diversas fuentes y sus formatos, localización, selección, evaluación y utilización de la información entre otros aspectos. (p.89).

Corral (1977), citada por Sánchez (1997) incluye en su investigación la definición más reconocida y utilizada para la formación de usuarios, como "cualquier tipo de esfuerzo tendente a facilitar la orientación al usuario, individual o colectivamente, a fin de lograr una utilización más eficaz de los recursos y servicios que la biblioteca ofrece" (p.1)



Después de su investigación Rendón, Naranjo y Giraldo (2005), mencionan que "la formación de usuarios debe entenderse como un proceso que incluye un conjunto de acciones continuas, entre las que se encuentra el intercambio de experiencias y conocimientos, encaminados a la transformación permanente del usuario a partir de la comunicación de saberes sobre el uso de la información. Como proceso presenta una metodología propia, en el que se ofrece una serie de actividades de aprendizaje que requieren, de parte del formador, conocimientos de actividades pedagógicas que le den salida al proceso de enseñanza y aprendizaje, para conseguir que el usuario adquiera y domine las competencias y habilidades que le permitan formular su necesidad de información, buscar, localizar, seleccionar, analizar, evaluar y usar la información para su posterior transformación y comunicación en forma significativa. Así mismo, estar en condiciones de hacer uso de los servicios de una unidad de información y participar, de ser posible, en la evaluación y planeación de los mismos. (p.42).



La Red de Bibliotecas Universitarias en España REBIUN, en su política de apoyo a todos los sectores bibliotecarios y de servicio a la sociedad, determinó que la Biblioteca debe establecer sesiones de formación de usuarios en forma individual o colectiva, así como desarrollar programas para la formación continua, pues se considera que el éxito de los programas de formación de los usuarios en las bibliotecas dependerá directamente de la medida en que la biblioteca pueda integrar su labor informativa (..), (p.32-33).

## **De la formación de Usuarios a la Alfabetización Informacional**

La Alfabetización informacional (ALFIN), está directamente relacionada con competencias y habilidades informaciones e informáticas, ya que abarca la capacidad de saber cuándo y por qué se necesita utilizar la información, saber dónde encontrarla y cómo evaluarla, utilizarla, crear conocimiento y comunicarla de manera ética, operando las herramientas que ofrece la tecnología

Castillo Saéz (2005) citado por Rendon & Herrera (2008), establecen la relación de la Alfabetización Informacional con la formación al usuario, representada ALFIN como uno de los elementos esenciales en la participación ciudadana, constituirá un gran aporte en el desarrollo de competencias informativas en estudiantes profesionales, investigadores y ciudadanos en general, propiciando un incremento del interés por la actualización permanente del conocimiento y por la cultura, que con el transcurso del tiempo, se reflejará en una sociedad más informada, más participativa y crítica, factores que fortalecerán el desarrollo económico, social, político y cultural del país (p.44).



## Usuario de la información

Con la alfabetización Informacional se busca formar a los usuarios en el uso de la información, al fomentar en ellos una actitud crítica, necesaria para la investigación, la generación de conocimiento en su vida personal y social.

Como vemos la formación de usuarios es importante porque la sociedad necesita contar con usuarios autónomos, con pensamiento crítico e independientes, capaces de convertir la información en conocimiento y capaces de desenvolverse en la sociedad en que se encuentra en constantes cambios originados por el desarrollo científico, tecnológico, social y cultural, momento clave en que todas las unidades de información deben mostrarse nuevamente como una solución ante los problemas del exceso de información que presentan los usuarios.

### **Características y métodos aplicados a la formación de usuarios**

Características	Métodos y Medios
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estar acorde con los planes de desarrollo económico, avances científicos y tecnológicos, y de la infraestructura de la información existente</li> <li>- Ser objetivos, comprensibles y flexibles ante las cambiantes necesidades informativas de los usuarios</li> <li>- Ajustarse a las características de los usuarios de la comunidad</li> <li>- Evaluar constantemente la calidad de los programas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo de orientación y asistencia a usuarios: instrucción en los recursos de información de la UI, entrega de plegables, guías y esquemas</li> <li>- Edición de publicaciones y materiales especiales: publicidad de los servicios y productos de información, se incluyen videos libros de enseñanza</li> <li>- Medios masivos de difusión: artículos de prensa, radio, televisión</li> <li>- Enseñanza: cursos, seminarios, talleres, demostraciones.</li> <li>- Eventos: jornadas bibliotecarias, visitas dirigidas, concursos, exposiciones, conversatorios y conferencias, encuentros profesionales</li> </ul>



En Latinoamérica y el Caribe las unidades de información han implementado programas de formación de usuarios, sin estudios previos, las estrategias que más se han usado dentro de los programas de formación de usuario son:

- Visitas Guiadas
- Demostraciones
- Conferencias
- Sesiones Informativas
- Entrega de Trifoliales, folletos, guías

### **1.4.3 Programa de medio de desarrollo de habilidades informacionales**

En la sociedad del conocimiento y de información, para los profesionales en bibliotecología existe un gran desafío, brindar a los usuarios competencias que permitan al ciudadano desenvolverse en este entorno dinámico y rico en información.

Hoy en día el problema que existe en la sociedad no es por el acceso a la información, sino el acceso al conocimiento, debido a que la información es demasiada, se requieren herramientas y recursos (programas de formación de habilidades informacionales) que

ayuden al usuario a extraer de ella lo importante para resolver los problemas que deberá enfrentar, ya se sea en el ámbito académico, laboral y personal.

Un programa de formación de usuarios debe planearse en función del tipo de biblioteca que sea, del usuario que la visita, y se necesita que el bibliotecario facilitador ostente conocimientos didácticos pedagógicos que faciliten su tarea de aprendizaje y una planificación que permita llevar a cabo, la planeación didáctica de la formación.



## Usuario de la información



**1. Introducción**, se redacta una pequeña introducción para dar una pequeña visualización de lo desarrollado en el programa; **2. Justificación**, se redacta en forma breve y concisa; **3. Misión**; **4. Formulación de objetivos a conseguir**, general y específicos; **5. Público objetivo**, ¿A quien va dirigido? Tipología de usuarios; **6. Estrategia**; **7. Metodología**, fundamentación del programa con la metodología utilizada (formación de usuarios –F.U.– o como DHI–ALFIN), incluir las actividades que se van a realizar, (presenciales, no presenciales, de autoformación), y el modelo pedagógico-didáctico; **8. Programa de Formación**, se detalla el programa general de formación de acuerdo a las necesidades de los diferentes grupos de usuarios a quien va dirigido;

**9. Documentos a utilizar**, guías temas utilizados en el programa, De uso (Servicios y de la Biblioteca), De recursos electrónicos y bases de datos (Ej. De Atoz, Suscrinorma, Ebsco, IEEEEXPLORE, etc), relacionados con ALFIN (Ej. La web 2.0, Scirus, cómo buscar info en la web), tutoriales interactivos (Para dar a conocer la utilización de los distintos servicios y sistemas en la unidad de información); **10. Ejercicios de Evaluación**, para evaluar cada módulo; **11. Procedimientos**, solicitudes, requisitos, formularios; **12. Evaluación del Plan**, indicadores de gestión, indicadores de resultados de aprendizaje, procesos de mejoramiento continuo; **13. Estrategias de promoción y publicidad del Plan**, **14. Cronograma**; **15. Referencias Bibliográficas**

## Usuario de la información



<https://www.youtube.com/watch?v=LPI9a1C117Q>

## Referencias

Castañeda, N. (2010). Diseño de un programa de Desarrollo de Habilidades Informacionales aplicadas a la información pública para fomentar la ciudadanía digital en adolescentes. E-prints. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <http://eprints.rclis.org/22649/>

Izquierdo, M. (1999). Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información. Investigación bibliotecológica. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/3902/3454>

Martín, C. (2007). Metodología de investigación en estudios de usuarios. Revista General de Información y Documentación. Madrid: Edit Complutense. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/10253>

Real Academia Española, (2018). “*Concepto de estudio*”. *Asociación de Academias de la Lengua Española*. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <http://dle.rae.es/?id=H1wXiTi>

Real Academia Española. (2018). “*Concepto de usuario, ría*”. Diccionario de la lengua española, edición del tricentenario. Recuperado el 14 de agosto de 2017, de <http://dle.rae.es/?id=bBsqKPc>

Red de bibliotecas Rebiun. Caracterización de Usuarios de la Universidad de los Llanos. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <https://www.rebiun.org/403.shtml>

Uribe, A. (2012). Niveles de desarrollo de los programas de formación en habilidades informativas–alfabetización informacional en universidades mexicanas según la información de sus sitios Web. Scielo Mexico. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-358X2012000300006](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2012000300006)



# MÓDULO 2

## ESTUDIO DE

### USUARIOS

B140.100 LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y EL USUARIO (E-EARNING)  
CARMEN ALICIA URIARTE MORAYA

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA | Facultad de Humanidades, Escuela de Bibliotecología

## TABLA DE CONTENIDO



## Módulo 2: Estudio de Usuarios

1. **Bases Teóricas**

2. **Perífrasis biográfica e importancia**

3. **Objetivos**

4. **Enfoques de investigación**

5. **Recolección de datos para los estudios de usuarios**

6. **Técnicas o métodos utilizados en el estudio de usuarios**

7. **Validez y viabilidad en los estudios de usuarios**

## **Introducción módulo 2: Estudio de Usuarios**



Fuente: seice (2018)

Bienvenidos al módulo 2, el cual tratará el tema de los estudios de usuarios desde sus inicios a la actualidad, aprenderás la importancia que tiene aplicarlos, conocerás los tipos de enfoques, recolección de datos y las técnicas más utilizadas para su aplicación en las unidades de información.

## *Estudio de Usuarios*

### **I. Bases Teóricas**

El usuario ha generado diversos campos de estudio, ya que es el principal componente de todo sistema de información, y a través del estudio de él, depende que las unidades de información puedan fortalecerse, crear nuevos servicios y productos de información. Esto justifica la importancia que exista un área que se dedique a su estudio.

Asimismo, el uso explosivo de la información y la comunicación, así como el desarrollo de la tecnología, han generado que los profesionales de la ciencia de la información redirijan y se interesen nuevamente en estudiar a los usuarios, y que en el ámbito de la docencia se introduzca el tema en los programas académicos.

Como vimos en el módulo I, el usuario es todo individuo que necesita información para poder realizar sus actividades académicas, seculares, de familia etc, así también, según su tipo o actitud, los usuarios pueden dividirse en usuario potencial y real.

El usuario potencial, es la persona, grupo o entidad que está vinculada directa o indirectamente al cumplimiento de la misión y objetivos de la Unidad de Información pero no ha hecho uso de los servicios que esta ofrece; por el contrario, el usuario real es la persona que visita personal o virtualmente la unidad de información para satisfacer su necesidad (de información), a través de los servicios bibliotecarios o productos de información que esta ofrece, y que ha logrado comunicación con el profesional de la información.



## Estudio de Usuarios

El diccionario de la Lengua Española edición del tricentenario, define estudio como un “Esfuerzo que pone el entendimiento aplicándose a conocer algo”, y como “Obra de cierta extensión en que se expone y analiza una cuestión determinada”

La UNESCO define a los estudios de usuarios como un “estudio de individuos y sus actividades, actitudes, opiniones, valores e interacciones”.

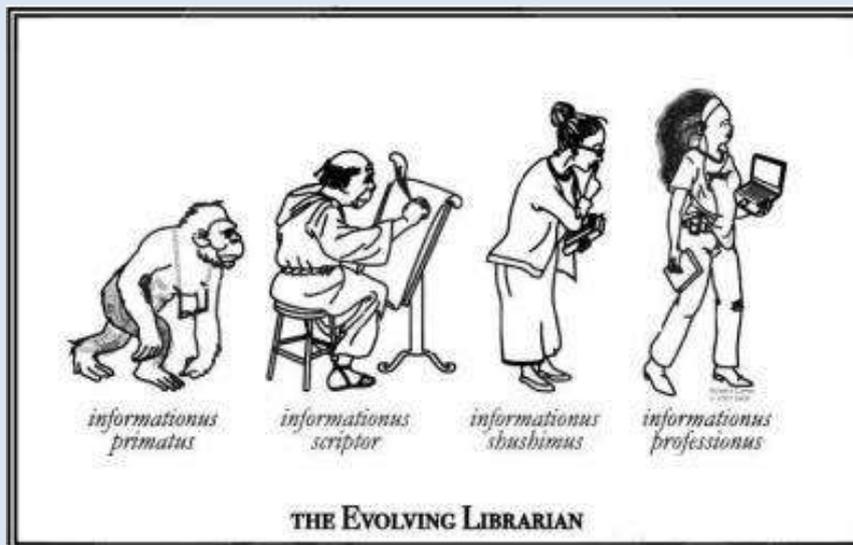
Sanz, E. citado por Santella R., definen los estudios de usuarios como “el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, para la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos, principalmente estadísticos y a su consumo de información” p.1

Por lo anteriormente expuesto podemos decir que los estudios de usuarios son un conjunto de métodos y técnicas que permiten analizar cognitivamente los hábitos y conductas de información de los usuarios para la toma de decisiones, así como, para la creación de nuevos servicios y productos de información con el fin de satisfacer las necesidades informativas del individuo como tal.



## Estudio de Usuarios

### 2. Perífrasis Biográfica e Importancia



Fuente: infotecarios (2018)

Autores como Elías Sanz, Mónica Izquierdo, Carmen Martín entre otros, cuentan que a principios del siglo XX, específicamente en 1920, los primeros estudios que se realizaron fueron sobre la comunicación científica, estos estuvieron orientados con el fin de conocer determinadas características sobre los hábitos que presentaban los científicos en sus tareas investigativas. Importante mencionar que la consolidación de estos estudios dio lugar a nuevas disciplinas dentro del campo de la documentación, una de ellas fue la bibliometría, a quien se le puede considerar como una de las precursoras de los estudios de usuarios, puesto que en diversas ocasiones comparten los mismos métodos de trabajo.

En 1927 los trabajos Gross fueron los primeros en utilizar técnicas bibliométricas para realizar la selección y adquisición de las fuentes documentales en una biblioteca; en 1930 las investigaciones de Bradford tuvieron un efecto en la bibliotecología, cuatro años después sus aportes constituyeron una herramienta de trabajo en los estudios

## *Estudio de Usuarios*

de usuarios. En la década de los 40, podemos mencionar a Fussler ya que en 1949 se concentró en definir el núcleo de publicaciones periódicas más demandadas en una disciplina científica determinada, a partir del estudio de las referencias bibliográficas de sus artículos. En la década de los 50 las orientaciones hacia los estudios de usuarios fueron más elaboradas, en 1955 las investigaciones de Garfield son las que han marcado más profundamente los estudios que se estaban desarrollando sobre la comunicación científica, estos trabajos han sido ampliamente utilizados para la evaluación de fuentes de información y para la elaboración de productos de información, también introdujo el término factor de impacto, como medida para determinar el valor de un documento. En 1956 Brown estudió las revistas que aparecían citadas con mayor frecuencia en ocho áreas científicas, los resultados de sus investigaciones permitieron concluir que era necesario potenciar la cooperación bibliotecaria, como único medio para satisfacer las necesidades de información científica que tenían los usuarios. Las Investigaciones de Menzel en 1958 demostraron que los métodos que utilizaban los científicos e ingenieros para acceder a los sistemas de información, las demandas, pertinencias y el impacto resultante de sus nuevos trabajos constituyen junto a otros parámetros los conocimientos necesarios para planificar diseñar las políticas y sistemas de información

En 1963 las investigaciones de Kessler estuvieron centradas en establecer la relación existente entre las publicaciones científicas y los grupos de investigación, para ello utilizó el término enlace bibliográfico, en este, la fuerza del enlace se mide por el número de referencias comunes que se tenía, la utilización de esta técnica tiene un valor indudable para elaborar productos de información a medida de las necesidades del usuario. En ese mismo año las investigaciones de Price pusieron de manifiesto el crecimiento exponencial de las ciencias, y redescubre el término colegio invisible, al final de este mismo año empiezan a aparecer con más frecuencia las investigaciones empíricas sobre las necesidades y usos de información de los científicos y tecnólogos.



## *Estudio de Usuarios*

En 1970 Goffman y Morris aplicaron la Ley de Bradford para determinar el tamaño mínimo que debía tener la colección de publicaciones periódicas de una biblioteca especializada para atender las demandas de sus usuarios, estas investigaciones tuvieron una gran repercusión para definir la política de selección y adquisición de fuentes de información en las bibliotecas. Brooks en 1971, utilizó las técnicas desarrolladas por Bradford para definir el tamaño adecuado de la colección de revistas científicas de una biblioteca especializada y para determinar los títulos que debía incluir. En 1972 las investigaciones de Crane, se dirigieron a conocer el tipo de canal que utilizaban los científicos para transmitir la información, las prioridades, y el núcleo de fuentes donde publicaban sus trabajos, sus resultados fueron muy valiosos para conocer las características que presentaban los usuarios de información, tanto en las ciencias sociales como en las humanísticas. Brittain estudió los modelos de citación seguidos por los investigadores con el fin de diseñar los sistemas de información más adecuados a las características detectadas. La aportación de Lancaster fue dirigida principalmente a la utilización de técnicas bibliométricas para la evaluación de servicios y centros de información. En 1976 los trabajos de Line permitieron medir el tamaño, crecimiento y composición de la literatura en las ciencias sociales.

En 1982 Caridad analizó el comportamiento de los investigadores españoles de las ciencias sociales, cuando realizaron búsquedas de información de acceso en línea a las diferentes bases de datos. En ese mismo año, Méndez, Villagrà y San Millán realizaron un estudio en donde se centraron en analizar la utilización de las bases de datos por los científicos sociales, el resultado de la investigación demostró el bajo nivel de uso que hacían del recurso de información. Las investigaciones de Romera Iruela en 1989, se enfocaron en el área de educación y permitieron identificar el perfil y las necesidades de información de los usuarios de esa disciplina, para este estudio se utilizaron indicadores para cuantificar a profundidad los hábitos de información de los usuarios.



## *Estudio de Usuarios*

En 1993 Alcaín y San Millán tuvieron como objetivo estudiar el uso de las técnicas bibliométricas en las ciencias sociales, humanidades y en el área de información y documentación, una de sus conclusiones fue la infrautilización de estas técnicas por parte de los investigadores que trabajan en estos campos del conocimiento.

La Biblioteca Nacional de España realizó un estudio para conocer la opinión de los usuarios sobre los fondos, catálogos y los servicios de la biblioteca, se pretendió establecer una política catalográfica basada en la demanda real de los usuarios, acelerando los procesos de catalogación para las publicaciones y materias más solicitadas, se readecuó la política de compra y canje de publicaciones a las necesidades reales de los usuarios; este estudio supuso por una parte la utilización de cuestionarios para los usuarios y la tabulación de las fichas de solicitud de documentos consultados en las distintas salas de la Biblioteca Nacional.

Sorprendiéndose que hasta ahora no hubiera aparecido un manual en Castellano destinado a explicar los métodos que permiten conocer a los usuarios a los que nos dedicamos, en 1994 Elías Sanz-Casado publicó el Manual de Estudios de Usuarios, esta publicación ha servido de apoyo a todas las unidades de información en Latinoamérica que realizan estudios de usuarios.

En el 2007, en la Universidad Carlos III de Madrid, María Luisa Lascurain-Sánchez realizó un estudio titulado Los estudios de usuarios en los planes de estudio de biblioteconomía y documentación, el artículo planteó algunos de los objetivos docentes de la disciplina y propuso los contenidos básicos para la consecución de los mismos para su adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior.

En el 2008 Lorena Mariel Domínguez realiza un estudio de usuarios sobre los recursos en línea, consistente en una encuesta mediante un cuestionario aplicado a 400 usuarios de la Dirección Hemeroteca y Naciones Unidas de la Biblioteca Argentina Dr. Juan Álvarez en el año 2006, en donde se conocieron las demandas existentes hacia estos servicios.



## *Estudio de Usuarios*

En ese mismo año, para hacer un aporte al fenómeno Estudio de Usuarios en México se realizó una investigación poniendo especial énfasis en el uso de métodos cualitativos en los estudios de usuarios. En la Universidad de Taparacá en Chile, Carlos Fernando Cortés Gómez describió un estudio de usuarios de la comunidad de alumnos de la universidad, con el objetivo principal de vincular la formación de usuarios al fomento y desarrollo de las habilidades informativas, con el paradigma educativo de la institución, utilizando la técnica del Focus Group.

En el 2013, un grupo de seminario del séptimo semestre de la Escuela de Bibliotecología de la Universidad de San Carlos de Guatemala, realizó un manual sobre los Métodos y Técnicas de Estudio de Usuarios de Bibliotecas Universitarias, aporte que serviría de guía a los directores de bibliotecas para implementar los estudios de usuarios en sus unidades de información.

Los acercamientos al tema y todos los estudios que se han realizado han tenido varios enfoques pero las investigaciones han definido las características de las comunidades, los recursos de información que utilizan, sus necesidades, actividades, comportamiento, su actitud, su percepción acerca de la unidad de información por lo que los estudios de usuarios se convierten en la base para la planeación de cualquier actividad dentro de las unidades de información, desde el desarrollo de colecciones, creación de nuevos servicios, hasta la formación de usuarios.



## Estudio de Usuarios

### 3. Objetivos

- ✓ Conocer los hábitos y necesidades de información de los usuarios, detectando los cambios que se vayan produciendo en éstos para diseñar los centros de información más adecuados y flexibles que satisfagan esas necesidades.
- ✓ Aprovechar al máximo los recursos de los centros de información existentes, mediante el análisis y evaluación de sus fondos y servicios, de acuerdo con las demandas reales de información.
- ✓ Realizar cursos de formación de usuarios pues, una vez conocidos sus hábitos y necesidades, se pueden realizar programas a medida de dichas necesidades.
- ✓ Evaluar los sistemas nacionales de información, con el fin de determinar los puntos débiles que necesiten ser reformados, de acuerdo a las necesidades de los usuarios o distribuir los recursos dentro del sistema, en función de las demandas de información que se produzcan o los cambios en los hábitos que se detecten.
- ✓ Conocer la estructura y dinámica de los colectivos de investigación. Este objetivo es muy importante debido a la cantidad de recursos económicos que participan en esta actividad. Por tanto, el conocer los hábitos de información de este colectivo de usuarios nos permitirá suministrarles la información que precisen en el momento adecuado, lo cual redundará en la disminución de tiempos en sus líneas de investigación y, por tanto, en la mayor rentabilidad de los recursos que se están destinando a esta actividad. Sanz, E. (1993) p.10.

Fuente: elaboración propia



## Estudio de Usuarios

### 4. Enfoques de Investigación para el Estudio de Usuarios

Para realizar Estudio de Usuarios es necesario tener claro el método de investigación y el enfoque a utilizar, Hernández, citado por Ruiz (2011) sostiene que todo trabajo de investigación se sustenta en dos enfoques principales: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo, los cuales de manera conjunta forman un tercer enfoque: El enfoque mixto. (p.1)

El enfoque de la investigación es un proceso sistemático, disciplinado y controlado, está directamente relacionada a los métodos de investigación: inductivo y deductivo

#### 4.1 El enfoque cuantitativo:

Es asociado al método deductivo, cuya característica es ir de lo general a lo particular, la recolección de datos es equivalente a medir, que significa

asignar números a objetos y eventos de acuerdo a ciertas reglas.

#### 4.2 El enfoque cualitativo:

Asociado al método inductivo, se basa en ir de los casos particulares a la generalización, ve el escenario y a las personas en una perspectiva holística, no son reducidos a variables, sino considerados como un todo. Aquí los investigadores desarrollan conceptos y comprensiones partiendo de pautas de los datos y no recogiendo datos para evaluar modelos, hipótesis o teorías preconcebidas.

#### 4.3 El enfoque mixto:

Es la combinación de ambos enfoques, incluye las mismas características que la investigación cuantitativa y cualitativa; es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento.



## Estudio de Usuarios

### Para recordar:



Fuente: 123RF (2018)

ENFOQUES DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA		
Cualitativa Inductiva	Cuantitativa Deductiva	Mixta
Inmersión Inicial en el campo	Encuestas	Incluye las características de los enfoques cualitativo y cuantitativo
Interpretación contextual	Experimentación	
Flexibilidad	Patrones (relaciones entre variables)	
Preguntas	Preguntas e hipótesis	
Recolección de datos	Recolección de datos	

Fuente: Ruiz 2011



Fuente: 123RF (2018)

<https://www.youtube.com/watch?v=XpODjddaAqg>

## Estudio de Usuarios

### 5. Recolección de datos para los estudios de usuarios

#### 5.1 Observación

Es la acción de mirar detenidamente el objeto de estudio, el experimento de acuerdo a ciertos principios para llevar a cabo la observación. Significa el conjunto de cosas observadas, el conjunto de datos y el conjunto de fenómenos o hechos. La observación permite conocer la realidad mediante la percepción directa de los objetos y fenómenos.



Fuente: blogdiario (2018)



Fuente: blogdiario (2018)

#### 5.2 La Entrevista

Es un instrumento de recolección de datos primaria, eficaz de gran precisión en todo proceso de comunicación; el investigador formula toda clase de preguntas con un dialogo peculiar que puedan ayudarle a recolectar información de su interés y la otra es la fuente de la información a recolectar.

## Estudio de Usuarios

### 5.3 La Encuesta

La encuesta es un procedimiento que permite la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados mediante un cuestionario los datos que desea obtener, para posteriormente reunirlos para obtener durante la evaluación datos agregados.



Fuente: blogdiario. (2018)

Para ello, el cuestionario de la encuesta debe contener una serie de ítems respecto a una o más variables a medir, mediante preguntas cerradas y abiertas.

Las preguntas cerradas contienen categorías fijas de respuesta que han sido delimitadas; las respuestas incluyen dos posibilidades o incluir varias alternativas, este tipo de preguntas permite facilitar previamente la codificación de las respuestas de los sujetos.

Las preguntas abiertas no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, se utiliza cuando no se tiene información sobre las posibles respuestas. Estas preguntas no permiten precodificar las respuestas, la codificación se efectúa después de que se tienen las respuestas.

## **6. Técnicas o métodos utilizados para el Estudio de Usuarios**

Las técnicas son de hecho, recursos o procedimientos de los que se vale el investigador para acercarse a los hechos y acceder a su conocimiento. (Ruiz, 2011, p.1).

Las técnicas son herramientas didácticas que utiliza el bibliotecario para adecuar los servicios que se ofrecen, varía de acuerdo al objetivo y las características de los participantes y de la dinámica grupal del centro de información.

Las técnicas y métodos de estudio de usuarios, son procedimientos adoptados y/o realizados por las Bibliotecas con el fin de establecer nuevos servicios, la satisfacción de sus usuarios, la optimización de sus colecciones, y el aporte en grado en relación a la demanda de los usuarios.

La finalidad puede ser variada, establecer estándares de satisfacción de usuarios, planificar cambios en cuanto a los resultados obtenidos, ofrecer un mejor servicio, establecer el índice de cumplimiento de nuestras funciones basadas en nuestra misión y visión entre otros aspectos.

En la actualidad existe diversidad de técnicas para estudiar a los usuarios que son aplicadas en las unidades de información, entre ellas mencionaremos las siguientes:

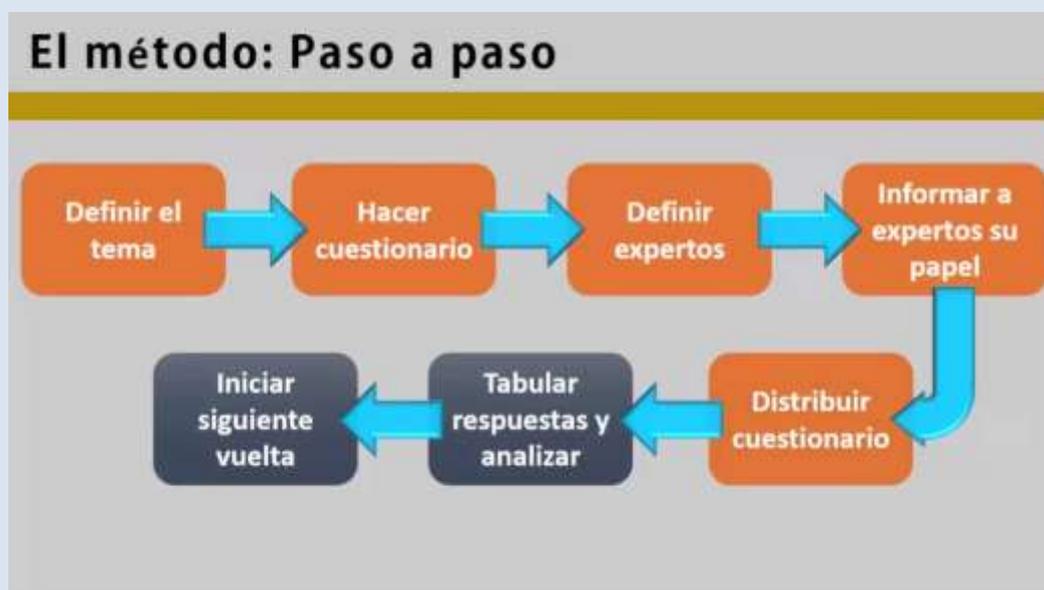


## Estudio de Usuarios

### 6.1 Método Delphi

Lo definimos como un proceso donde se reúnen una serie de personas considerados expertos con el fin de tratar una temática o problemática en común, generalmente se consulta a personas con experiencia, diferente formación y jerarquía.

#### 6.1.1 Pasos:



## Estudio de Usuarios

### 6.1.2 Ventajas y Desventajas del Método Delphi

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Es flexible al captar diversidad de opiniones de forma anónima y confidencial</li> <li>✓ El consenso logrado presenta alto grado de confiabilidad</li> <li>✓ Permite el involucramiento de los expertos con el problema, permitiendo su relacionamiento de forma anónima con otros expertos, lo que aporta al flujo de información</li> <li>✓ Evita el protagonismo de uno o más expertos sobre otros, garantizando igual participación</li> <li>✓ Finalmente, permite encontrar la formación de un criterio con un alto nivel de objetividad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Al involucrar y comunicar a diversos actores, el tiempo que se puede tomar la aplicación del método puede ser más del esperado</li> <li>✓ Requiere de expertos. Si, esto podría ser una desventaja dependiendo de la temática a abordar</li> <li>✓ Requiere disponibilidad de los expertos y canales de comunicación para asegurar el flujo de información</li> <li>✓ El cuestionario es vital para el éxito en la aplicación del método</li> <li>✓ Es costoso. Las comunicaciones, los expertos, el papeleo, etc</li> </ul>

Fuente: elaboración propia (2018)



## *Estudio de Usuarios*

### **6.2 Focus Group**

#### **Grupo focal, grupo de discusión o entrevista en grupo**

Para determinar el diseño de experiencias de formación de usuarios, Cortés (2008) en su estudio realizado define El Focus Group (grupo focal) como “una técnica que centra su atención en la pluralidad de respuestas obtenidas de un grupo de personas, y es definida como una técnica de la investigación cualitativa. (p.2)

También podemos precisar que es un método o técnica, en recolectar información necesaria, que consiste en reunir a un pequeño grupo, entre 6 y 12 personas como máximo, con el fin de contestar preguntas y generar una discusión en torno al asunto a tratar, aquí las preguntas son respondidas por la interacción del grupo en forma dinámica.

El objetivo del focus group “es la obtención de datos por medio de la percepción, los sentimientos, las actitudes y las opiniones de grupos de personas” (Cortés, 2009, p. 2)



## Estudio de Usuarios

### 6.2.1 Pasos principales para aplicar la técnica del focus Group

#### Plantear o definir los objetivos de la investigación

La persona que aplicará en el grupo focal debe tener presente el propósito de la investigación, para lo cual deberá hacer una serie de reflexiones sobre el tema desde el examen, la exploración y la comprensión del asunto.

#### Realizar y planificar las preguntas sobre el tema de investigación

Se debe preparar un guión con preguntas abiertas de tipo general y también específico para que el entrevistado pueda responder ya sea de modo general o profundamente, y obtener la información necesaria para nuestra investigación. Las preguntas deben formularse en una secuencia lógica con el fin de guardar concordancia con los objetivos de nuestra investigación.

#### Seleccionar la audiencia y establecer el número de participantes

La selección de los integrantes del grupo focal no es una tarea simple, pues implica que se elijan personas adecuadas; es decir, deben ser individuos que poseen ciertas características, ya que ellos aportarán la información requerida. Las experiencias y visiones de cada individuo son imprescindibles y de ellas dependerá la comprensión del problema. Los resultados de nuestra investigación dependerán de nuestras fuentes de información que en este caso son los entrevistados.

#### Establecer el número de personas que integrará el grupo focal

El número de integrantes debe ser limitado a entre 4 y 12 personas. Algunos autores como Young y Harmony (1998) señalan que los participantes pueden ser entre 7 y 10 personas. Matus y Molina (2005), por otro lado, mencionan entre 5 y 10 integrantes; la mayoría coincide en señalar que más de 10 personas pueden entorpecer el grupo focal.

#### Seleccionar al moderador y al ayudante u observador

El moderador debe mantener un perfil bajo y evitar realizar comentarios personales para no interferir o inhibir las respuestas de los entrevistados; su función es dirigir las preguntas, para lo cual debe ser un buen comunicador. Una característica muy importante del moderador es la de ser amistoso con el fin de lograr que los entrevistados se entusiasmen, se relajen y respondan de manera adecuada las preguntas. Se recomienda que el moderador tenga cierta experiencia en dinámica de grupos grandes o con pequeños grupos de interacción. El ayudante u observador, tendrá la misión de tomar nota de las respuestas de los entrevistados, debe ubicarse en un lugar poco visible y no debe intervenir en la sesión.



## Estudio de Usuarios

### Seleccionar el lugar

La elección del lugar también es importante: debe ser un espacio alejado de ruidos para que los integrantes no pierdan la concentración y entiendan las preguntas que realiza el moderador. El lugar debe ser conocido por los integrantes y estar equipado con el mobiliario adecuado.

### Realizar una breve introducción sobre el tema a discutir

Al iniciar la sesión de entrevista será imprescindible que el moderador realice una breve introducción sobre el tema que se va a discutir, por lo que será importante que mencione los objetivos del estudio. Esta breve charla sobre el tema a discutir motivará a los participantes a la reflexión y a que expresen sus respuestas.

### Escuchar a los entrevistados

El moderador no debe hacer ninguna objeción ni censura a las respuestas de los entrevistados porque esto disminuiría la fluidez de sus comentarios. Debe también ser imparcial y escuchar a todos los entrevistados por igual; de las respuestas de sus entrevistados depende todo el estudio.

### Tomar notas

El ayudante u observador del grupo focal debe estar capacitado para observar todos los gestos de los integrantes con el fin de registrar estas

impresiones y anotar todas las respuestas de los participantes. Se recomienda la utilización de equipos de grabación sonora y/o filmadoras para registrar la sesión. Es importante que el ayudante también tome notas después que el moderador haya concluido la sesión.

### Concluir la sesión

Una vez terminada la serie de preguntas el moderador concluirá la sesión y agradecerá la participación y asistencia de los integrantes, señalándoles la importancia de sus valiosos comentarios y respuestas.

### Analizar los resultados

El análisis del material debe ser muy especializado. El investigador hará una revisión exhaustiva de toda la sesión desde su inicio hasta su finalización.

### Realización del informe final

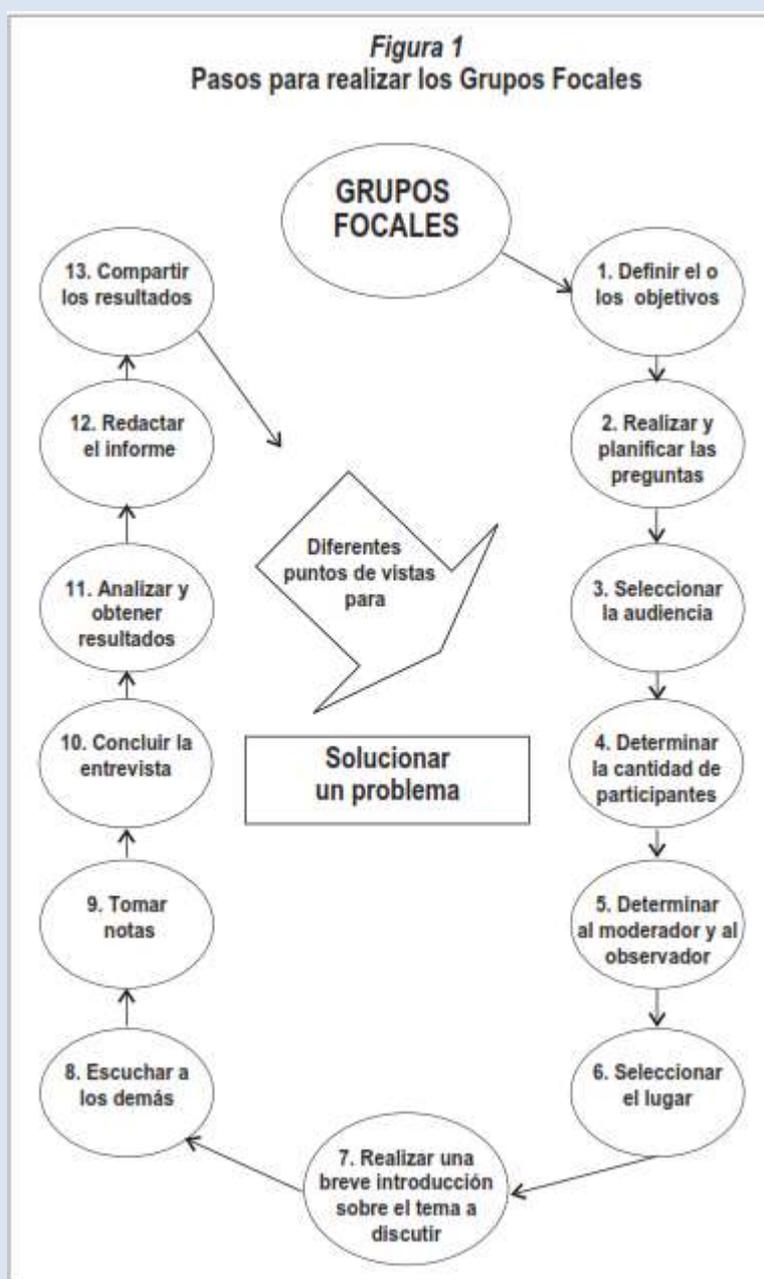
Una vez analizados los resultados es necesario realizar un reporte final sobre el caso. Se recomienda que éste sea elaborado en forma inmediata para no olvidar ningún detalle. El reporte deberá registrar cómo se llevó a cabo la investigación, quiénes fueron los participantes, y cuáles fueron los resultados, las conclusiones y las recomendaciones de la investigación.

### Compartir los resultados: retroalimentar a los participantes

El último paso, será comunicarles los resultados de la investigación a los participantes. Compartir las conclusiones con ellos afianzará estos contactos y quizá permita o ayude a realizar otros grupos.



## Estudio de Usuarios



Fuente: Hernández (2008), p. 42

## Estudio de Usuarios

### 6.3 Estudio de Caso

Puede ser utilizado como método o como forma de selección de una población determinada de estudio. El estudio de caso examina longitudinalmente y a profundidad un caso o suceso. El caso se entiende como un sistema definido de acciones referidas a un conjunto de actividades interrelacionadas en la que participan varios actores en una situación social, se considera la interacción entre los sujetos y su entorno. (Hernández, 2008, p.26)



Fuente: blogdiario (2018)

El interés por estudiar un caso puede emerger por diferentes circunstancias, como por ser específico, por ilustrar un tema, por ser representativo, así el caso puede ser una actividad, un acontecimiento o una comunidad específica de individuos.

#### Características

- Analiza los casos de varias perspectivas
- Utiliza más de una técnica
- Puede incluir tanto cuantitativa como cualitativa

La finalidad de este método, es describir y entender situaciones de la vida real contemporánea. Para realizar estudios, es muy utilizado, sin embargo en la ciencia de la información se ha utilizado como una forma de selección de población de estudio y no como un método para abordar todo el caso

## 7. Validez y viabilidad en los Estudios de Usuarios

Hernández, 2008 menciona que “toda investigación que se realice, ya sea de carácter cuantitativo o cualitativo, debe de poseer dos cualidades esenciales, ser válida y fiable. P. 28.

Ruiz (2011) dice que “todo instrumento de recolección de datos debe resumir dos requisitos esenciales: validez y confiabilidad.

Con la validez se determina la revisión de la presentación del contenido. Se estima la validez como el hecho de que una prueba sea de tal manera concebida, elaborada y aplicada y que mida lo que se propone medir y aplicarlo varias veces indique el mismo resultado. (Ruiz, 2011. P.1)

Según Pérez, (1994), citado por Hernández (2008), la validez estima la medida en la que los resultados representan la realidad estudiada y si son categorías reales de la experiencia humana.



Fuente: cajajubilaciones (2018)

## Estudio de Usuarios

### Referencias

Hernández, P. (2008). *Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información*. Instituto de investigaciones bibliotecológicas y de la información. México: Unam. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de [http://iibi.unam.mx/publicaciones/5/metodos\\_cualitativos\\_INTRODUCCION\\_PATRICIA\\_HERNANDEZ.html](http://iibi.unam.mx/publicaciones/5/metodos_cualitativos_INTRODUCCION_PATRICIA_HERNANDEZ.html)

Martín, C. (2007). Metodología de investigación en estudios de usuarios. *Revista General de Información y Documentación*. Madrid: Edit Complutense. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/10253>

Real Academia Española, (2018). *Concepto de estudio*. *Asociación de Academias de la Lengua Española*. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <http://dle.rae.es/?id=H1wXiTi>

Ruiz, M. (2011). Políticas públicas en salud y su impacto en el seguro popular en Culiacán, Sinaloa, México. *Enfoques de Investigación*. Eumed. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/ficha.htm>

Santaella, R. (2005). *Metodología de estudios de usuarios de información*. *Estudio de casos en la Administración Pública*, Revista TEXTOS de la CiberSociedad, 5. Temática Variada. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <http://www.cibersociedad.net>

Sanz, E. (1993). *La realización de estudio de usuarios: una necesidad urgente*. *Revista General de Información y Documentación*. Madrid: Edit Complutense. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <file:///C:/Users/Carmen/Downloads/12640-12720-1-PB.PDF>

Sanz, E. (1994). *Estudio de Usuarios*. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <http://www.mdp.edu.ar/humanidades/documentacion/licad/archivos/modulos/fundam/archivos/biografia/fundamentos/F031.pdf>



# **MÓDULO 3**

# **DIRECTRICES Y**

# **MANIFIESTOS**

# **INTERNACIONALES**

**B140.100 LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y EL USUARIO (E-EARNING)**  
**CARMEN ALICIA URIARTE MORAYA**

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA | Facultad de Humanidades, Escuela de Bibliotecología

**TABLA DE CONTENIDO**

# Módulo 3: Directrices y Manifiestos Internacionales



## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

### **Introducción módulo 3**

## **Directrices y Manifiestos Internacionales**



Fuente: IFLA 2018

Bienvenidos al módulo 3, conocerás los documentos internacionales de instituciones internacionales de asociaciones de bibliotecarios y de organizaciones internacionales que tienen interés en respetar y difundir el derecho a la información, el desarrollo educativo, la brecha digital, temas que la disciplina de la bibliotecología puede le corresponde apoyar. Aprenderás la importancia de la puesta en práctica de estos documentos que todo bibliotecario debe de realizar en cualquier unidad de información en la que se encuentre.



## Directrices y Manifiestos Internacionales

### La IFLA y la Bibliotecología

La Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA), es una organización internacional, no gubernamental, independiente que trabaja como portavoz a nivel mundial de los profesionales de la Bibliotecología y bibliotecas; representa los intereses de los usuarios, de los servicios bibliotecarios y de la documentación.



Rico, M. (2013), menciona que la finalidad de los estatutos de la IFLA son: "potenciar la existencia de servicios bibliotecarios y de información de calidad, fomentar la concienciación general sobre el valor y la importancia de unos servicios bibliotecarios y de información de calidad en los sectores privado, público y en las empresas sin ánimo de lucro y representar los intereses de sus socios en todo el mundo" Las Prioridades Profesionales descritas en este documento serán de gran ayuda para el desarrollo de las actividades profesionales de la IFLA. Estas prioridades se incorporarán en los programas profesionales de toda la estructura organizativa de la IFLA, reconociendo especialmente que deben tenerse en cuenta las necesidades, intereses y opiniones de cada región del mundo, en especial las de los países en vías de desarrollo. Todas estas prioridades se formulan teniendo siempre en cuenta los intereses regionales, el intercambio de comunicación e información entre los socios de la IFLA y el uso de la tecnología electrónica para facilitar su puesta en práctica. (p.52).



## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

En 2004 la IFLA publicó que debía estar fundamentada en tres pilares que reconocieran que sus funciones básicas se relacionan con el contexto social en el cual operan las bibliotecas y los servicios de información, sus miembros y los asuntos profesionales.

Estos tres pilares están apoyados por la infraestructura ofrecida por la sede de IFLA (IFLA HQ), por IFLANET y por las estructuras de administración de la Federación.

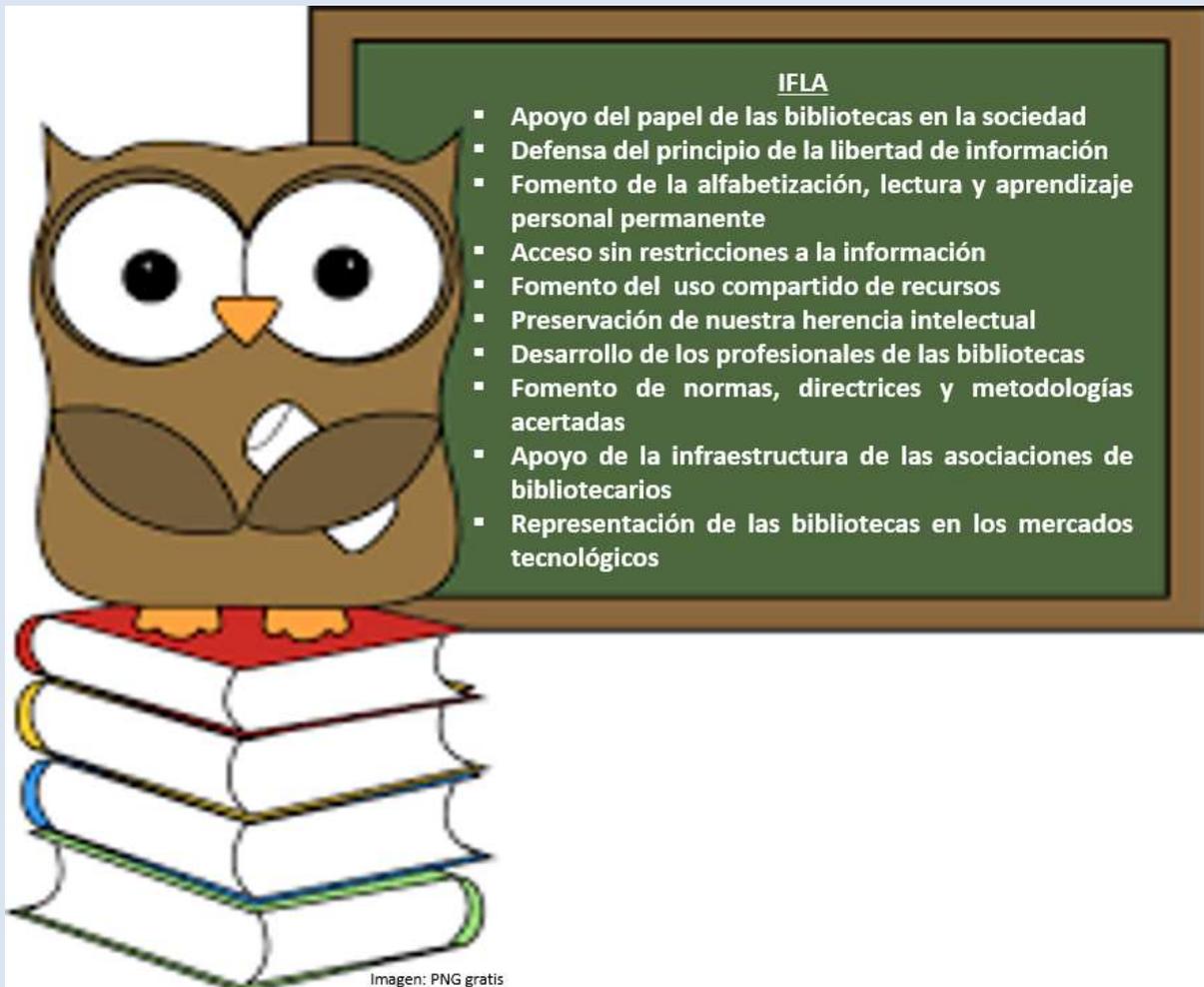
**El Pilar Sociedad** se concentra en el rol e impacto de las bibliotecas y servicios de información en la Sociedad y los asuntos contextuales que condicionan y restringen el ambiente en que ellas operan alrededor del mundo. Esos asuntos actualmente están tratados a través de FAIFE, CLM, Escudo Azul y nuestra defensa en la Cúpula Mundial de la Sociedad de Información (WSIS) y otras.

**El Pilar profesional** se concentra en los asuntos cubiertos por las desde hace tiempo establecidas Actividades Básicas (Core Activities), ALP, ICABS, PAC, UNIMARC y las Secciones y Divisiones. Éstas se encuentran en el medio de nuestra práctica profesional y ayudan a las bibliotecas y a los servicios de información a lograr sus propósitos y a dar respuesta a las necesidades de los miembros en un ambiente global en rápido cambio.

**El Pilar Miembros** es, naturalmente, central para IFLA. Incluye los servicios que se ofrecen a los miembros, administración de su afiliación, conferencias y publicaciones.



## Directrices y Manifiestos Internacionales



**IFLA**

- Apoyo del papel de las bibliotecas en la sociedad
- Defensa del principio de la libertad de información
- Fomento de la alfabetización, lectura y aprendizaje personal permanente
- Acceso sin restricciones a la información
- Fomento del uso compartido de recursos
- Preservación de nuestra herencia intelectual
- Desarrollo de los profesionales de las bibliotecas
- Fomento de normas, directrices y metodologías acertadas
- Apoyo de la infraestructura de las asociaciones de bibliotecarios
- Representación de las bibliotecas en los mercados tecnológicos

Imagen: PNG gratis

## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

### **Manifiestos y Directrices**

Un manifiesto es una declaración pública de principios e intenciones, a menudo de naturaleza política. En algunas democracias parlamentarias, los partidos políticos preparan manifiestos electorales que delimitan tanto su dirección estratégica como sus bosquejos de legislación futura, en caso de ganar suficiente apoyo en una elección.

El diccionario especializado del archivero bibliotecario nos indica que el término manifiesto es un escrito en que se hace pública declaración de doctrinas o propósitos de interés general. La palabra manifiesto se deriva del latín *manifestus*, -a (del lat. «*manifestus*») que significa claro o evidente. (García, L. 2000. P.295).

También se entiende como manifiesto un sustantivo escrito una declaración de las intenciones de una persona o grupo de personas que se presentan a elecciones.

La importancia de los manifiestos es el reconocimiento público de lo experimentado y convenido en las reuniones que convoca la IFLA, es por ello que se trabaja constantemente para dar a conocer las declaraciones que permiten dar cuenta a los bibliotecarios de la normativa relacionado con la disciplinas que se debe tener.

“La aplicación de los manifiestos de la IFLA es muy clara cuando dicta que todos los que los conocen son responsables de difundirlos, sea cual sea su nivel de responsabilidad, además de que la comunidad bibliotecaria del mundo entero es emplazada a difundirlos y a llevar a cabo los principios y acciones expresados en dichos documentos”. (Rico, M., 2013, p. 65)



## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

### **IFLA y UNESCO**

La IFLA como federación tiene la facultad de agrupar las asociaciones más importantes de bibliotecología lo que ha permitido reconocerla como autoridad a nivel mundial, así también la IFLA no trabaja de modo solitario, es apoyada por otros organismos como la UNESCO, lo que le ha permitido tener aún más campo de acción ya que respalda el interés educativo que puede aportar no sólo en bibliotecas, si no en un ámbito socialmente más amplio.

Cómo se sabe la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) es hoy en día un referente obligatorio si se desea hablar de brechas digital, derecho a la información y desarrollo educativo, a estos temas se vincula la IFLA, en el sentido claro que la disciplina bibliotecológica puede y le corresponde apoyar a desarrollar dichas temáticas.

Todas las estrategias y actividades de la UNESCO se sustentan en las ambiciosas metas y los objetivos concretos de la comunidad internacional que se plasman en objetivos de desarrollo internacionalmente acordados, como los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM).

Por ello, las competencias excepcionales de la UNESCO en los ámbitos de la educación, la ciencia, la cultura y la comunicación e información contribuyen a la consecución de dichas metas. La misión de la UNESCO consiste en contribuir a la consolidación de la paz, la erradicación de la pobreza, el desarrollo sostenible y el diálogo intercultural mediante la educación, las ciencias, la cultura, la comunicación y la información. (UNESCO, 2018).



## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

### **Directrices y Manifiestos Internacionales en el ámbito Bibliotecológico**

A continuación podrás visualizar las directrices y manifiestos, relacionados en la especialidad de los servicios de información bibliotecarios y el usuario:

- ✓ Declaración de Glasgow sobre las Bibliotecas, los Servicios de Información y la Libertad Intelectual
- ✓ Manifiesto IFLA por la Biblioteca multicultural
- ✓ Préstamo Internacional y Envío de Documentos: Principios y Directrices de Procedimiento
- ✓ Directrices para Mejores Prácticas en Préstamo Interbibliotecario y Suministro de Documentos
- ✓ El Manifiesto IFLA sobre Internet 2014
- ✓ Sección de Referencia y Servicios de Información
- ✓ Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Da Coruña (Udc)



## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

### Declaración de Glasgow sobre las Bibliotecas, los Servicios de Información y la Libertad Intelectual (IFLA 2002)



**Reunida en Glasgow con ocasión del 75 aniversario de su creación, la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) declara que:**

La IFLA proclama el derecho fundamental de los seres humanos a acceder y expresar la información sin ningún tipo de restricción.

La IFLA, con el apoyo de sus socios repartidos por todo el mundo, defiende y promueve la libertad intelectual como se expresa en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Esta libertad intelectual abarca la riqueza del conocimiento humano, la diversidad de opinión, el pensamiento creativo y la actividad intelectual.

La IFLA afirma que la dedicación a la libertad intelectual es una responsabilidad fundamental de los bibliotecarios y documentalistas de todo el mundo, expresada a través de códigos de conducta ética y demostrada mediante la práctica.

La IFLA afirma que:

- ❖ Las bibliotecas y los servicios de información ofrecen acceso a la información, ideas y productos de la imaginación en cualquier soporte y sin importar las fronteras. Actúan como intermediarios del conocimiento, pensamiento y cultura, ofreciendo ayuda esencial para la toma independiente de decisiones, el desarrollo cultural, la investigación y el aprendizaje continuo de individuos y grupos.



## Directrices y Manifiestos Internacionales

- ❖ Las bibliotecas y los servicios de información contribuyen al desarrollo y mantenimiento de la libertad intelectual y ayudan a salvaguardar los valores democráticos y los derechos civiles universales. En consecuencia, están comprometidos a ofrecer a sus usuarios acceso sin restricción a recursos y servicios relevantes y a oponerse a cualquier forma de censura.
- ❖ Las bibliotecas y los servicios de información deberán adquirir, preservar y hacer accesibles la mayor variedad de documentos posible, que reflejen la pluralidad y diversidad de la sociedad. La selección y disponibilidad de los materiales y servicios bibliotecarios deberá regirse por consideraciones profesionales y no por puntos de vista políticos, morales y religiosos.
- ❖ Las bibliotecas y los servicios de información deberán poner a disposición de todos los usuarios por igual sus materiales, instalaciones y servicios. No deberán discriminar por ninguna razón como por la raza, origen nacional o étnico, género o preferencia sexual, edad, discapacidad, religión o ideología.
- ❖ Las bibliotecas y los servicios de información deberán proteger los derechos de cada usuario a la privacidad y confidencialidad de la información que buscan o reciben y los recursos que han consultado, sacado en préstamo, adquirido o transmitido.

Por lo tanto, la IFLA insta a las bibliotecas y a los servicios de información y a su personal a que defiendan y fomenten los principios de la libertad intelectual y ofrezcan acceso sin restricciones a la información.

*Esta Declaración fue preparada por la IFLA/FAIRE.*

*Aprobada por la Junta de Gobierno de la IFLA el 28 de marzo del 2002 en la Haya, Los Países Bajos*

Proclamada por el Consejo de la IFLA el 19 de agosto del 2002 en Glasgow, Escocia.



## Directrices y Manifiestos Internacionales



### Manifiesto IFLA por la Biblioteca multicultural

La biblioteca multicultural: portal de acceso a una sociedad de culturas diversas en diálogo

Todos vivimos en una sociedad que es cada vez más heterogénea. Existen más de 6000 lenguas en el mundo. La tasa de migración internacional se incrementa cada año, lo que origina en un número creciente de personas con identidades más complejas. La globalización, el aumento de las migraciones, la rapidez de las comunicaciones, la facilidad del transporte y otros factores característicos del siglo XXI han incrementado la diversidad cultural en muchas naciones donde previamente no existía o han aumentado la ya existente.

«Diversidad cultural» o «multiculturalidad» se refieren a la coexistencia e interacción armónica de culturas diferentes, donde «la cultura debe ser considerada como el conjunto de los rasgos distintivos espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o a un grupo social y que abarca, además de las artes y las letras, los modos de vida, las maneras de vivir juntos, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias»

La diversidad cultural o la multiculturalidad son la base de nuestra fuerza colectiva, tanto en nuestras comunidades locales como en nuestra sociedad global. La diversidad cultural y lingüística es el patrimonio común de la humanidad y debe ser conservada y mantenida para el beneficio de todos. Es una fuente de intercambio, innovación, creatividad, y coexistencia pacífica entre los pueblos. «El respeto de la diversidad de las culturas, la tolerancia, el diálogo y la cooperación, en un clima de confianza y de entendimiento mutuos, están entre los mejores garantes de la paz y la seguridad internacionales» Por tanto, todos los tipos de bibliotecas deben reflexionar, apoyar y promover la diversidad cultural y lingüística en los ámbitos locales, nacionales e internacionales, y de esta manera trabajar por el diálogo intercultural y una ciudadanía activa.

Las bibliotecas, al servir a intereses y comunidades diversas, funcionan como centros de aprendizaje, culturales y de información. Al tratar la diversidad cultural y lingüística, los servicios bibliotecarios se rigen por su compromiso con los principios de las libertades fundamentales y la igualdad en el acceso a la información y al conocimiento para todos, en el respeto de la identidad y los valores culturales.



## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

### **Principios**

Cada persona de nuestra sociedad global tiene derecho a un amplio rango de servicios bibliotecarios y de información. Al tratar la diversidad lingüística y cultural, las bibliotecas deberían:

- Servir a todos los miembros de la comunidad sin discriminación alguna por origen cultural o lingüístico;
- Ofrecer información en lenguas y alfabetos apropiados;
- Dar acceso a un amplio rango de materiales y servicios que reflejen a todas las comunidades y sus necesidades;
- Disponer de personal que refleje la diversidad de la comunidad, formados para trabajar y dar servicio a comunidades diversas.

Los servicios bibliotecarios y de información en un contexto de diversidad cultural y lingüística incluyen tanto la oferta de servicios a todo tipo de usuarios de la biblioteca como la oferta de servicios bibliotecarios dirigidos especialmente a grupos culturales y lingüísticos tradicionalmente desatendidos. Se debería prestar especial atención a grupos que a menudo sufren marginación en las sociedades con diversidad cultural: minorías, refugiados y solicitantes de asilo, personas con permisos de residencia temporales, trabajadores inmigrantes y comunidades indígenas.

### **Misión de los servicios bibliotecarios multiculturales**

En una sociedad culturalmente diversa se debería incidir en las siguientes misiones clave, relacionadas con la información, la alfabetización, la educación y la cultura:

- Fomentar la toma de conciencia del valor positivo de la diversidad cultural y promover el diálogo cultural;
- Alentar la diversidad lingüística y el respeto por las lenguas maternas;
- Facilitar la coexistencia armónica de varias lenguas, incluyendo el aprendizaje de varias lenguas desde edades tempranas;
- Salvaguardar el patrimonio cultural y lingüístico y apoyar la expresión, creación y difusión en todas las lenguas pertinentes;
- Apoyar la preservación de la tradición oral y el patrimonio cultural intangible;
- Apoyar la inclusión y participación de personas y grupos de diversos orígenes culturales;
- Promover la alfabetización informacional en la era digital, y el dominio de las tecnologías de la información y comunicación;
- Promover la diversidad lingüística en el ciberespacio;
- Fomentar el acceso universal al ciberespacio;
- Apoyar el intercambio de conocimientos y buenas prácticas en relación con el pluralismo cultural.



## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

### **Gestión y actuación**

La biblioteca multicultural requiere que todas las bibliotecas adopten un enfoque integrado de los servicios. Las actividades principales de los servicios bibliotecarios y de información para comunidades cultural y lingüísticamente diversas son centrales, no «separadas» ni «adicionales», y siempre deberían estar diseñadas para satisfacer necesidades locales o específicas.

La biblioteca debería tener una política y un plan estratégico, que definan su misión, objetivos, prioridades y servicios relacionados con la diversidad cultural. El plan debe basarse en un análisis completo de las necesidades de los usuarios y en recursos adecuados.

Las actividades bibliotecarias no deben llevarse a cabo aisladamente. Se debe fomentar la cooperación con los grupos de usuarios y profesionales pertinentes en el ámbito local, nacional e internacional.

### **Actividades principales**

La biblioteca multicultural debería:

- Desarrollar colecciones y servicios culturalmente diversos y multilingües, incluyendo recursos digitales y multimedia;
- Destinar recursos para la conservación de las expresiones y el patrimonio cultural, prestando especial atención al patrimonio cultural oral, indígena e intangible;
- Incluir programas que apoyen la educación de los usuarios, la alfabetización informacional, los recursos para los recién llegados, el patrimonio cultural y el diálogo intercultural como partes integrales de los servicios
- Proporcionar acceso a los recursos bibliotecarios en los idiomas apropiados a través de sistemas de acceso y organización de la información;
- Desarrollar materiales de promoción y difusión en las lenguas apropiadas para atraer a diversos grupos a la biblioteca.

### **Personal**

El personal de la biblioteca es el intermediario activo entre usuarios y recursos. Se le debe ofertar educación profesional y formación continua centrada en los servicios a comunidades multiculturales, la comunicación y la sensibilidad intercultural, la antidiscriminación, las culturas y las lenguas.



## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

El personal de una biblioteca multicultural debería reflejar las características lingüísticas y culturales de la comunidad para garantizar la conciencia cultural, reflejar la comunidad a la que la biblioteca presta servicio y promover la comunicación.

### **La financiación, la legislación y redes**

Se anima a los gobiernos y a otros organismos pertinentes de toma de decisiones a establecer y financiar adecuadamente bibliotecas y sistemas bibliotecarios para que ofrezcan servicios bibliotecarios y de información gratuitos a comunidades culturalmente diversas.

Los servicios bibliotecarios multiculturales son esencialmente globales. Todas las bibliotecas implicadas en actividades de este campo deben participar en las redes pertinentes de desarrollo de políticas locales, nacionales e internacionales. Se necesita investigación para obtener los datos necesarios para tomar decisiones informadas sobre los servicios y asegurar una financiación apropiada. Se deben difundir ampliamente los resultados de estas investigaciones y las buenas prácticas para impulsar servicios bibliotecarios multiculturales eficaces.

### **Implementar el Manifiesto**

La comunidad internacional debe reconocer y apoyar los servicios bibliotecarios y de información en su papel de promotores y conservadores de la diversidad lingüística y cultural.

Se pide a los responsables de todos los niveles y a la comunidad bibliotecaria de todo el mundo que difundan este Manifiesto y que lleven a cabo los principios y acciones que aquí se expresan.

Este Manifiesto complementa al Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública, al Manifiesto la biblioteca escolar (IFLA/UNESCO) y al Manifiesto sobre Internet de la IFLA.

El Comité ejecutivo de IFLA aprobó este Manifiesto en agosto de 2006 y El Consejo Intergubernamental del Programa Información para todos (IFAP) de UNESCO lo aprobó en abril de 2008 con la recomendación de que sea presentado para su consideración en la 35ª sesión de la Conferencia General de UNESCO.



## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

### IN THIS DOCUMENT:

- ✓ Responsabilidad nacional
- ✓ Sistema de préstamo nacional
- ✓ Normas nacionales para el préstamo internacional
- ✓ Envío de peticiones
- ✓ Envío de documentos
- ✓ Derechos de autor
- ✓ Responsabilidad con el material prestado
- ✓ Tarifas y Pagos
- ✓ Bibliografía

## **Préstamo Internacional y Envío de Documentos: Principios y Directrices de Procedimiento**

Primera redacción por la IFLA 1954

Revisión en profundidad 1978, modificación 1987

Revisión en profundidad 2001

<http://www.ifla.org/VI/2/p3/ildd-s.htm> 27 de octubre de 2008

El uso compartido de los fondos bibliográficos es un elemento necesario para la cooperación internacional entre las bibliotecas. De igual modo que la biblioteca no puede ser autosuficiente para satisfacer todas las necesidades de información de sus usuarios, ningún país lo puede ser. El intercambio de ejemplares entre las bibliotecas de diferentes países es una parte valiosa y necesaria del préstamo interbibliotecario.

Los siguientes principios y directrices no tienen un carácter obligatorio ya que cada país puede establecer la forma de realizar el préstamo interbibliotecario y el suministro de documentos. Sin embargo, se aconseja encarecidamente a las bibliotecas de los distintos países que sigan estas directrices como punto de partida para la realización del préstamo internacional. Estos principios protegen los intereses de todas las bibliotecas y recomiendan los pasos a seguir para el envío de documentos.

Existen ocho principios fundamentales y cada uno de ellos contiene varias directrices.

Los términos préstamo y préstamo interbibliotecario y los términos suministro de documentos y envío de documentos se han usado indistintamente en este documento.



## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

### **Principios y Directrices de Procedimiento**

#### **1. Responsabilidad nacional**

Cada país debería aceptar la responsabilidad de suministrar ejemplares de sus propias publicaciones a otros países, mediante préstamo, fotocopia u otro método apropiado. Esto se aplica a lo publicado a partir de este momento y hasta donde sea posible retrospectivamente.

1.1. Cada país tiene la responsabilidad especial de suministrar las publicaciones nacionales a las bibliotecas de otros países. El concepto de disponibilidad universal del material publicado (UAP) se basa en este principio y todos los países deberían aceptarlo.

1.2. Ningún país o biblioteca tiene la obligación de suministrar una obra que le hayan solicitado, pero se debería hacer todo lo posible para atender las peticiones internacionales.

1.3. Especialmente se deberían atender las peticiones que se reciban de las bibliotecas de los países menos desarrollados, siguiendo los principios de la UAP.

1.4. Todas las comunicaciones se deberían hacer en un idioma claro y simple para evitar los malentendidos que puedan ocasionar las barreras lingüísticas.

#### **2. Sistema de préstamo nacional**

Todos los países deberían ayudar a desarrollar un sistema de préstamo nacional eficaz, ya que de él depende el préstamo internacional.

2.1. Las recomendaciones para la creación de sistemas de préstamo nacionales eficaces están fuera del alcance de estas directrices, aunque los que estén interesados pueden consultar el Model National Interlibrary Loan Code [Código Modelo para el Préstamo Interbibliotecario Nacional], realizado también por la IFLA, que establece las necesidades básicas de un sistema nacional.



## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

### **3. Normas nacionales para el préstamo internacional**

Todos los países deberían tener unas normas nacionales para el préstamo internacional y el envío de ejemplares de sus propias publicaciones. Las normas se deberían difundir a través de la biblioteca nacional, la asociación nacional de bibliotecarios y otras instituciones de préstamo interbibliotecario.

3.1. Cuando un país tenga un centro nacional para el préstamo interbibliotecario y el envío de documentos, éste debería ser el principal promotor del desarrollo de unas normas nacionales. Cuando no exista un centro nacional, la responsabilidad debería recaer en la biblioteca nacional, un organismo nacional encargado de coordinar el préstamo interbibliotecario o las instituciones de préstamo más importantes.

3.2. Todas las bibliotecas del país que participen en el préstamo internacional o envío de documentos deberían conocer y trabajar de acuerdo con la política nacional.

3.3. Las normas nacionales para el préstamo internacional deberían estar a disposición de todas las bibliotecas de otros países, a través de la biblioteca nacional u otras instituciones de préstamo o de otras bibliotecas individuales que reciban peticiones de préstamo internacional. Igualmente, todas las bibliotecas más importantes deberían poner a disposición de las bibliotecas que lo deseen sus propias normas sobre la tramitación de las peticiones internacionales.

3.4. Las normas nacionales deberían indicar si las peticiones deberían enviarse a través de los centros nacionales, cuando existan, o si las bibliotecas pueden enviarlas directamente a otras bibliotecas de fuera del país.

3.5. De forma similar, las normas nacionales deberían aclarar si las peticiones que se reciben deberían enviarse a través de centros nacionales (cuando existan) y hasta qué punto las bibliotecas concretas deberían aceptar y satisfacer las peticiones internacionales directamente. Las publicaciones de la IFLA Guide to Centres of International Lending [Guía de Centros de Préstamo Internacional] y Guide to Centres of International Document Delivery [Guía de Centros de Envío Internacional de Documentos] contienen una lista de las instituciones con las que se puede contactar en primer lugar en caso de duda.

3.6. Todas las bibliotecas del país deberían intentar tramitar las peticiones de otros países de una forma coherente, con objeto de ofrecer un servicio claro y eficaz a las peticiones internacionales.



## Directrices y Manifiestos Internacionales

### 4. Envío de peticiones

Las bibliotecas deberían aceptar peticiones presentadas en cualquier formato siempre que sea posible. Las bibliotecas solicitantes deberían tener presente que las bibliotecas suministradoras pueden no aceptar todos los formatos. Se debería hacer todo lo posible para asegurar la exactitud de los datos suministrados en el proceso de petición.

4.1. La biblioteca solicitante debería esforzarse por usar los servicios electrónicos para la petición de préstamos interbibliotecarios siempre que puedan disponer de ellos.

4.2. Las peticiones presentadas por correo electrónico, fax u otros métodos rápidos deberían, si es pertinente, atenerse a las normas establecidas, como, por ejemplo, las IFLA Guidelines for Email Requests [Directrices de la IFLA para las Peticiones por Correo Electrónico], las IFLA Fax Guidelines, [Directrices de la IFLA para el uso del Fax] o el Protocolo de Préstamo Interbibliotecario de la ISO.

4.3. Las peticiones que usen los formatos en papel deberían seguir los IFLA loan/photocopy request form [Formatos de Peticiones de la IFLA], u otros formatos autorizados por la IFLA.

4.4. Cuando sea esencial el préstamo de un original o de un tipo concreto de copia, se debería expresar claramente en la petición.

4.5. Cuando se necesite el préstamo de un original, se debería comprobar que no existe ninguna copia en el país de la biblioteca solicitante antes de enviar una petición al extranjero.

4.6. Las peticiones incompletas o inexactas ocasionan retrasos y pueden tener que devolverse para su comprobación. Es responsabilidad de la biblioteca solicitante el verificar y, cuando sea necesario, completar en la medida de lo posible los datos bibliográficos de la obra solicitada.

### 5. Envío de documentos

La decisión de enviar una copia o prestar el original depende de la biblioteca suministradora. Cada país debería comprender que la biblioteca solicitante puede tener limitaciones de acceso a ciertos tipos de formatos.

5.1. La biblioteca suministradora debería enviar la obra o dar una respuesta tan rápidamente como sea posible y por el método más rápido del que disponga.

5.2. Las obras se deberían enviar directamente a la biblioteca solicitante, excepto cuando se exprese específicamente que se deben enviar a un centro nacional.

5.3. En todas las obras prestadas debería indicarse claramente el nombre de la biblioteca propietaria.

5.4. La biblioteca suministradora debería fijar un plazo suficientemente amplio de devolución de las obras prestadas, teniendo en cuenta el tiempo que se necesita para el envío por correo y la devolución de la obra.

5.5. Cuando no se pueda suministrar una obra, se debería indicar la razón tan clara y completamente como sea posible. Se deberían usar para este fin The IFLA multilingual list of ILL Response Codes [La Lista Multilingüe de la IFLA de Códigos de Respuesta al Préstamo Interbibliotecario].



## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

### **6. Derechos de autor**

Se deberían tener presente las leyes sobre derechos de autor del país suministrador. Aunque generalmente el préstamo internacional de material entre bibliotecas no infringe los derechos de autor, la biblioteca que suministra el documento tiene la responsabilidad de informar a la biblioteca que lo solicita de cualquier restricción que pudiera existir.

6.1. Estas directrices sobre los derechos de autor y el préstamo internacional siguen el IFLA Position Statement on Copyright in the Digital Environment [Posicionamiento Oficial de la IFLA sobre los Derechos de Autor en el Entorno Digital] y las bibliotecas deberían conocer este documento.

6.2. La biblioteca que suministra el documento debería conocer y trabajar conforme a las leyes de los derechos de autor de su propio país. Además, debería asegurarse de que cualquier información importante sobre los derechos de autor esté a disposición y se comunique a las bibliotecas solicitantes.

6.3. Normalmente son excepciones dentro de la legislación nacional de los derechos de autor el préstamo y la copia parcial para ciertos fines como la investigación o el estudio privado.

6.4. La biblioteca solicitante debería respetar las leyes de los derechos de autor del país de la biblioteca suministradora.

6.5. La biblioteca suministradora debería respetar las suscripciones a recursos electrónicos mediante licencia de su institución, que pueden incluir algunas restricciones sobre el uso de tales recursos para el préstamo interbibliotecario.

6.6. Las bibliotecas deberían tener presente los IFLA Licensing Principles [Principios de la IFLA sobre Licencias] antes de utilizar fuentes bajo licencia para el préstamo interbibliotecario.

6.7. La biblioteca suministradora no está obligada a participar en los servicios que permitan el envío de ejemplares sujetos al derecho de autor por los que se debe pagar.

### **7. Responsabilidad con el material prestado**

La biblioteca solicitante asume la responsabilidad del material prestado desde el momento en que éste sale de la biblioteca suministradora hasta que se recibe de vuelta. Se deberían usar métodos seguros y rápidos para suministrar y devolver los documentos.



## Directrices y Manifiestos Internacionales

7.1. Las bibliotecas suministradoras y solicitantes deberían embalar y etiquetar los préstamos de acuerdo con las normativas de las aduanas. También tienen la responsabilidad de conocer las normativas actuales de las aduanas con respecto al préstamo internacional de obras.

7.2. Cuando la biblioteca solicitante recibe los documentos originales, los debe usar de acuerdo con su propia normativa a no ser que la biblioteca suministradora establezca condiciones especiales.

7.3. La biblioteca solicitante tiene la responsabilidad de que el documento se empaquete de un modo seguro, se etiquete claramente y se asegure adecuadamente antes de su devolución.

7.4. Los documentos se deberían devolver mediante el servicio más rápido del que disponga el solicitante. Se debería usar el envío por avión siempre que sea posible.

7.5. Desde el momento en que una biblioteca envía una obra a una biblioteca solicitante hasta que se devuelve, la biblioteca solicitante es responsable de cualquier pérdida o deterioro que suceda. También es responsable de la sustitución de la obra, o de pagar a la biblioteca suministradora el coste total estimado por cualquier pérdida o deterioro, incluido, cuando se solicite, cualquier coste administrativo que haya tenido lugar.

7.6. La biblioteca solicitante debería pedir la renovación del periodo de préstamo mucho antes de la fecha de vencimiento. Cuando no se reciba una respuesta, se puede asumir que se ha concedido la renovación. Si se sabe que no es posible renovar un documento que se presta a la biblioteca de otro país, se debería comunicar a la biblioteca solicitante en el momento del envío del documento.

## 8. Tarifas y Pagos

La decisión de cobrar por los trámites que se realizan recae en la propia biblioteca. Cuando se decida cobrar, la biblioteca debería esforzarse por mantener un sistema de pago tan simple como sea posible.

8.1. La decisión de cobrar o no debe hacerse siguiendo los acuerdos establecidos entre las dos bibliotecas implicadas.

8.2. Las bibliotecas solicitantes deberían indicar su deseo (o no) de pagar una tarifa (y la cantidad máxima que están dispuestas a pagar) en el momento de la petición. Si las tarifas son mayores que esta cantidad máxima, la biblioteca suministradora no está obligada a satisfacer la petición.

8.3. Las bibliotecas suministradora y solicitante deben conocer los apartados de la ley nacional de derechos de autor que se refieren al cobro por suministrar copias.

8.4. Entre los métodos sugeridos de pago simplificado están:

- Sistemas prepago como por ejemplo el IFLA Voucher Scheme [Sistema de Vales Canjeables de la IFLA], según el cual las bibliotecas compran vales por adelantado y envían un número determinado con cada petición.
- Depósitos según los cual e scual la biblioteca suministradora mantiene una suma depositada por la biblioteca solicitante de la que deduce una cantidad determinada por cada documento suministrado. - Tarifa única según la cual se establece un coste estándar para todos los documentos. Este método se puede combinar con el pegado o los depósitos.



## Directrices para Mejores Prácticas en Préstamo Interbibliotecario y Suministro de Documentos

Este folleto es el resultado de las discusiones mantenidas por los miembros de la Sección de Suministro de Documentos y Uso Compartido de Recursos de IFLA. Se basa en las mejores prácticas formuladas en los siguientes estudios:

- *Performance of Interlending in Nordic Academic Libraries: Report for NORDINFO Board Pentti Vattulainen, 2003;*
- *Measuring the Performance of Interlibrary Loan Operations in North American Research & College Libraries Mary E. Jackson. Washington: Association of Research Libraries, 1998;*
- *Interlibrary Loan and Document Delivery Benchmarking Study National Resource Sharing Working Group. Canberra: National Library of Australia, 2001.*

Estas breves directrices son para uso de los departamentos de préstamo interbibliotecario y para procurar su normalización. Somos conscientes de que no todas las bibliotecas pueden implementar todas las recomendaciones, sin embargo alentamos a las bibliotecas a utilizar estas directrices como base de su trabajo actual y para que sean tenidas en cuenta en su desarrollo futuro.

### Recomendaciones generales

- Racionalice el proceso dentro de su propia biblioteca
  - ✓ Defina indicadores de actuación para las distintas fases del servicio y tiempos de respuesta y contraste su experiencia con ellos
  - ✓ Evalúe sus propias tareas y cambie lo necesario
  - ✓ Reduzca el número de manos por las que pasan las peticiones
- Todas las peticiones deberían tramitarse en un sistema electrónico, que, además, fuera capaz de interactuar con otros sistemas de préstamo interbibliotecario
- Elabore estadísticas que se adecuen a los programas de control nacionales y a las necesidades locales
- Haga accesibles los fondos en catálogos colectivos y actualícelos, indicando su disponibilidad para compartir recursos
- Investigue la posibilidad de acuerdos recíprocos



## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

### **Personal**

- Saque partido del personal cualificado
- Los miembros de personal deberían ser capaces de desarrollar nuevas competencias y formarse en el uso de nuevas herramientas y recursos
- Aliente el intercambio de experiencias tanto en el plano local como internacional

### **Tecnología**

- Hardware y software deben estar actualizados
- Aconseje a las bibliotecas que envíen sus peticiones electrónicamente
- De a los usuarios finales la posibilidad de comprobar en línea el estado de sus peticiones
- Comunique electrónicamente el estado de las peticiones

### **Usuarios**

- Céntrese en las necesidades y preferencias del usuario final
- Realice encuestas a los usuarios

## **Recomendaciones para la biblioteca peticionaria**

- El préstamo interbibliotecario debe ser parte integrante de los servicios de la biblioteca a los usuarios
- Introduzca nuevas tecnologías en todos los procesos
- No limite arbitrariamente el número de solicitudes por usuario
- Involucre al usuario final en las peticiones tanto como sea posible o Facilite al usuario final el acceso a catálogos colectivos que tengan la opción de envío de solicitudes
- Tramite con rapidez las peticiones de los usuarios finales
- Use su experiencia al seleccionar a la biblioteca suministradora dependiendo de la rapidez de su servicio y del coste
- Admita las condiciones de los suministradores y manipule los documentos con cuidado
- Ofrezca bonos IFLA como medio de pago
- Entregue el material al usuario final tan rápido como sea posible o Envíe electrónicamente las reproducciones si es posible o Controle la velocidad de los envíos



## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

### **Recomendaciones para la biblioteca suministradora**

- Confíe al personal especializado la búsqueda del material requerido para minimizar errores
- Use los medios de envío más rápidos
- Intente satisfacer las peticiones lo mejor posible
- Asegúrese de que sus licencias de recursos electrónicos permitirán el suministro de documentos
- Implemente formularios de petición en línea y/o que puedan interactuar con otros sistemas de suministro de documentos
- Consiga que las normas de préstamo de su biblioteca estén disponibles en su página web y en directorios
- Acepte bonos IFLA



## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

### **El Manifiesto IFLA sobre Internet 2014**

24 November 2014 – LAC

En agosto de 2014, la Junta de Gobierno de la IFLA aprobó la nueva versión del Manifiesto de Internet. Esta edición actualiza el texto que se difundiera en el 2002.

El manifiesto puntualiza el rol y la importancia de las bibliotecas y los servicios de información y la Internet. Además afirma el valor de la libertad de acceso a la información y la libertad de expresión, independientemente del formato y las fronteras, como una responsabilidad primordial de los bibliotecarios y documentalistas

La IFLA insta a las bibliotecas y a los servicios de información para trabajar con los estados, gobiernos o instituciones religiosas o de la sociedad civil, para desarrollar políticas y planes estratégicos que apoyen y apliquen los principios expuestos en este manifiesto, mediante el desarrollo del acceso público a Internet en las bibliotecas y en los servicios de información en todo el mundo, y especialmente en los países en desarrollo.

Este es el texto traducido oficialmente en español.



## **El Manifiesto de la IFLA sobre Internet (versión del 2014)**

### **1 Las bibliotecas, los servicios de información e Internet**

1.1 Las bibliotecas y los servicios de información son instituciones dinámicas que conectan a las personas con recursos locales y globales de información. Proporcionan acceso a ideas y obras creativas, así como ponen la riqueza de la expresión humana y la diversidad cultural a disposición de todos.



## Directrices y Manifiestos Internacionales

1.2 Internet permite a los individuos y comunidades en todo el mundo, ya sea en los pueblos más pequeños y remotos o las grandes ciudades, tener mayor equidad de acceso a la información para apoyar el desarrollo personal, la educación, el enriquecimiento cultural, la actividad económica, el acceso al gobierno y otros servicios, la participación informada en sociedades democráticas como ciudadanos activos. Al mismo tiempo, Internet les da a todos la oportunidad de compartir sus ideas, intereses y cultura con el resto del mundo.

1.3 Las bibliotecas y los servicios de información deben ser puentes esenciales a Internet, sus recursos y servicios. Actúan como puntos de acceso que ofrecen comodidad, orientación y apoyo, mientras ayudan a superar las barreras creadas por las desigualdades de recursos, tecnología y habilidades.

### **2 Las libertades de acceso a la información y de expresión son esenciales para la igualdad, el entendimiento global y la paz. Por lo tanto, la IFLA declara que:**

2.1 Las libertades de acceso a la información y de expresión, sin importar formatos ni fronteras, son una responsabilidad primordial de la profesión bibliotecológica y de la información.

2.2 El suministro de acceso sin restricciones a Internet por parte de las bibliotecas y los servicios de información constituye un elemento vital de los derechos al libre acceso a la información y de expresión, y apoya a las comunidades e individuos a conseguir libertad, prosperidad y desarrollo.

2.3 El acceso a Internet y todos sus recursos debe ser coherente con la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, en especial con el artículo 19:

*Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión.*

2.4 Deben eliminarse las barreras al flujo de circulación de información, especialmente aquellas que impidan a los individuos aprovechar las oportunidades que mejorarían su calidad de vida y puedan derivar en desigualdad y pobreza. Internet abierto es esencial, y el acceso a la información y la libertad de expresión no deben estar sujetos a ningún tipo de censura ideológica, política o religiosa, ni barreras económicas o tecnológicas.



## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

### **3 La función y responsabilidades de las bibliotecas y los servicios de información**

3.1 Las bibliotecas y los servicios de información desempeñan un papel vital al garantizar el acceso libre a la información y la libertad de expresión, y tienen la responsabilidad de:

- Servir a todos los miembros de sus comunidades, sin importar la edad, origen étnico, nacionalidad, religión, cultura, ideología política, capacidades físicas o intelectuales, género u orientación sexual o cualquier otra condición.
- Proporcionar acceso a Internet en un ambiente apropiado a todos los usuarios.
- Apoyar a los usuarios, considerando a niños y jóvenes, a asegurarse que tengan las competencias de alfabetización mediática e informacional que necesitan para utilizar de modo libre, confidencial e independiente los recursos de información que elijan.
- Apoyar el derecho de los usuarios a buscar y compartir información.
- Esforzarse por garantizar la privacidad de los usuarios y que continúen siendo confidenciales las fuentes y servicios que utilicen.
- Facilitar y promover la creatividad intelectual, cultural y económica a través del acceso a Internet, sus recursos y servicios.

3.2 Al igual que otros servicios primordiales, el acceso a Internet y tecnologías relacionadas debe proporcionarse sin costo en las bibliotecas.



## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

### **4 Aplicación del Manifiesto**

4.1 La IFLA alienta a todos los gobiernos a apoyar el libre flujo de circulación de información accesible en Internet y la libertad de expresión para garantizar apertura y transparencia al oponerse a intentos de censurar o inhibir el acceso, y garantizar que se pueda demostrar que la vigilancia y la recogida de datos sean legales, necesarias y proporcionales.

4.2 La IFLA hace un llamamiento a las bibliotecas y los servicios de información a trabajar con los estados, gobiernos o instituciones religiosas o de la sociedad civil para formular políticas y planes estratégicos que apoyen y pongan en práctica los principios expresados en éste Manifiesto a través del establecimiento de acceso público a Internet en las bibliotecas de todo el mundo, especialmente en los países en vías de desarrollo.

Aprobado por la Junta de Gobierno de la IFLA en agosto de 2014.



## Directrices y Manifiestos Internacionales



### Sección de Referencia y Servicios de Información

#### PLAN ESTRATÉGICO 2009-2010

La Sección de Referencia y Servicios e Información aborda los distintos aspectos del trabajo de referencia en todas las regiones del mundo, abarcando todo tipo de bibliotecas y centros de información.

Nuestra atención se centra especialmente en:

- hacer que la información esté disponible sin restricciones tanto en las bibliotecas físicas como en las digitales
- prestar apoyo a la calidad de los servicios a través del desarrollo de normas, directrices, programas, proyectos y oportunidades para la formación.

#### Misión

El objetivo de la Sección de Referencia y Servicios e Información de la IFLA es la promoción, a nivel mundial, de servicios de información y referencia de calidad, gratuitos y libres de restricciones.

#### Objetivos

**1. Promover, a nivel mundial, la disponibilidad y el desarrollo de servicios de referencia e información sostenibles orientados hacia el usuario.**

Prioridades profesionales de la IFLA:

Reforzar el papel de las bibliotecas en la sociedad; proporcionar acceso ilimitado a la información; promover la utilización compartida de recursos; preservar nuestro patrimonio intelectual; representar los intereses de las bibliotecas ante el mercado tecnológico.

#### Pilares de la IFLA:

Profesión, Miembros y Sociedad



## Directrices y Manifiestos Internacionales

### Acciones:

1.1 Analizar ejemplos de buenas prácticas en los servicios de referencia e información de distintos países del mundo, examinando su marco institucional y la dotación y distribución de su personal:

- Crear un sitio Web llamado “¿Qué se entiende por ‘Referencia’?”, que incluya los perfiles de los servicios de información y referencia de diferentes tipos de bibliotecas en países de todo el mundo.

1.2 A través de las sesiones del Congreso Mundial de Bibliotecas e Información de la IFLA, de las “conferencias satélite” e iniciativas de colaboración con otras secciones y grupos de la IFLA, investigar el impacto de los entornos digital y físico en los servicios de referencia e información.

1.3 Preparar el trabajo preliminar de un manifiesto mundial sobre los servicios de información y referencia. Su utilizará el material de “¿Qué se entiende por ‘Referencia’?”.

1.4 .Crear un foro, posiblemente utilizando servicios Web 2.0, para proporcionar información sobre la naturaleza del trabajo de los servicios de referencia e información en todo el mundo.

2. Establecer normas éticas y de calidad para los servicios de referencia e información.

### Prioridades profesionales de la IFLA:

Apoyar el papel de las bibliotecas en la sociedad; defender el principio de libertad de información; preservar nuestro patrimonio intelectual; formar profesionales del ámbito bibliotecario; promover normas, directrices y buenas prácticas; representar los intereses de las bibliotecas ante el mercado tecnológico.

### Pilares de la IFLA:

Profesión y Sociedad

### Acciones:

2.1 Investigar aquellos trabajos que reúnan directrices éticas existentes y sus correspondientes mecanismos de evaluación aplicables.

**3. Ayudar al personal de las bibliotecas y servicios de información a proporcionar servicios de alta calidad.**

### Prioridades profesionales de la IFLA:

Formar profesionales del ámbito bibliotecario; promover normas, directrices y buenas prácticas; representar los intereses de las bibliotecas en el mercado tecnológico.



## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

### **Pilares de la IFLA:**

Profesión, Miembros

### **Acciones:**

3.1 Hacer hincapié en la inclusión de programas específicos que cubran las necesidades formativas de los profesionales bibliotecarios que trabajan en el ámbito de los servicios de referencia e información en el marco formal de los planes de formación para los profesionales de las bibliotecas y centros de información. Para ello se utilizará la información contenida en “¿Qué se entiende por ‘Referencia’?”.

3.2 Reforzar y apoyar la formación continua y la profesionalización del personal de las bibliotecas y servicios de información mediante directrices y herramientas de desarrollo adecuadas (véanse también 1.1; 2.1).

### **4. Aumentar el número de miembros y la participación en las actividades de la Sección**

#### **Prioridades profesionales de la IFLA:**

Apoyar el papel de las bibliotecas en la sociedad; contribuir a formar profesionales en el ámbito de las bibliotecas.

### **Pilares de la IFLA:**

Profesión, Miembros, y Sociedad

### **Acciones:**

4.1 Establecer un subcomité de marketing para explorar las posibilidades de incrementar el número de miembros a nivel institucional e individual.

4.2 Traducir el marcapáginas informativo de la Sección y cualesquiera otros materiales informales a tantos lenguajes como sea posible.

4.3 Publicar el boletín de la Sección semestralmente, en mayo y en noviembre.

### **Enlaces:**

Informe de las prioridades profesionales de la IFLA

<http://archive.ifla.org/III/misc/pp1.pdf>

Los tres pilares de la IFLA: sociedad, miembros y profesión

<http://www.ifla.org/en/three-pillars>



## Directrices y Manifiestos Internacionales

### DECLARACIÓN DE BUENOS AIRES Sobre información, documentación y bibliotecas

<http://www.inforosocial.org/declaracion.html>

<http://www.cebi.org.mx/declaracionbs.html>

Estimados colegas y amigos, como se sabe, de los meses de enero a agosto de este año 2004, se convocó, organizó y celebró el Primer Foro Social de Información, Documentación y Bibliotecas (FSIDyB) 2004, mismo que se llevó a cabo mediante sesiones virtuales y una sesión presencial de tres días en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.

Uno de los compromisos contraídos fue proclamar una Declaración, la cual hoy damos a conocer públicamente.

### DECLARACIÓN DE BUENOS AIRES

Sobre información, documentación y bibliotecas

Las y los asistentes al 1er Foro Social de Información, Documentación y Bibliotecas: programas de acción alternativa desde Latinoamérica para la sociedad del conocimiento, celebrado en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires del 26 al 28 de agosto de 2004, convocado por el Grupo de Estudios Sociales en Bibliotecología y Documentación (Argentina) y el Círculo de Estudios sobre Bibliotecología Política y Social (México),

#### Reconocemos que:

La información, el conocimiento, la documentación, los archivos y las bibliotecas son bienes y recursos culturales procomunales para fundamentar y promover los valores de la democracia, tales como: la libertad, la igualdad y la justicia social, así como la tolerancia, el respeto, la equidad, la solidaridad, la dignidad de los individuos, las comunidades y la sociedad.

Todo recinto de información documental contribuye a impulsar la práctica democrática en las esferas social y política. Conscientes de esta dimensión, la fundación y organización de estos bienes y recursos deben construirse bajo el principio del acceso al conocimiento y la información de forma libre, abierta, igualitaria y gratuita para [tod@s](mailto:tod@s).



## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

Asimismo, se presentan como elementos sociales y políticos que las y los bibliotecarios, documentalistas y archivistas deben aprovechar para contribuir a la formación de identidades culturales y ciudadanas sustentadas en valores cívicos y responsabilidades sociales.

### **Consideramos que:**

Las y los bibliotecarios, documentalistas y archivistas deben participar en los procesos sociales y políticos que se relacionan con su quehacer cultural, ámbito laboral y ejercicio profesional.

Estos trabajadores de la cultura son facilitadores del cambio social, formadores de opinión, promotores de la democratización de la información y el conocimiento, gestores educativos y actores comprometidos con los procesos sociales y políticos, por lo tanto, el trabajo que desempeñan es de fundamental relevancia para la sociedad y el Estado, por lo que debe otorgárseles pleno reconocimiento social, así como un salario digno y justo regulado por la legislación de cada país.

La cooperación y solidaridad profesionales así como la integración en redes, son mecanismos valiosos para fomentar el intercambio de experiencias exitosas y potenciar el alcance de los objetivos y retos en nuestro quehacer cotidiano.

Las bibliotecas, los archivos y centros de documentación deben ser espacios para contribuir al desarrollo de los derechos humanos y coadyuvar con la preservación de la memoria y recuperación de las tradiciones orales y escritas para asegurar la autodeterminación y soberanía de los pueblos.

Los servicios bibliotecarios y de información, vinculados al libre desarrollo de colecciones, deben planificarse, construirse y ofrecerse mediante la colaboración conjunta entre las personas, comunidades y organizaciones -principalmente las menos favorecidas social y políticamente con las y los bibliotecarios, documentalistas y archivistas.

Tanto la teoría como la práctica de la bibliotecología, la documentación y la archivonomía están determinadas por las necesidades que se generan en la estructura social; por ende, la creación y el ejercicio de estas disciplinas y profesiones deben cumplir la misión de fomentar la opinión pública, el juicio crítico, la libre toma de decisiones y contribuir activamente en el combate contra el analfabetismo en todas sus variantes entre la comunidad de sus usuarios con el fin de mejorar la vida y el entorno colectivo o personal de los mismos.

Las y los bibliotecarios, documentalistas y archivistas deben construir espacios de intercambio público de información al interior de sus comunidades, para incentivar la discusión sobre temas políticos, sociales, ideológicos y culturales inherentes a los problemas de la sociedad y el gobierno, estimando el ejercicio neutral o no neutral de su pensamiento individual, acción laboral y participación ciudadana.



## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

La información, el conocimiento, la documentación y las bibliotecas son un bien común público que no deben estar regidos ni determinados por las dinámicas de los mercados, sino instrumentados por las políticas públicas de desarrollo, bienestar y defensa de la riqueza cultural de la sociedad, en aras de garantizar el dominio público, la diversidad, la pluralidad y la identidad de todos los sectores de la población.

La construcción de discursos, desde la realidad de América Latina y el Caribe, implica el uso de las lenguas nacionales como un medio de comunicación, reconocimiento y posicionamiento en el ámbito profesional mundial. Asimismo, conscientes que las lenguas indígenas son una realidad social y política en varias naciones latinoamericanas y del Caribe, es necesario reconocerlas como generadoras de discursos, orales y escritos, para la información, la documentación, las bibliotecas y los archivos, a grado tal que se contribuya a evitar la extinción de esas lenguas.

La paz es garante y condición necesaria para la preservación y el crecimiento de los repositorios de información y conocimiento. Acorde con esta idea, condenamos firmemente las guerras y toda forma de violencia que devaste la especie humana y sus culturas documentales.

La promoción permanente de la paz y los procesos que conducen a ella son y deben ser un compromiso social de los bibliotecarios, documentalistas y archivistas en sus espacios de trabajo y en las esferas culturales, sociales y políticas que les atañen en su condición de ciudadanos.

Es necesario eliminar toda forma de discriminación: por sexo, edad, raza, etnia, ideología, condición económica, clase social, discapacidades, migración, orientación sexual, religión, lengua o cualquier otra en los sistemas de información, documentales y bibliotecarios para ofrecer servicios a los grupos minoritarios y socialmente vulnerables.

El grave deterioro ecológico de nuestro planeta afecta la vida en general y, en consecuencia, el bienestar y la calidad de vida de la especie humana. De tal manera, comprendemos que es fundamental que los profesionales de las bibliotecas y de la información vinculen los problemas del medio ambiente con la importancia que tiene el desarrollo, la organización, la circulación y la difusión de información de corte ambiental.

Declaramos como esencial el cumplimiento de los derechos que apelan a las libertades de acceso a la información, así como la justa distribución de los bienes y recursos documentales públicos.

Invitamos a tod@s a la suma de esfuerzos y voluntades para la consecución de los enunciados y propósitos de esta Declaración.

Desde América Latina y el Caribe para la sociedad del conocimiento.

Buenos Aires, 28 de agosto de 2004



## Directrices y Manifiestos Internacionales

### CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDADE DA CORUÑA (UDC)

La Biblioteca está al servicio de la comunidad universitaria y actúa por el principio de servicio público. Esta Carta es el comienzo de un plan de acciones encaminadas a la mejora de la calidad de su servicio que se centrará en dar respuesta, optimizando los medios disponibles, a las necesidades y expectativas de sus usuarios. Para avanzar en esta línea de mejora es necesario establecer un compromiso mutuo entre la Biblioteca y sus usuarios. Este compromiso se recoge en esta *Carta de derechos y deberes de los usuarios de la Biblioteca de la UDC*, aprobada por acuerdo del Consello de Goberno de 22 de xullo de 2004.

Los miembros de la Comunidad Universitaria y las personas autorizadas que accedan a la condición de usuarios tienen los siguientes derechos y deberes:

#### Derechos de los usuarios

Disponer de espacios e infraestructuras en condiciones idóneas para la consulta y estudio, así como acceder en condiciones razonables a todos los servicios que preste la Biblioteca.

Disponer de recursos de información de calidad, con contenidos adecuados a los ámbitos temáticos de docencia e investigación de la Universidad.

Recibir información y asesoramiento en la localización y acceso a los fondos bibliográficos y documentales. Préstamo de los documentos de todas las bibliotecas y uso de los recursos de información electrónicos.

Recibir sesiones formativas para obtener un completo aprovechamiento de los recursos y servicios.

Ser atendidos de manera eficiente y correcta por todo el personal de la Biblioteca, que estará identificado ante el usuario en todo momento.

Contribuir a mantener un entorno adecuado y en silencio, evitando cualquier actividad que perturbe la lectura, la consulta y el estudio. Cuidar los equipamientos e instalaciones.

Hacer buen uso de los recursos de información que la Biblioteca pone a su disposición, y que son patrimonio de la Universidad o posee licencia de acceso.

Cumplir las disposiciones que regulen los distintos servicios que ofrece la biblioteca, en especial la normativa y los términos del préstamo, con la finalidad de respetar los derechos de los otros usuarios.

Colaborar para mantener el correcto funcionamiento del servicio. Cumplir las indicaciones del personal de la Biblioteca y siempre que se lo solicite, identificarse como usuario.



## Directrices y Manifiestos Internacionales

### Participación de los usuarios

Los usuarios de la Biblioteca podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio mediante:

- ✓ La formulación de quejas, comentarios y sugerencias. (\*)
- ✓ La cumplimentación de cuestionarios
- ✓ La participación en las actividades informativas de la Biblioteca

### Mejoras de la Carta

La Biblioteca asume que mejorar la calidad de sus servicios significa una filosofía de trabajo, superándose en las tareas y procesos cotidianos. Por esta razón, adquiere el compromiso de revisar cada 9 meses la *Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios*, tomando en consideración preferente la participación que sus usuarios le hagan llegar.

\* Su participación es importante para nosotros

Puede hacernos llegar sus comentarios y sugerencias o sus quejas:

A [Opine sobre la Biblioteca](#)

A la dirección postal: Servicio de Biblioteca Universitaria

Edificio Xoana Capdevielle Campus de Elviña, 15071 A Coruña

Examinaremos atentamente sus opiniones y si desea que le enviemos una respuesta tendrá que dejar los datos suficientes para su identificación. En el plazo máximo de cinco días laborales recibirá nuestra contestación.

<http://www.udc.es/biblioteca/castellano/CARTAESPANOL.doc>



## Directrices y Manifiestos Internacionales

### Referencias

García Ejarque, Luis. Diccionario del archivero Bibliotecario: terminología de la elaboración, tratamiento y utilización de los materiales propios de los centros documentales. España: Trea, 2000. p. 295.

IFLA. (2008). Manifiesto IFLA por la Biblioteca multicultural. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://archive.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifiesto-es.pdf>

IFLA. (s.f.). Directrices para Mejores Prácticas en Préstamo Interbibliotecario y Suministro de Documentos. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://www.ifla.org/files/assets/docdel/documents/guidelines-best-practice-ill-dd-es.pdf>

IFLA. (2014). El Manifiesto de la IFLA sobre Internet 2014. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://blogs.ifla.org/lac/2014/11/manifiesto-de-internet-de-la-ifla-2014/>

IFLA. (2015). Declaración de Glasgow sobre las Bibliotecas, los Servicios de Información y la Libertad Intelectual. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://www.ifla.org/ES/publications/declaracion-de-glasgow-sobre-las-bibliotecas--los-servicios-de-informacion-y-la-libertad-intelectual>

Rico, M. (2013). Directrices y Manifiestos de la IFLA (1990-2012): Implicación Educativa en el ámbito bibliotecológico. (Tesis para optar al grado de Maestra en Bibliotecología y Estudios de la Información). Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de [https://www.researchgate.net/profile/Marisa\\_Rico/publication/318018421\\_Directrices\\_y\\_manifiestos\\_de\\_la\\_IFLA\\_1990-2012\\_Implicacion\\_educativa\\_e\\_el\\_ambito\\_bibliotecologico/links/595544844585152bd03e7e11/Directrices-y-manifiestos-de-la-IFLA-1990-2012-Implicacion-educativa-e-el-ambito-bibliotecologico.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Marisa_Rico/publication/318018421_Directrices_y_manifiestos_de_la_IFLA_1990-2012_Implicacion_educativa_e_el_ambito_bibliotecologico/links/595544844585152bd03e7e11/Directrices-y-manifiestos-de-la-IFLA-1990-2012-Implicacion-educativa-e-el-ambito-bibliotecologico.pdf)

UNESCO. (2018) ¿Sobre la UNESCO?: ¿Qué es la Unesco?. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <http://www.unesco.org/new/es/unesco/about-us/who-we-are/introducing-unesco/>



# **MÓDULO 4**

## **SERVICIOS DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL**

**B140.100 LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y EL USUARIO (E-EARNING)**  
**CARMEN ALICIA URIARTE MORAYA**

## TABLA DE CONTENIDO



# Módulo 4: Servicios de Información Documental



## *Servicios de Información Documental*

### **Introducción módulo 4**

## **Servicios de Información Documental**



Imagen: Exagono Bibliotecario (2018)

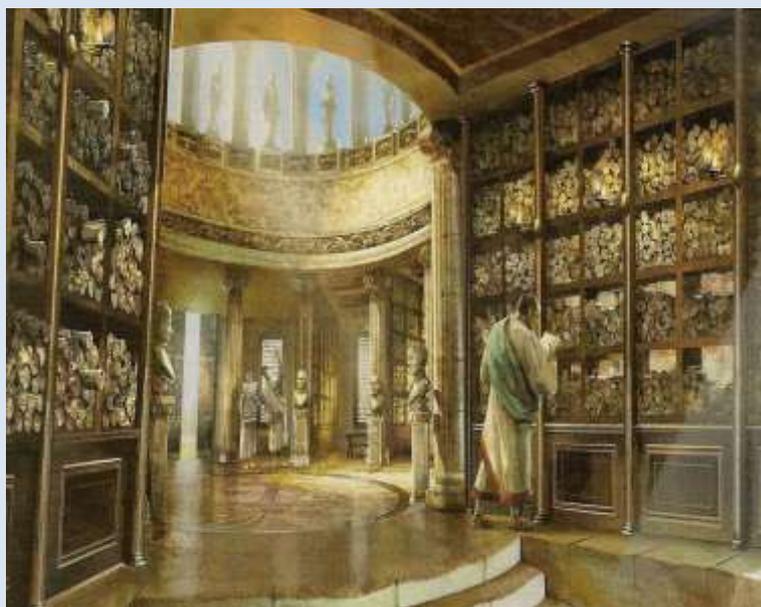
Bienvenidos al módulo 4, el cual tratará el tema de los Servicios de Información Documental en las unidades de información; conocerás las clasificaciones que le dan diversos autores a los servicios, los conceptos así como la importancia que tienen en las unidades de información. Aprenderás la diferencia entre los servicios tradicionales y los no tradicionales y cuáles son las tendencias, con el fin de realizar eficientemente la gestión de la información.

## *Servicios de Información Documental*

### **1. Origen de los Servicios de Información documental**

Desde la creación de la sociedad humana el desarrollo del conocimiento ha sido el motor del progreso, la habilidad de transmitir información compleja garantizaba la continuidad de naciones, reinos e imperios. Por esta razón, surgió la necesidad de utilizar medios que almacenaran este conocimiento como los pictogramas en cuevas prehistóricas, las tablas de arcilla en Babilonia, el papiro en Egipto y principalmente y aún usado, el papel y la imprenta, este fue el inicio de la documentación. (León, D. 2011, p.1)

El incremento del conocimiento elevó la participación de la documentación en la sociedad, llevando a diseñar espacios para su conservación, custodia y consulta, conocidos como las bibliotecas y los archivos en la Grecia y Roma antigua, fue un símbolo del conocimiento la gran Biblioteca de Alejandría.

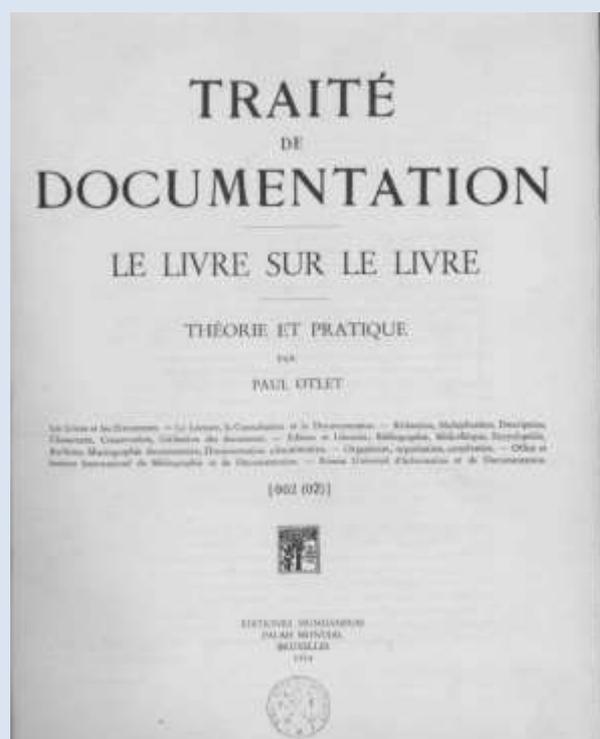


Fuente: Triflenuw (2017)

## Servicios de Información Documental

A lo largo de los siglos las bibliotecas y los archivos buscaron solucionar la pregunta ¿cómo organizar el conocimiento universal?, iniciaron con métodos de clasificación por conjuntos o facetas de temáticas generales y una herramienta de consulta basada en un listado o índice de datos ordenados alfabéticamente por el título y el autor en donde el usuario debía conocer de antemano el documento que requería; Así pasaron los años y en el siglo XIX el surgimiento de las sociedades científicas, trajo un incremento elevado en la publicación de documentos científicos y técnicos, surgieron los manuales, guías, folletos, memorias y en especial publicaciones periódicamente conocidas como revistas, periódicos, boletines que elevaron el fenómeno al punto de nombrarse como la “explosión de la información” (Thompson, 1977, citado por León, 2011, p.1.) Este fenómeno obligó a las bibliotecas, a revisar la organización de sus colecciones para dar respuesta a nuevos usuarios que ahora eran más expertos, en donde la precisión, la eficiencia y la satisfacción del usuario debían ser la base del servicio.

Con esta necesidad, Paul Otlet y Henry Lafontaine padres de la ciencia documental, diseñaron los primeros pasos para consolidar esta ciencia, en 1934 su investigación desarrolló la obra pionera en bibliotecología “El Tratado de Documentación”, una guía con métodos y modelos del manejo documental controlado, tecnificado, capaz de conceptualizar servicios expertos para el usuario y sus necesidades.



Fuente: VICMA (2017)

## *Servicios de Información Documental*

### **2. Generalidades y conceptos de los servicios de información documental**

La razón de ser en toda unidad de información es el usuario, es por ello que todas sus funciones y servicios que se ofrecen van encaminadas a la satisfacción de sus necesidades informativas.

La relación entre el usuario y la unidad de información se establece por medio de los servicios, como actividades determinadas que el profesional de la información ofrece al usuario.

Es de importancia reconocer que la satisfacción del usuario es la base de los servicios en una unidad de información.

La IFLA (2015), afirma que “Las bibliotecas y los servicios de información ofrecen acceso a la información, ideas y productos de la imaginación en cualquier soporte y sin importar las fronteras. Actúan como intermediarios del conocimiento, pensamiento y cultura, ofreciendo ayuda esencial para la toma independiente de decisiones, el desarrollo cultural, la investigación y el aprendizaje continuo de individuos y grupos.  
(P.1)

Tomando en cuenta que cada tipo de unidad de información tiene diferentes objetivos, podemos conceptualizar los servicios de información de una forma básica que subyace a todas como:

Los servicios de información son las diferentes formas de brindar acceso a la información, variando sus atributos en dependencia de la ubicación relativa del usuario y de las tecnologías y fuentes de información utilizadas.



## *Servicios de Información Documental*

Son la integración de todas las actividades que se desarrollan en una unidad de información (biblioteca, centro de documentación, archivo), o cualquier otra institución dedicada a satisfacer las demandas de información del usuario individual como del usuario colectivo.

Los servicios bibliotecarios de información son todas las actividades que realiza la biblioteca para llevar a cabo sus objetivos de difusión de la información y fomento de la lectura y escritura, de acuerdo a las necesidades y niveles de enseñanza que se tengan.



Fuente: Intralinks (2017)

En este módulo se utilizarán las palabras “servicio de información / servicios bibliotecarios” como sinónimos. Recordemos que el bibliotecario trabaja con información; por ende todo servicio que ofrece el bibliotecario en las unidades son de información.

## Servicios de Información Documental

### 3. Clasificaciones de los servicios

<u>Según Lancaster (1983)</u>	<u>Según Setién (1986)</u>	<u>Según J. Chías (1995)</u>
<p>Los servicios se dividen en:</p> <p>Servicios Técnicos Actividades de organización y control de los recursos informacionales que tienen como productos, herramientas para la prestación de los servicios al público (catálogos, bibliografías, traducciones, entre otras)</p> <p>Servicios al Público Los servicios al público los divide a su vez en servicios que corresponden a solicitudes o demandas y servicios de notificación. Lo fundamental en esta clasificación es que todas las actividades que se desarrollan en una institución de información como servicios</p>	<p>Servicios que facilitan el uso de documentos: Se analizan los servicios de entrega de documentos en salas de lectura y los que facilitan el uso de documentos fuera de las instituciones (préstamo a domicilio) el de publicaciones seriadas y el registro de información</p> <p>Servicios que facilitan información sobre documentos. (Servicios bibliográficos). Se analizan los servicios de información señal, de referencias bibliográficas, de catálogos colectivos y los servicios de resúmenes</p> <p>Otros tipos y formas de organización de los servicios de información. Servicios de información factográfica, servicio de reseñas, servicio de disseminación selectiva de la información (DSI)</p> <p>Servicios para categorías especiales de usuarios: niños y jóvenes</p>	<p>Básicos: Considerados paradigma de la biblioteca universitaria: sala de estudio, préstamos, préstamo interbibliotecario, informes bibliográficos. Son los más usados y se ven como mínimos por parte de los usuarios. Están más planificados</p> <p>Periféricos: Aquellos a los que el cliente accede como resultado de su presencia a la biblioteca universitaria, y que consume como usuarios del servicio base: fotocopias, indicaciones</p> <p>Complementarios: Los que se suman a los anteriores, complementándolos y diferencian a la biblioteca universitaria de otras: instalaciones, facilidades préstamos (reserva tele, envió por correo), acceso externo</p>

Fuente: elaboración propia



## *Servicios de Información Documental*

### 4. Servicios de Información tradicionales

Existe una serie de servicios que podemos denominar tradicionales, entre los que se destacan:

- ✓ Lectura en sala,
- ✓ Préstamo de documentos
- ✓ Reprografía y reproducción
- ✓ Servicio de referencia.
- ✓ Formación de usuarios.
- ✓ Diseminación selectiva de la información (DSI)



Fuente: Edomex (2018)

#### 4.1 Lectura en sala



Fuente: Edomex 2018

Mediante este servicio cualquier unidad de información permite la consulta “in situ” de sus fondos durante el periodo u horarios en que las bibliotecas se encuentren disponibles al público.

## Servicios de Información Documental

### 4.2 Servicio de Préstamo

El préstamo de obras es uno de los servicios bibliotecarios por excelencia y los que más caracterizan a la profesión, los cuales se dividen en:



Fuente: Primeravuelta 2018

**4.3 Préstamo interno:** se refiere en si a la consulta de documentos en sala, funciona con la modalidad de anaquel abierto (estantería abierta), facilitando el acceso directo al acervo a los usuarios sin esperar solicitarle los libros al personal bibliotecario

**4.4 Préstamo externo:** Es el préstamo del libro o ítem fuera de la biblioteca, en el cual las unidades de información ceden al usuario parte o la totalidad de sus fondos durante un tiempo determinado, y el interesado adquiere el compromiso de la devolución.



Fuente: Centrumpucp 2018



Fuente: Centrumpucp 2018

## Servicios de Información Documental

**4.5 Préstamo interbibliotecario:** Es un servicio de cooperación entre unidades de información nacional e internacional, en donde se tiene como apoyo los acervos de otras bibliotecas, estableciendo un convenio entre la biblioteca de la institución o dependencia interesada y la biblioteca. Este servicio facilita a los usuarios documentos que no se encuentran en la colección de la biblioteca, pero sí en otras instituciones con las que se establecen acuerdos.



Fuente: Canal biblos 2018



Fuente: Universo abierto 2018

Vale la pena mencionar que esta actividad se encuentra desarrollada y normalizada, la IFLA redactó en 1954 el documento *Préstamo Internacional y Envío de Documentos: Principios y Directrices de Procedimiento*, que sufrió modificaciones en 1978, 1987 y 2001, en el que se organizaba el procedimiento de este tipo de documentos cuando se hacen peticiones a bibliotecas de otros países. Este servicio dependerá de los proyectos cooperativos que posea la biblioteca.

## *Servicios de Información Documental*

### **4.6 Reprografía y reproducción**

Este servicio consiste en ofrecer al usuario cuando lo requiera, la reproducción de documentos o parte del mismo, en fotocopia, grabación, impresión, digitalización etc.



Fuente: Copistería 2018

Las bibliotecas están optando la contratación de empresas que se dediquen a esta tarea, aportando los equipos y manteniéndolos, entonces la unidad ya no será responsable de la atención de las máquinas reprográficas.

### **4.7 Servicio de Referencia:**

Es un servicio directo y personalizado al usuario, apoyado en una buena organización y conocimiento de la colección, así como la más adecuada elaboración de instrumentos de acceso; el material que lo conforma está compuesto por obras de referencia.

Este servicio se centra en resolver las dudas sobre datos, documentos y recursos de información que los usuarios planteen sobre las materias de estudio, el bibliotecario referencista debe de poseer el perfil con conocimientos y una formación en el:

- ✓ Conocimiento de las fuentes de información sobre el tema y de toda la colección de la unidad de información.
- ✓ Desarrollo del pensamiento analítico en la valoración de las preguntas formuladas.
- ✓ Habilidades de comunicación.

## Servicios de Información Documental



Fuente: fuentesdeinformacionve 2018

### 4.8 Formación de Usuarios

La formación de usuarios es una tarea fundamental en las unidades de información, Merlo (2005) nos dice que *“el tipo de servicios y la especialización de las colecciones obligan a que las bibliotecas establezcan de forma programada documentos y acciones de formación de usuarios, orientadas a presentar servicios o instruir al usuario en el uso de los recursos disponibles para el mejor aprovechamiento”*. (p.11).

Dentro de la formación de usuarios hay que incluir los productos informativos que se elaboren para difundir servicios y colecciones. Todas las guías informativas, tutoriales, páginas web, que se realicen deben ser entendidas como productos que ayudan a la formación de los usuarios en el uso de servicios y recursos.



## *Servicios de Información Documental*

Este servicio es de gran utilidad dentro de las unidades de información, para que el usuario tenga un completo conocimiento y correcto uso de los fondos y servicios bibliotecarios. Por lo que es de vital importancia organizar actividades de instrucción y de promoción de los recursos en forma continua.

La formación de usuarios no puede realizarse de forma omisa, de ahí que varios autores insten a la planificación de este tipo de actividades y que se organicen programas estables y continuos. Merlo (2005), nos dice que *“una formación de usuarios bien asentada es sinónimo de una biblioteca bien aprovechada”*. p. 12

### **4.9 Diseminación Selectiva de la Información (DSI)**

Conocida internacionalmente como Diseminación de la Información (DI), tiene en cuenta los intereses comunes que presentan los usuarios de los sistemas de información. Permite mantener informados y actualizados a todos los usuarios del sistema de manera sistemática, acerca de los documentos que ingresan en la institución o sobre aquellos que publica el propio centro y que corresponden a las temáticas de interés que atiende el servicio informativo.

Es un servicio especializado que brindan las bibliotecas y centros de información que como resultado final, brindan el producto científico surgido de la información recibida, mediante:

- Alertas bibliográficas: Es aquella información que se le brinda al usuario de forma rápida sobre los nuevos documentos que ingresan a los fondos, dando respuestas a sus necesidades informativas. Con este servicio reciben la notificación de estas novedades a medida que se producen.
- Listado de últimas adquisiciones: Entre los productos informativos más comunes en las bibliotecas están los boletines de novedades y sumarios caracterizados por compilar las últimas adquisiciones realizadas de todo tipo de documento que ingresan en los fondos bibliográficos.



## Servicios de Información Documental

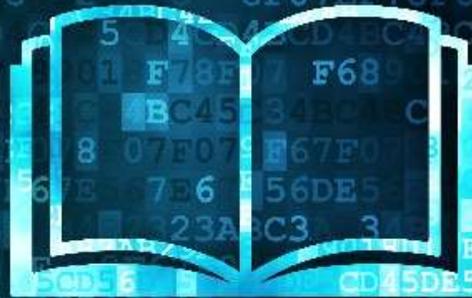
- Referencias bibliográficas: La difusión de la información bibliográfica es una actividad que se realiza recopilando una serie de referencias bibliográficas sobre un tema que el usuario ha solicitado o bien que la biblioteca considere de su interés.
- Índice temático: Se pueden confeccionar con cualquier tipo de documento para orientar al usuario a que conozca el contenido de una serie de obras sobre un tema.
- Internet: Se visitan sitios para buscar información a partir de las necesidades concretas que indiquen los usuarios. Esta actividad se simplifica en tres ámbitos: recepción de la consulta, localización de la información y envío de la misma. Se emplea la Internet para realizar recomendaciones a usuarios de forma atractiva y con títulos sugerentes como: La biblioteca recomienda.... para que accedan a sitios de interés. (EcuRed, 2018, p.1)



## Servicios de Información Documental

### 6. Servicios de Información no tradicionales

La progresiva aplicación de las tecnologías a los recursos y procedimientos bibliotecarios ha supuesto una nueva orientación de los servicios que tradicionalmente se prestaban en las bibliotecas, así como la creación de otros, “los servicios no tradicionales”, que serían impensables si no se dispusiera de ordenadores, programas informáticos y redes de telecomunicaciones, entre los cuales podemos mencionar:



#### 6.1 Acceso a colecciones electrónicas

El concepto de desarrollo de colecciones ha variado sustancialmente. Las bibliotecas ya no ofrecen sólo documentos de las que son dueñas, sino que también dan acceso a otras colecciones cuya consulta es sólo posible mientras dure la suscripción a la misma.

Servicios en la Biblioteca  
Campus Madrid-Fuente de Toledo

### Colecciones



■ Colecciones electrónicas:

- Libros
- Revistas
- Diccionarios y enciclopedias
- Prensa
- Tesis
- Bases de datos
- Portales de información
- OpenCourseWare (materiales de estudio en abierto)
- e-Archivo (producción científica de la Universidad)
- Documentos de Trabajo
- Normas técnicas y patentes, etc.

Fuente: Universidad Carlos III de Madrid 2018

18

## *Servicios de Información Documental*

Los recursos electrónicos, debido a su elevado coste, se paga por el acceso a los servidores de determinadas empresas, donde están depositados estos documentos. Por lo general, las colecciones que se consultan son:

- Libros electrónicos
- Bases de datos
- Tesis, etc.
- Publicaciones periódicas en formato digital y bases de datos.

Las colecciones electrónicas de este tipo se pueden consultar de forma local, en intranet o en Internet. El acceso local y en intranet implica la compra de los documentos. Las bibliotecas almacenan la información en servidores propios, a los que sólo tienen acceso los usuarios autorizados. Por lo general, esto se emplea para recursos que las bibliotecas adquieren en formatos ópticos. Por el contrario, la consulta en Internet requiere conectarse con proveedores especializados, que permiten la consulta a sus servidores a quienes hayan contratado sus servicios.

El acceso a las colecciones electrónicas se está convirtiendo en uno de los servicios más demandados y también en uno de los que mayor presupuesto requieren, de ahí que las bibliotecas se consorcién para suscribir colecciones electrónicas de mayor tamaño y calidad y mejores condiciones de consulta y precios.

### **6.2 Biblioteca digital**

La creación de bibliotecas digitales a través de las que se da acceso a documentos completos de interés para los usuarios ha de considerarse otro servicio de las unidades de información.



## *Servicios de Información Documental*

Una biblioteca digital, es una colección de documentos en formato electrónico, debidamente organizados y dispuestos para su uso; se utilizan formatos de texto, imágenes, entre otros.

Se trata de formar una colección de documentos por iniciativa de la biblioteca, en donde se reúnan fondos en formato digital que sean útiles para los usuarios, como de tipo histórico o educativo; también difunden sus servicios, dando a conocer sus recursos de información y a elaborar información complementaria que sea de utilidad a los usuarios como bibliografías, guías de recursos, documentos explicativos sobre técnicas de búsqueda; y productos de ayuda a la formación como trabajos sobre cómo redactar referencias bibliográficas, cómo preparar un trabajo de investigación, etc.

Es importante concebir la biblioteca digital como un servicio distinto de los de acceso a la información electrónica. En este caso, se trata de que la biblioteca sea productora de los documentos que van a integrar la colección digital propia, ya sea mediante técnicas de escaneado y digitalización o a través de la edición específica en formatos electrónicos. Así, la biblioteca partiría de documentos procedentes de soportes no electrónicos que son digitalizados y de documentos creados directamente en formato digital.

Sólo se puede considerar como biblioteca digital si ha sido elaborada por la biblioteca y los documentos se encuentran en servidores propios. Una biblioteca será considerada digital si cumple estas cinco condiciones:

1. los documentos están en formatos electrónicos
2. la colección está organizada con criterios bibliotecológicos
3. los usuarios pueden consultar los documentos
4. hay una institución o red de entidades responsables de la colección
5. los documentos están alojados en servidores de la entidad responsable



## *Servicios de Información Documental*

Ejemplos de bibliotecas digitales



Imagen: 123RF (2018)



Imagen: 123RF (2018)

## Servicios de Información Documental

### 6.3 Atención al estudiante

Son los servicios de atención a la comunidad, entendidos como aquéllos que pretenden informar a los usuarios de cuestiones relacionadas con su entorno: localidad, trabajo, administración, etc., aunque no se trata de un servicio técnico ni estrictamente bibliotecario, sí puede considerarse responsabilidad de la biblioteca el informar al usuario de cualquier cuestión que necesite.



Imagen: Universidad de Córdoba (2018)

### 6.4 World Wide Web



Imagen: El Heraldo (2018)

Herramienta que permite abarcar toda la información de la red, como si de un único documento se tratara, enlazando las diferentes partes mediante hipertexto. Se trata de la herramienta más potente de la red en cuanto a disponibilidad de información.

## Servicios de Información Documental

### 6.5 Documentos web y sistemas de mensajería

Las páginas web y un elevado número de documentos electrónicos que se pueden consultar a través de navegadores, también son de interés en las unidades de información. Por ese motivo, muchas bibliotecas están incluyendo selecciones de recursos en sus espacios digitales. La selección de recursos web es un servicio que todas las bibliotecas deberían ofrecer en este momento.



Así lo han entendido muchas unidades de información quienes desde las páginas de sus bibliotecas ofrecen a los usuarios recursos web, organizados de forma temática y comentada destacando su utilidad. Como por ejemplo los

directorios de la Universidad Complutense de Madrid y la Universitat de Barcelona.

Para localizar sitios web que sean de interés para los usuarios de una biblioteca universitaria serán de gran valor algunas de las fuentes de información creadas a tal efecto, como son los buscadores, índices y directorios analíticos, ya sean genéricos o especializados en alguna disciplina o grupo de materias. Entre las más interesantes, dentro de aquellas que recogen recursos de todo tipo y tema, se encontraría Ciberoteca:

## *Servicios de Información Documental*



Imagen: 123RF (2018)

También existen importantes directorios analíticos que sólo seleccionan y valoran recursos web de un determinado campo del conocimiento. Una buena recopilación de los más importantes es la que se hace en Resource Discovery Network



Imagen: 123RF (2018)

## *Servicios de Información Documental*

Los mensajes enviados por correo electrónico también deben ser considerados documentos digitales de interés informativo. Muchos de los productos que antes difundía la biblioteca en formato impreso: boletines de novedades, sumarios de revistas, actualmente a través del servicio E-mail se pueden difundir en pocos segundos, y se elimina el alto coste que suponía en esfuerzo humano y económico la elaboración de los mismos. Con lo que se puede hacer llegar la información a más personas a menor coste.

En ocasiones, estos mensajes no se envían de manera individual, sino a través de sistemas de mensajería, que funcionan de forma colectiva y que se encargan de distribuir cada mensaje recibido a todas las personas que quieran recibirlo. En la actualidad, los dos sistemas de mensajería más empleados son las listas de distribución y los grupos de noticias, aunque existen otros, como los Bulletin Board System (BBS), que tuvieron en su día una gran expansión.

Para localizar listas de distribución científica en España, el directorio más útil es el que mantiene Rediris:

<http://www.rediris.es/list/>

Y para conocer qué listas o grupos de noticias de interés académico se han puesto en marcha en el mundo son de indudable interés repertorios como Catalist:

<http://www.lsoft.com/catalist.html>



## *Servicios de Información Documental*

### **7. Tendencias**

Hasta nuestros días la cultura digital y la cultura impresa aún coexisten, una de las tendencias más destacadas en la profesión es la digitalización, pues implica enormes cambios en la manera y forma en que se suministran los servicios e información; diariamente en las instituciones se procesa información haciendo uso de los nuevos recursos disponibles en forma electrónica

Las Tecnologías de la Información y Comunicación permiten que los servicios de información sean más interactivos, a partir de estos niveles de personalización se puede derivar en servicios con alto valor agregado, para que el usuario logre un alto nivel de satisfacción, esto trae consigo que el profesional de la información obtenga mayor grado de especialización, incorpore acciones de inteligencia competitiva y su trabajo se desarrolle en un perfil más amplio, realizando más eficiente la gestión de información.



## Servicios de Información Documental

### Referencias

EcuRed. (2013). *Diseminación selectiva de la información*. Recuperado el 29 de octubre de 2018 de

[https://www.ecured.cu/Diseminaci%C3%B3n\\_selectiva\\_de\\_la\\_informaci%C3%B3n](https://www.ecured.cu/Diseminaci%C3%B3n_selectiva_de_la_informaci%C3%B3n)

EcuRed. (2014). *Servicios Bibliotecarios*. Recuperado el 29 de octubre de 2018 de

[https://www.ecured.cu/Servicios\\_bibliotecarios](https://www.ecured.cu/Servicios_bibliotecarios)

IFLA. (2015). *Declaración de Glasgow sobre las Bibliotecas, los Servicios de Información y la Libertad Intelectual*. Recuperado el 29 de octubre de 2018 de

<https://www.ifla.org/ES/publications/declaraci-n-de-glasgow-sobre-las-bibliotecas--los-servicios-de-informaci-n-y-la-libertad-intelectual>

León, D. (2011). *El sistema de información de las bibliotecas: su estructura, historia y progresos en pro del desarrollo académico universitario*. Revistas científicas de la Escuela de Postgrados de la Fuerza Aérea Colombiana. Recuperado el 29 de octubre de 2018 de

<https://www.publicacionesfac.com/index.php/cienciaypoderaereo/article/view/29/130>

Torres, G. (2001). *Servicios bibliotecarios y de información en el contexto de la biblioteca tradicional*. Investigación Bibliotecológica: archivonomía bibliotecología e información.

México: Unam. Recuperado el 29 de octubre de 2018 de <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/3978>



# **MÓDULO 5**

## **SERVICIOS DE**

### **INFORMACIÓN**

#### **DOCUMENTAL 2.0**

**B140.100 LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y EL USUARIO (E-EARNING)**  
**CARMEN ALICIA URIARTE MORAYA**

## TABLA DE CONTENIDO



# Módulo 5: Servicios de Información Documental 2.0



## *Servicios de Información Documental 2.0*

### **Introducción módulo 5**

### **Servicios de Información Documental 2.0**



Imagen: El nuevo diario

Bienvenidos al módulo 5, comprenderás las conceptualizaciones de la web social, y biblioteca 2.0, llegarás a poseer un enfoque sobre la web 2.0 y biblioteca 2.0. Aprenderás a diferenciar sobre los servicios 1.0 y 2.0, conocerás sobre las herramientas y servicios web que se pueden implementar y ofrecer en las unidades de información para conectar personas con información y personas con personas.



## Servicios de Información Documental 2.0

### 1. Generalidades

En los últimos años el desarrollo de las nuevas tecnologías y la generación del conocimiento ha cambiado estructuralmente la organización de la información documental basada en la tecnología.

Una nueva revolución está removiendo el entorno de internet, se llama web 2.0, este concepto está empezando a generar nueva literatura profesional tratando de describir este planteamiento y aplicarlo a distintos ámbitos, como las bibliotecas.

La gestión de la información ha sido siempre el asunto central del profesional de la información documental dentro de una institución. Las transformaciones que el uso de la tecnología y el trabajo en red están provocando en estos procesos y el nuevo concepto de unidad de información (bibliotecas web 2.0) que está surgiendo a partir de las nuevas prácticas, están cuestionando la capacidad de los servicios tradicionales en las bibliotecas, para tratar esa complejidad y soportar los procesos de trabajo de sus usuarios en el nuevo entorno digital, los servicios deben de estar basados en la web 2 y en las posibilidades de colaboración que ofrece.

La llamada Web 2.0 comprende un amplio conjunto de aplicaciones que usa a la *World Wide Web* (WWW) como interfase y que aumenta grandemente las posibilidades interactivas del entorno de internet. A Continuación entenderemos mejor ¿Qué es la web 2.0 o Web Social?



## Servicios de Información Documental 2.0

### 2. Web 2.0 o Web Social

El término Web 2.0 se originó en una reunión entre los equipos de trabajo de O'Reilly Media y MediaLive International en 2004 en una lluvia de ideas, y desde entonces viene siendo empleada para designar a una nueva generación de servicios web que comparten principios. O'Reilly, T. nos dice que su "popularidad ha sido tal que casi todos los días encontramos noticias sobre ella en todo tipo de medios, en ocasiones para ser criticada por su utilización como producto de marketing con el objetivo de atraer inversiones hacia las empresas tecnológicas, que quedaron seriamente desafiadas tras el estallido de la burbuja en 2001. La comparación con lo sucedido en esta etapa parece inevitable". p.1

#### Lluvia de ideas en la conferencia entre O'Reilly y MediaLive International

Web 1.0		web 2.0
Haga doble clic	->	Publicidad de Google
Ofoto	->	Flickr
Akamai	->	BitTorrent
mp3.com	->	Napster
Britannica Online	->	Wikipedia
sitios web personales	->	blogging
a pesar de	->	upcoming.org y EVDB
especulación de nombre de dominio	->	optimización de motores de búsqueda
páginas vistas	->	Costo por click
raspado de la pantalla	->	servicios web
publicación	->	participación
sistemas de gestión de contenidos	->	wikis
directorios (taxonomía)	->	etiquetado ("folksonomy")
Pegajosidad	->	sindicación

Fuente: O'Reilly

El artículo sigue mencionando que durante el año y medio transcurrido desde entonces, el término "Web 2.0" se ha consolidado, con más de 9.5 millones de citas en Google. (O'Reilly, T. (2005) p.1)



## *Servicios de Información Documental 2.0*

El término web 2.0 revolucionó el espacio virtual, muchos autores la definen como un nuevo movimiento social en internet, algunos como la nueva ola de servicios y otros como la posibilidad de evadir las limitaciones originales del HTML.

García, S. (2009) nos dice que la web 2.0 es la red *“como plataforma, abarcando todos los aparatos conectados; las aplicaciones de la web 2.0 son aquellas que sacan las ventajas más intrínsecas de esa plataforma: brindando software como un servicio que se actualiza permanentemente y se mejora cuanto más lo usa la gente, consumiendo y combinando información de múltiples fuentes, permitiendo que los usuarios usen esa información y la combinen a su antojo, creando un efecto de red a través de una arquitectura de participación, para brindar experiencias de uso más ricas”*. p.3.

Entonces podemos decir que son sitios web que facilitan compartir información; la web 2.0 es dinámica porque la habilidad del diseño centrado en el usuario y la colaboración en la World Wide Web permite a los usuarios interactuar y colaborar entre sí como creadores de contenido; lo que la hace idónea para crear servicios de información documental en cualquier unidad de información en la que nos encontremos.

### **2.1 Características:**

Entre las principales características de la web 2.0 se pueden mencionar:

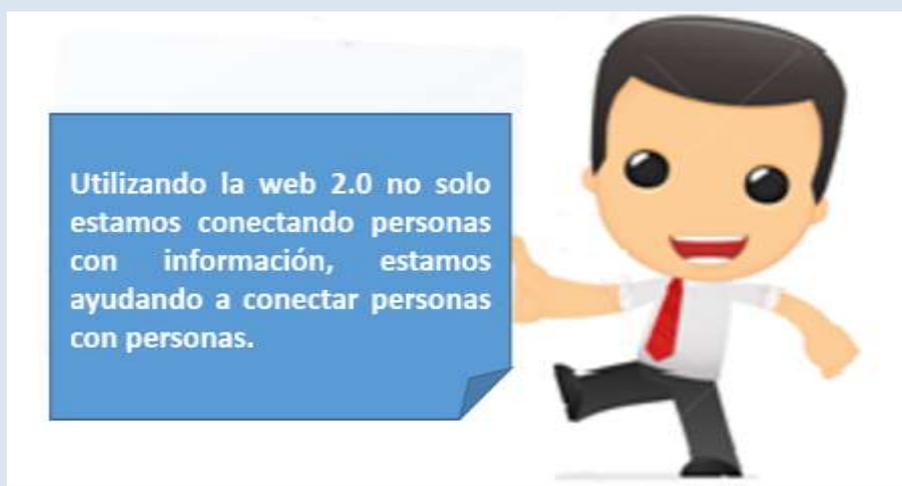
- ✓ Las aplicaciones corren sobre el explorador, no en el escritorio local
- ✓ Flexibles y adaptables a las necesidades del usuario
- ✓ Cualquiera puede usarlas, sin necesidad de ser un experto
- ✓ Cuantas más personas usan una aplicación, se vuelve mejor
- ✓ Los usuarios son creadores de contenido, no solo consumidores
- ✓ La comunicación es abierta, más transparente, multicanal y bidireccional
- ✓ Inteligencia colectiva: los usuarios aportan valor agregado al servicio



## *Servicios de Información Documental 2.0*

- ✓ Capital social: las conexiones entre los individuos generan nuevo sentido de colaboración y trabajo en red
- ✓ Aprendizaje informal: un espacio donde poder desarrollar competencias, aprender en colaboración con otros y ser guías de su propio aprendizaje. Le brinda al usuario la posibilidad de experimentar y aprender mediante ensayo y error

El usuario ya no depende que las aplicaciones o la información con que se trabaje estén exclusivamente instalados en una computadora, ni de una ubicación geográfica, ya que en la nube accede a la información desde cualquier dispositivo en cualquier parte del mundo donde obtenga conexión a internet.



## *Servicios de Información Documental 2.0*

### **3. Biblioteca 2.0**

El término Biblioteca 2.0 fue acuñado en octubre de 2005 por Michael Casey en su blog LibraryCrunch y estableció su primera definición en Wikipedia. El blog de Casey, junto al de Michael Stephens, Tame the web, y al de ALA TechSource, son las tres fuentes de información más importantes para observar cómo se está desarrollando el concepto” (Miller y Crawford (2006), citado por Galán, E. (2015), p1).

Paul Miller (2005) opta por una sencilla ecuación

*Web 2.0 + biblioteca = Biblioteca 2.0*

Se puede definir biblioteca 2.0 como “los servicios bibliotecarios diseñados para cubrir las necesidades de los usuarios causadas directa o indirectamente por los efectos de la web 2.0 (p.5).

La Biblioteca 2.0 viene a ser la aplicación de los principios, herramientas y servicios de la web 2.0 al mundo de las unidades de información y del Opac Social. También la podemos conceptualizar como la aplicación de tecnologías interactivas, participativas y multimedia a los servicios y colecciones documentales basadas en un entorno virtual.



## *Servicios de Información Documental 2.0*

### **4. Cómo conseguir una biblioteca 2.0?**

Margaix, D. (2007) Conceptos web 2.0 y biblioteca 2.0, ejemplifica la diferencia de un servicio 1.0 y 2.0 “Imaginemos una biblioteca pública de un municipio cualquiera. Ha conseguido una serie de fotografías antiguas y decide digitalizarlas y publicarlas en internet. Esta publicación puede hacerse a través de una serie de páginas html o mediante su catálogo bibliográfico. Estas opciones, correctas y legítimas, serían consideradas web 1.0. Ahora bien, supongamos que se decide publicarlas a través de Flickr, se abre una cuenta y las publica en el servidor, permitiendo que los usuarios puedan verlas, añadir comentarios, reutilizarlas, etc., entonces estaríamos ante un servicio web 2.0. (p. 102).

Imaginemos ahora la biblioteca de un centro universitario, ha elaborado una selección de sitios web interesantes para sus titulaciones y desea darla a conocer ¿cómo hacerlo? Podría publicarlos en una página web, o incluirlas en el opac, o bien optar por el “social bookmarking”, creando una cuenta en del.icio.us y compartiéndolas en ese servidor. Otra opción sería instalar un software específico para que sus usuarios puedan crear sus listas de favoritos y compartirlas, como por ejemplo el servicio links de la Yale University Library o, a un nivel mucho más desarrollado, PennTags de la University of Pennsylvania. (p.103)

Incorporar las herramientas de la web 2.0 a los servicios y productos bibliotecarios ante los servicios tradicionales es una tarea ardua, se necesita sobre capacitar al personal y a la biblioteca como organización en los marcos teóricos y las destrezas prácticas de la web 2.0 que demuestren la utilidad y facilidad de uso de estas herramientas.



## Servicios de Información Documental 2.0

### 5. Herramientas y servicios de la web social en las unidades de información

La abundancia de herramientas 2.0 ha dado lugar a la aparición de sitios web que están en continuo desarrollo, por lo que González, N. nos recomienda que “cada biblioteca debe seleccionar las que mejor se adapten a su contenido, comunidad de usuarios y alfabetización tecnológica, así como a sus objetivos y recursos” p.77

Veamos ahora cuáles son algunas de esas herramientas y tecnologías 2.0 aplicables a cualquier tipo de biblioteca y que se agrupan bajo la etiqueta de "software social". No se ha incluido las URLs de las que son fáciles de localizar en la web.

#### Los weblogs:

Son las herramientas más utilizadas en este entorno 2.0. Existen múltiples sitios web con software para crear blogs gratuitos, tanto en el ámbito de lengua inglesa como en el hispano, y herramientas como Technorali que nos ayudan a encontrarlos. Su mayor ventaja es la facilidad de uso y para añadir contenidos rápidamente y sin conocimientos previos de lenguaje html, creando un flujo de información con los usuarios que pueden, a su vez, comentar cada una de las entradas, es decir, favorece la comunicación bidireccional. De esta forma, los bibliotecarios pueden promover el uso de sus recursos y su propia biblioteca

con una herramienta virtual y gratuita. Otros formatos de blogs con grandes posibilidades son los fotoblogs, videoblog, audioblog o mobileblog.



Fuente: ADSLZone

A la facilidad de su uso podemos añadir la diversidad de sus posibles aplicaciones:



## Servicios de Información Documental 2.0

**a) Blogs de noticias**, como uso más extendido, que anuncian las novedades de la biblioteca a modo de boletín de noticias tradicional, pero incorporando comentarios, etiquetas, sindicación de contenidos (RSS) que permite a los bibliotecarios la publicación y difusión de novedades y avances y otras noticias relacionadas, etc. En el blog de la biblioteca se pueden publicar las novedades bibliográficas recién adquiridas, noticias sobre recursos electrónicos considerados de interés, actividades organizadas por la biblioteca y enlazadas al calendario ... En definitiva, el blog como boletín informativo, de promoción y marketing, pero más interactivo y dinámico; como ejemplo el blog de la Biblioteca Pública de Cuenca.

**b) Blogs de recursos concretos o especializados**, muy útiles para poner en valor subconjuntos documentales de la biblioteca que por tanto resultan de gran interés como herramientas de divulgación y comunicación para los "bibliotecarios temáticos" y las actividades de formación en competencias informacionales.

**c) Blogs orientados a servicios concretos**, como el préstamo interbibliotecario o el club de lectura, como el blog de la Biblioteca Pública de Albacete.

**d) Blogs de seguimiento de proyectos**, como la creación de un nuevo edificio bibliotecario o cambio de instalaciones.

Existen blogs destinados a tipos de usuarios específicos, blogs de seguimiento de un congreso o evento, blogs internos de comunicación y noticias o blogs para bibliotecarios sobre un tema concreto de interés.

La facilidad en el establecimiento y uso participativo de estas herramientas no exonera su mantenimiento (son muchos los que no superan los tres meses). La mayor de sus ventajas es que vuelve humanas a las bibliotecas, ya que les otorga la voz de los que escriben sus noticias y actividades, y con los comentarios de los usuarios permite la creación de conversaciones y favorece el sentido de la comunidad. Un segundo pilar de la web social, más directamente asociado a la creación colectiva.



## Servicios de Información Documental 2.0

### Las wikis:



Son sistemas de gestión de contenidos en la web que no requieren conocimientos técnicos previos. Su popularidad ha llegado a tal punto que la conocida y polémica enciclopedia Wikipedia es el sitio web de referencia y consulta más utilizado en EEUU, y en España se están llevando a cabo múltiples proyectos de propósito específico que recogen la esencia del modelo original de la Wikipedia.

Para la creación de las wikis, se puede encontrar software gratuito tanto para usarlas en servidores remotos como para ser descargadas en servidores propietarios. Una relación de software disponible con una comparativa de sus funcionalidades puede encontrarse en WikiMatrix. Pero ¿qué uso concreto podemos darle a una wiki? Al tratarse de una herramienta específicamente diseñada para el trabajo en colaboración, puede aplicarse a proyectos en los que participen bibliotecas, personal bibliotecario y usuarios o entre los mismos usuarios, y podemos encontrar muchos casos prácticos:

## Servicios de Información Documental 2.0

a) **Wikis como gestión del conocimiento**, sobre un tema en concreto, como Library Success: a Best Practices Wiki que recoge las experiencias novedosas o "buenas prácticas" que se están llevando a cabo en bibliotecas de todo el mundo para mejorar sus servicios o WikiEducator, proyecto europeo educativo.

b) **Wikis como guías temáticas**, como ejemplo St. Joseph County Public Library's Subject Guides.

c) **Wikis para la formación de usuarios**, ya que, por un lado, permiten la cooperación en la creación de recursos y, por otro, sirven de guías y difusión de información y como ejemplo Library Intruccion wiki.

La lista no acaba aquí, existen wikis para planificar un congreso, para editar manuales y documentos de forma



colaborativa, como guía de recursos y lecturas recomendadas, como sitios web de las bibliotecas, complementarios del principal, pero que aportan la colaboración de los usuarios, como wikis construidas con la propia comunidad y en las que la biblioteca participa, etcétera. Sin embargo, a pesar de su ductilidad, el uso de las wikis tiene sus propias reglas, no todos los trabajos que requieran participación deben usar una wiki.

## *Servicios de Información Documental 2.0*

### **Servicio de Mensajería Instantánea (IM)**

Es otro de los servicios realmente consolidado en la web social, que de hecho ha sido el impulsor de las propias redes sociales, es el que va a permitir a las bibliotecas reimpulsar sus servicios de referencia, y más concretamente el chat, como



Fuente: PoderPDA

forma de comunicación síncrona con los usuarios, similar a una referencia presencial. Además, estas mismas aplicaciones, la mayoría de software gratuito, pueden "embeberse" o incrustarse en cualquier página web que deseemos, de tal forma que una ventana a la biblioteca estará disponible en todos los sitios donde se pueda necesitar un bibliotecario: blogs y wikis temáticos, páginas web de la biblioteca, webs universitarios, municipales, o de la comunidad.

La transcripción de las conversaciones servirá para la creación de una base de conocimiento con la información estructurada que se ha ido adquiriendo, pero además servirá para evaluar el servicio. Como evolución del chat, podemos citar el servicio de referencia virtual integrada en SecondLife, Lillian-A Natural Language Library Interface and Library 2.0 Mash-Up, que responde a las preguntas básicas de un mostrador de referencia.

## Servicios de Información Documental 2.0

### RSS ( Really Simple Syndication) y Atom:



Fuente: Wikipedia

Son formatos basados en XML para syndicar (redifundir) contenidos en la web, informaciones y servicios, a los que se accede a través de los llamados agregadores, herramientas desarrolladas con este fin. Además de producir esta información, los sitios web pueden también syndicar contenidos de otros sitios y ofrecerlo a sus usuarios aunque no sean propietarios de las noticias. Esta funcionalidad permite a la biblioteca proporcionar noticias dinámicamente actualizadas de otros sitios web de interés y de esta forma el usuario estará al día de los temas de su interés sin gran esfuerzo.

Existen múltiples programas para suscribirse, gestionarlos, visualizarlos o incluso mezclarlos, sin requerir grandes habilidades técnicas. Algunas bibliotecas españolas han creado RSS feeds para que sus usuarios se suscriban a sus contenidos: colecciones, servicios, nuevos recursos por materias, etcétera, entre otras, la UPC, ofrece además información para que sus usuarios estén al tanto de las novedades en sus agregadores RSS. También los archivos de audio pueden ser sindicados, a modo de blogs hablados, mediante podcasting y con múltiples posibilidades de uso para las bibliotecas.



Fuente: Exprimiblog

## *Servicios de Información Documental 2.0*

La web 2.0 o social, es básicamente una web multimedia (imágenes, vídeos, presentaciones, audio, etcétera) y por ello han surgido multitud de sitios web y aplicaciones para compartirlos. Quizás el más popular sea YouTube, y el lugar perfecto para que las bibliotecas suban sus vídeos con historiales de ALFIN, o de uso de sus recursos de información, vídeos de promoción de la propia biblioteca, de eventos, entre otros, que además pueden ser embebidos en blogs, wikis o cualquier página web y compartidos con los usuarios.

En este mismo sentido podemos usar otras herramientas, como Zoho (para crear presentaciones), Flickr (para ilustrarlas), o SlideShare (para compartirlas) y, en general, para construir nuestras propias comunidades de usuarios de temas de interés en la biblioteca, invitar a los usuarios a añadir sus propias imágenes, presentaciones, etcétera. Concretamente se puede usar Flickr para ilustrar un blog y tutoriales con simples pantallazos, o colaborar en la creación de colecciones de imágenes locales; en SlideShare podemos encontrar materiales de formación y compartir los que se hayan creado, crear etiquetas para clasificar temas de interés y compartirlas con los usuarios y profesionales.

Las redes sociales, otro de los fenómenos 2.0 de mayor auge, son comunidades virtuales que comparten los mismos intereses. Debido a que los jóvenes los usan cada vez más, algunas bibliotecas se están introduciendo en estos espacios sociales, creando perfiles de usuario para los bibliotecarios como extensión de sus servicios.

Concretamente, la biblioteca de la Universidad de Alabama ofrece acceso directo a su catálogo en la red Facebook y la biblioteca del Brooklyn Collage consolida su presencia en MySpace.



## Servicios de Información Documental 2.0

Las bibliotecas que usan estos sitios web buscan facilitar la comunicación con sus usuarios, más allá de los tradicionales servicios de referencia presenciales y, por otro, promocionar y aumentar de forma económica y fácil la visibilidad de la biblioteca.



De gran interés como modelo a seguir, es LibraryThing, una biblioteca digital entendida al estilo 2.0, es decir, se va creando y enriqueciendo con las aportaciones de los propios usuarios.

Twitter, por su parte, permite compartir mensajes breves de texto desde el móvil y algunos servicios de IM y establecer relaciones con otros usuarios. Y como red social por excelencia en un entorno de diversión y nuevos espacios por explorar, SecondLife, que ya hemos citado. Hasta el momento, alrededor de 40 bibliotecas públicas y universitarias de todo el mundo están llevando a cabo actuaciones en este espacio de diversión y entretenimiento (entre ellas la biblioteca del College University of Dublín), para ofrecer los servicios bibliotecarios donde se encuentre el usuario.



## *Servicios de Información Documental 2.0*

Otra forma de aprovechar el saber colectivo para mejorar el acceso a nuestros recursos son los Book- marks sociales. Delicious o BibSonomy para literatura, son populares y exitosos gestores de etiquetado social de grandes aplicaciones para las bibliotecas, que han encontrado un método informal y abierto de clasificación que permite al usuario asociar palabras clave o etiquetas a los contenidos online. De esta forma se consigue una navegación alternativa por los conceptos generales, y una nube de etiquetas. Como ejemplo, el sistema PennTags de la Universidad de Pennsylvania, desarrollado por sus bibliotecarios, a modo de bookmark social, que permite localizar, organizar y compartir los recursos favoritos online de forma colaborativa y crear RSS para la comunidad universitaria. También los gestores de contenidos están adaptándose a la filosofía de la 2.0, y como ejemplo Drupal, con el que se están construyendo sitios web que incorporan blogs, wikis, etiquetado, comentarios de los usuarios, recomendaciones, valoraciones y RSS feeds.

Los catálogos de las bibliotecas también presentan muchas posibilidades de incorporación de herramientas y tecnologías de la web 2.0, si bien es verdad que suelen tener una rigidez normativa que los enfrenta a la anarquía desarrolladora de los portales en permanente desarrollo. Básicamente estos nuevos opacs 2.0 presentan características que los asemejan a productos como Google o Amazon, en cuanto a nuevos sistemas de búsqueda y recuperación más visuales e intuitivas, y para los que no haga falta formación en su uso:

- enriquecimiento de registros con información útil procedente de etiquetas, comentarios y valoraciones de los propios usuarios;
- nuevos puntos de acceso a la información contenida en los tradicionales sistemas de catalogación y clasificación, que permiten localizar la información que se está buscando y además encontrar aquello que no sabíamos que queríamos.
- recuperación por relevancia, búsquedas facetadas, la idea del poder del saber colectivo.



## Servicios de Información Documental 2.0

Como ejemplo de estas tendencias y desarrollos de nuevos sistemas de gestión bibliotecaria podemos citar el proyecto de la OCLC FictionFinder



O el prototipo de sistema de gestión de bibliotecas digitales de DELOS DLMS, que incluye recuperación de contenidos en 3D, incorporación de notas del usuario, interfaz de lenguaje natural y voz, etcétera.



## Servicios de Información Documental 2.0

Por último, los mashups son aplicaciones web que usan el contenido de más de una fuente para crear un nuevo servicio. Estos contenidos son generalmente suministrados vía APIs (application programming interfaces) o RSS Feed. Se basa en unos datos que están en abiertos, un conjunto de servicios y pequeños programas que se acoplan. Un claro ejemplo son los Mapas de Google, las imágenes de Flickr o la aplicación de Syndetics en la novedosa visualización del catálogo de Cambridge Libraries and Galleries.



Otro ejemplo de mashup aplicado a un catálogo de biblioteca es el proyecto OpenLibrary, que permite al usuario ver y actualizar toda la información mundial sobre libros.

Proyecto de similares características, único en el ámbito hispano, es Maps2books, del equipo de Jorge Serrano Cobos. Entre otras características de red social, se basa en el protocolo z 3 9.50, para localizar los libros más próximos a la ubicación geográfica del usuario.



Como ejemplo español de mashup bibliotecario qué mejor que el mapa literario de Muskiz, creado sobre la aplicación de Google Maps. Hasta el momento más de 50.000 programadores han usado Google Maps para crear sus mashup. Y más recientemente

## *Servicios de Información Documental 2.0*

con el producto de Google, My Maps, el proceso es aún más fácil, ya que no requiere ninguna habilidad técnica para que cualquier usuario pueda crear un mapa personalizado y embeberlo en sus páginas web o blogs.

Frappr es otro producto mashup, para compartir experiencias con personas de la misma red, por ejemplo con bibliotecarios que bloguean. Existen muchos buenos ejemplos de bibliotecas que están poniendo en marcha sus propias aplicaciones 2.0 y para los que como siempre, el mejor elogio es copiarlas.



Es difícil imaginar a donde llegará la web social en los próximos años, las herramientas de la web 2.0 se están convirtiendo cada vez más en las plataformas clave para crear y compartir conocimiento en todo el mundo. A medida que pasa el tiempo la cantidad de usuarios va en aumento, y la web 2.0 también trae consigo desafíos para las instituciones, como la necesidad de innovación constante y un cambio organizacional, por lo que las unidades de información no deben estar ajenas a este cambio, es necesario que tengan dentro de sus misión la flexibilidad y estén anuentes a adaptarse a los cambios para satisfacer las necesidades de sus usuarios que exigen y merecen nuevos servicios.

## *Servicios de Información Documental 2.0*

### **Referencias**

Didac, M. (2006). Conceptos de Web.2 y Biblioteca 2.0: origen definiciones y retos para las bibliotecas actuales. E-prints in library & information science. Recuperado el 01 de noviembre de 2018 de <http://eprints.rclis.org/9521/>

Educación Biblio. *Bibliotecas de Nueva Generación (Biblioteca 2.0)*. Recuperado el 01 de noviembre de 2018 de [https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/119403/1/EB19\\_N161\\_P75-84.pdf](https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/119403/1/EB19_N161_P75-84.pdf)

Galán, E. (2015). *Concepto de biblioteca 2.0*. Alquibla. Recuperado el 01 de noviembre de 2018 de <https://www.alquiblaweb.com/2015/08/28/concepto-de-biblioteca-2>



# **MÓDULO 6**

## **SERVICIO**

### **BIBLIOTECARIO DE**

#### **REFERENCIA**

**B140.100 LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y EL USUARIO (E-EARNING)**  
**CARMEN ALICIA URIARTE MORAYA**

## TABLA DE CONTENIDO



# Módulo 6: Servicio Bibliotecario de Referencia

**1.**  
**La Información y las Bibliotecas**

**2.**  
**Servicios de Referencia**  
**Objetivos**

**3.**  
**Tipos de Servicios?**

**4.**  
**Colección de Referencia**

**5.**  
**Fuentes de Información en internet**



**6.**  
**Servicios de Referencia Virtuales**

**7.**  
**Ejemplos de Servicios de referencia en línea**

**8.**  
**Ubicación del Servicio**

**9.**  
**El Referencista**

**10.**  
**Actualidad y futuro**



## *Servicio Bibliotecario de Referencia*

### **Introducción módulo 6**

## **Servicio Bibliotecario de Referencia**



Fuente: referencistas.com

Bienvenidos al módulo 6, aquí entrarás al mundo del servicio bibliotecario de referencia, conocerás los términos más utilizados para este servicio, su conceptualidad, objetividad y como ha ido transformándose este servicio con el paso de los años, también tendrás un recorrido al pasado, señalaras la diferencia de los servicios tradicionales y los virtuales así como el tipo de colecciones y fuentes de información que se utilizan, y tu viaje desembocara con los servicios de referencia virtuales hoy utilizados, así como el perfil que debe de poseer el personal referencista.



## *Servicio Bibliotecario de Referencia*

### 1. La información y las Bibliotecas

Sea cual sea la tipología de las bibliotecas, la función es la informativa, por lo que todas las unidades de información cuentan con servicios que atienden las consultas de los usuarios y colecciones con fondos en diversos soportes y temáticas, siempre para satisfacer la necesidades de los usuarios, que puede ser necesidad de información, de formación, y entretenimiento.

El avance de las tecnologías y la explosión de la información, ha convertido a las unidades de información en instituciones dinámicas, más preocupadas por la difusión de sus fondos y de la información en ellos contenida, que por la conservación y el almacenamiento de los mismos.

Como centro difusor de conocimiento, la biblioteca a gestionado acciones dirigidas en los servicios de información para informar al usuario como parte indispensable del trabajo bibliotecario; por este motivo, se emplean distintos términos para denominar la actividad que consiste en facilitar información a los usuarios. Así, se habla de servicio de referencia, servicio de información bibliográfica, servicio de orientación, de consulta, de búsquedas documentales, entre otros, por lo que sobre todos ellos se ha impuesto el término **referencia**,



Fuente: demazie (2018)

## *Servicio Bibliotecario de Referencia*

### **2. Servicio de Referencia**

La palabra **referencia** procede del inglés “**reference**”, que se emplea como sinónimo de **consulta**.

Este término “**referencia**” se encuentra absolutamente admitido dentro de la terminología bibliotecaria y la denominación **Servicio de referencia** es la que se ha utilizado para mencionar a la sección de la biblioteca encargada de informar al usuario sobre cuestiones diversas.

Los servicios de referencia son aquellos que ofrecen las bibliotecas para atender las necesidades de información de los usuarios. Es necesario que las unidades adecuen los servicios de referencia a los diferentes tipos de usuarios con la que se trabaja.

Es el servicio de la biblioteca que da respuesta a las consultas documentales de los usuarios, resolviendo cuestiones inmediatas pregunta-respuesta, ofreciendo información bibliográfica específica de documentos y orientando a fuentes de información de los recursos informativos que se tengan como los de la colección de referencia, productos informativos elaborados por la biblioteca en diferentes soportes.



## *Servicio Bibliotecario de Referencia*

### ¿Cuáles son los objetivos del servicio de referencia?

- ✓ Satisfacer la necesidad de informativa
- ✓ Posibilitar a cualquier usuario ya sea real o virtual el acceso a la información que precise independientemente de donde pueda localizarse.
- ✓ Garantizar el uso eficiente de la información localizada
- ✓ Asistir, así como capacitar a los usuarios en las búsquedas y la utilización de la información en cualquier soporte
- ✓ Servicio de calidad



Para alcanzar los objetivos en este servicio, la unidad debe poseer espacios, infraestructuras y fondos adecuados, personal especializado que domine los sistemas de consulta de cada fuente de información, así como organizar actividades de formación de usuarios en el manejo de obras de referencia, fuentes de información, y sistemas de acceso al documento cuando la información requerida no se encuentre en la colección propia.

## Servicio Bibliotecario de Referencia

### 3. Tipos de Servicios

De manera tradicional el servicio de referencia puede subdividirse en tres rangos, Bopp citado por Merlo (2000) dividen los servicios de referencia tradicionales en tres bloques: “servicios de información, servicios de formación y servicios de orientación” (p.97), veamos la siguiente tabla:

Tipo de servicios	Descripción	Ejemplos
<b>Información</b>	Resuelven las consultas de los usuarios	Preguntas de respuesta rápida, consultas bibliográficas, obtención de un documento
<b>Formación</b>	Tratan de educar al usuario en el uso de la biblioteca y de la colección de referencia	Formación de usuarios
<b>Orientación</b>	Asesoran al usuario en la elección de una obra o de una fuente de información	Actividades llevadas a cabo por la biblioteca para recomendar o dar a conocer documentos

Fuente: Merlo 2000



## *Servicio Bibliotecario de Referencia*

### 4. Colección de Referencia

Para que la sección de referencia sea eficiente se debe contar con una completa colección de referencia, además de tener destreza en el manejo de las mismas. Las fuentes y productos que habitualmente se emplean para resolver las preguntas de los usuarios son:

- ✓ Productos de la propia institución: Lo catálogos, ficheros de autores u obras; Dossier de prensa, boletines y folletos informativos, bibliografías, guías de lectura, fichero de preguntas más frecuentes (FAQ), selección de páginas web, listas de distribución o correo, el archivo de las consultas que ya fueron respondidas será empleado también para ofrecer esas respuestas a nuevos usuarios y para planificar actividades de formación de usuarios.
- ✓ **Colección de referencia impresa:** Conocidas también como fuentes de información tradicionales, las cuales podemos mencionar las enciclopedias, diccionarios, anuarios, etc. Son fundamentales para resolver cuestiones concretas (datos o hechos). Dependiendo de la especialización de la pregunta se utilizarán otras fuentes de información como las bibliografías o los índices. En todos estos casos los sistemas de consulta dependerán de la obra en cuestión y de la forma en que se tenga organizada la información.



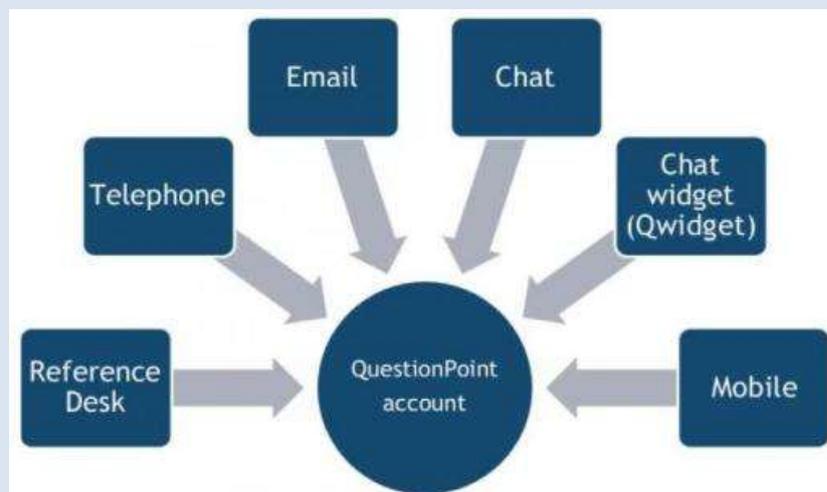
## Servicio Bibliotecario de Referencia

- ✓ Colección electrónica: son sobre todo aquellas que utilizan el CD-ROM como soporte,
- ✓ Fuentes automatizadas: incluye el microfilm, los CD-ROM, las fuentes en internet.
- ✓ Sistemas basados en las telecomunicaciones: teléfono, fax, correo electrónico.



Fuente: share (2018)

- ✓ Sistemas basados en Internet: esta es una gran fuente de información, de la que el personal referencista podrá valerse a menudo, muchas unidades de información están utilizando esta fuente como parte de su colección.



Fuente: emazee (2018)

## Servicio Bibliotecario de Referencia

### 5. Fuentes de información en internet para el servicio de referencia



Fuente: slide share (2019)

Internet se ha convertido en un instrumento de enorme utilidad para el servicio de información de cualquier biblioteca o centro de documentación. Nadie puede discutir la eficacia y rapidez de Internet como medio y fin para localizar información; incluso buscan la información en línea antes de consultar las fuentes de información tradicionales

#### Tipos de fuentes de información en internet:

**1. Buscadores y metabuscadores:** sistemas de recuperación de páginas web recopiladas en una base de datos mantenida por una empresa o institución. Desde estos sistemas de acceso a la información presente en Internet pueden localizarse páginas web, correos electrónicos, direcciones, imágenes, programas, etc. En la actualidad existen buscadores que realizan las búsquedas en varias bases de datos de páginas web simultáneamente; en este caso se habla de metabuscadores. La utilidad de estas fuentes de información es mayor cuanto más específica es la consulta.

## *Servicio Bibliotecario de Referencia*

**2. Índices temáticos y portales:** directorios de páginas web clasificados siguiendo una estructura sistemática. Pueden abarcar todos los campos del conocimiento o estar especializados en alguna disciplina concreta. Estas fuentes son útiles cuando se desea localizar información de un tema.

**3. Selecciones de recursos:** recopilaciones de páginas web y recursos de información presentes en Internet. Se centran en una materia específica, no siguen una estructura tan organizada como los índices temáticos; se centra en selecciones realizadas por personas que trabajan en el mismo campo del conocimiento, por lo que se habrá seleccionado los recursos de mayor interés y calidad.

**4. Bases de datos:** sistemas de localización de información bibliográfica, estadística, factual, económica, legislativa, etc. Estas fuentes de información equivalen a las tradicionales bases de datos, con la diferencia de que el acceso a la información se realiza de forma remota, por medios telemáticos.

**5. Colecciones de referencia:** páginas web que pueden ser empleadas del mismo modo que el fondo de referencia de cualquier centro de información: enciclopedias, diccionarios, biografías, etc. Además de recursos independientes existen excelentes recopilaciones de páginas útiles como fuentes de información y referencia.

**6. Catálogos en línea:** consulta a los catálogos de bibliotecas y centros de documentación. Son abundantes los OPAC presentes en Internet; la utilidad de estos catálogos es evidente para localizar información bibliográfica.

**7. Publicaciones electrónicas:** diarios, revistas o textos digitales. Son fuentes de información general o especializada, presentan información actualizada y de fácil acceso sobre cualquier materia.



## *Servicio Bibliotecario de Referencia*

**8. Listas de distribución y grupos de noticias:** recepción de informaciones a través del correo electrónico. Las listas de distribución se basan en el intercambio de información sobre recursos de interés accesibles en línea. Otra variante son los servicios de actualización bibliográfica, que en realidad consisten en la realización de una difusión selectiva de la información por medio del correo electrónico. Muchas empresas e instituciones envían periódicamente información sobre los temas elegidos por los usuarios.

**9. Páginas web institucionales, comerciales o personales:** ofrecen múltiples informaciones de utilidad. En muchas ocasiones se obtendrá más información desde las páginas elaboradas por una empresa, un organismo o una persona que acudiendo a cualquier otra fuente de información. La calidad y su empleo como fuente de información la determinara el usuario que las consulta.



<https://www.youtube.com/watch?v=9rpfwi00aDA>

## *Servicio Bibliotecario de Referencia*

### 6. Servicios de Referencia Virtuales



Fuente: emazee (2018)

Los servicios de referencia virtual son un componente esencial en las bibliotecas virtuales para la gestión de la información, es por eso que los bibliotecarios deben asumir los servicios de referencia virtuales, con toda la profesionalidad que se demanda ya que existe la urgencia de profesionales que ayuden a otros a localizar la información pertinente no solo en las bibliotecas sino para empresas, clínicas, hospitales y oficinas gubernamentales que dirigen acciones para la toma de decisiones.

Existen diferentes modalidades virtuales de los servicios de referencia, desde la recopilación de enlaces a obras de referencia: enciclopedias, diccionarios, manuales, anuarios, bases de datos, directorios, hasta aquellos que se brindan en contacto directo, en línea, con un bibliotecario o experto en un tema, que ofrecer a la información que necesita el usuario.

## Servicio Bibliotecario de Referencia

Sánchez (2003) nos dice que “los servicios de consulta en línea, también conocidos como Consulte al bibliotecario, Pregunte al bibliotecario, Las bibliotecas responden,



Ask a Librarian, Ask a reference librarian, entre otros son servicios que ofrecen referencia a múltiples recursos para satisfacer las necesidades de información. Contribuyen a la mayor satisfacción de las autoridades, administradores, investigadores, profesores,

estudiantes, profesionales, técnicos, medios de comunicación y público en general, a partir de una nueva cultura”.(p.3)

Las consultas pueden realizarse mediante el correo electrónico, o la web a partir de un formulario, o mediante un programa para charlar. Una variante de esta última modalidad es un programa que permite al bibliotecario controlar su browser. Un bibliotecario entonces puede hacer de navegador del usuario, mostrarle una página web recomendada, como un motor de búsqueda o la página principal de un catálogo en línea. La ventana de charla puede aparecer en ambas máquinas: usuario y bibliotecario, permiten una conversación escrita sobre el parecer de las páginas web enviadas al usuario. (Sánchez, 2003, p.3)



Fuente: universo abierto (2018)

## *Servicio Bibliotecario de Referencia*

Otra forma es el servicio de referencia en redes de colaboración, en este modelo, dos o más grupos de bibliotecas ofrecen servicios de referencia, a partir de alguno de los formatos en línea. El usuario envía a su biblioteca la petición que será, a su vez enviada, a otra que en su colección, existen mayores posibilidades de suministrar la información que necesita el usuario y viceversa.

La manera más factible de recoger las consultas, es mediante la entrevista de referencia. Merlo (2000) nos dice que es "la conversación que el referencista mantiene con el usuario con la intención de delimitar y clarificar las demandas de información de este cuanto más especializado sea el tema planteado por el usuario más detallada será la entrevista". Y expone que se pueden emplear dos tipos de preguntas: las abiertas y las cerradas. Las abiertas son aquellas en las que el usuario puede expresarse libremente para comunicar sus necesidades de información; mientras que en las cerradas, únicamente podrá contestar a una de las opciones que le plantee como alternativa el personal referencista. (p.66). Estos tipos de entrevista también se aplican a la consulta telefónica, por correo electrónico, web o chat.

Cada vez es más el público en general que tiene acceso a las computadoras en su propia casa, trabajo o centros, que se exigen mayores cualidades a las fuentes de información, el acceso debe ser rápido, gratuito, sin esfuerzo, exhaustivo, con la asistencia de expertos, etcétera. Los cambios e innovaciones constantes son básicos para el éxito de los servicios de referencia virtuales. Para esto, en el siguiente apartado se plantean algunos ejemplos de los servicios de consulta en línea.



## Servicio Bibliotecario de Referencia

### 7. Ejemplos de servicios de consulta en línea

Existen variados servicios de consulta en línea a bibliotecarios y expertos. A continuación veremos algunos ejemplos que la autora considera completos:

#### 1. Pregunte, las bibliotecas responden (España):

<https://www.pregunte.es/consulta/consulta.cmd> . Participan bibliotecas de las diferentes comunidades autónomas y es coordinado por la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, a través de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria. Es dirigida por la Biblioteca Regional de Murcia.

Recoge las preguntas de los usuarios y la reenvía, de forma automática, a la biblioteca que corresponda según su perfil temático. Es un servicio de información público, por correo electrónico y web, se



pueden realizar preguntas sobre cualquier tema concreto y puntual, para ello cuenta con una colección de referencia de numerosas bibliotecas y bibliotecarios expertos. Es multilingüe y funciona las 24 horas, todos los días del año, se compromete a dar respuesta en un plazo máximo de tres días. Ofrece un menú amplio de ejemplos, consejos para preguntar, sugerencias, entre otros.



Fuente: 123FR (2018)

<https://www.youtube.com/watch?v=x>



## Servicio Bibliotecario de Referencia

### 2. Ask a Librarian (Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos):

<http://www.loc.gov/rr/askalib/>



Es un servicio en línea que ofrece al usuario variadas fuentes de información para la referencia, disponibles en el web, antes de que el usuario formule su pregunta como son: preguntas más frecuentes, catálogos en línea, tratados legales, etcétera. Al

formular su consulta, el usuario tiene la opción de escoger un tema, mediante la visita al sitio de bibliotecas especializadas que el servicio recomienda o mediante un grupo de secciones temáticas, establecidas para ello. Cuando el usuario entra a esta sección, se enfrenta a un cuestionario detallado, que permita, de acuerdo con su interés y características, elaborar una respuesta. Cuando no puede ubicarse el usuario en una temática específica, puede escribir directamente al correo del servicio



Imagen: 123RF (2810)

#### Otros ejemplos de este servicio son:

- ✓ Ask The Librarian Madden Library at California State University,
- ✓ Fresno Ask a Librarian Florida Distance Learning Reference and Referral Center
- ✓ IPL Ask A Question Internet Public Library
- ✓ Ask an E-Mail Reference Question University at Buffalo
- ✓ Ask Librarian The Internet Public Library's UK
- ✓ Ask a Question -Send a Comment University of Calgary Library
- ✓ Ask Us Virtual Reference Service University of Michigan Library staff
- ✓ Ask Us! University Libraries at University of Minnesota-Twin Cities



## *Servicio Bibliotecario de Referencia*

### **8. Ubicación para el servicio de Referencia**

Preferiblemente debe de encontrarse ubicado en un área visible al público, como por ejemplo cerca de la entrada de la biblioteca o junto al servicio de consulta.



Fuente: El Referencista (2019)



Fuente: emazee (2018)

## *Servicio Bibliotecario de Referencia*

### **9. El Referencista**

El personal referencista debe reunir una serie de características, como ser un profesional con formación en biblioteconomía, puesto que es necesario que se conozcan las técnicas y servicios bibliotecarios para informar adecuadamente sobre el uso de la biblioteca, los productos bibliotecarios y la colección, así como ser un profesional conocedor de la colección propia, tanto del fondo de referencia como del general, para saber dónde encontrar la información buscada. Por otra parte un bibliotecario referencista deberá estar informado de las fuentes de referencia externas, para obtener datos que no pueden extraerse de la colección de la biblioteca. (Merlo, 2000, p. 98).

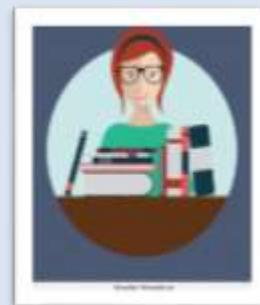
Es importante que los encargados de los servicios informativos de las bibliotecas tengan capacidad de análisis y síntesis, para delimitar las consultas de los usuarios y para que las respuestas se ajusten a las preguntas; además, deben ser expertos en los sistemas de búsqueda y acceso a la información de las distintas fuentes empleadas para la referencia, para conseguir las respuestas pertinentes en el menor tiempo posible. Esto obliga a la familiarización con las nuevas tecnologías, para utilizar las fuentes de referencia electrónicas, para emplear procedimientos de información automatizados y para elaborar información electrónica (bases de datos, repertorios hipertextuales, etc.).

El referencista, además de atender y resolver las demandas de referencia e información bibliográfica, debe también confeccionar productos de anticipación como FAQ, guías bibliográficas y de recursos electrónicos, repertorios documentales, entre otros.



## Servicio Bibliotecario de Referencia

### Conocimientos, habilidades y comportamiento del Referencista



#### **Conocimiento de su especialización**

Información actualizada sobre tendencias dominantes  
Terminología y recursos terminológicos propios  
Autores e instituciones nucleares en la producción de la información  
Principales bibliotecas especializadas y centros de documentación  
Recursos de información especializados

#### **2. Conocimiento en relación con las fuentes**

Alcance de los recursos informativos  
Nivel de cobertura  
Estructura y organización semántica de la información  
Elementos de ayuda  
Herramientas de búsqueda  
Disponibilidad y localización

#### **3. En relación con el usuario**

Fundamentos técnicos para el establecimiento de servicios orientados al usuario  
Criterios pedagógicos para dar una información de usuarios de calidad

#### **4. Conocimiento en relación con los procesos de búsqueda y recuperación**

Proveedores de documentación  
Técnicas de evaluación

#### **5. Conocimiento en relación con el centro de información**

Fondo documental  
Recursos informativos  
Servicios  
Estructura

#### **6. Habilidades**

Competencia comunicativa interpersonal con tipos de usuarios diversos.  
Capacidad para construir un modelo de los conocimientos relevantes del usuario.  
Capacidad de análisis en la valoración de las demandas.  
Criterios para valorar la adecuación de una petición a un sistema determinado.  
Recursos para redefinir una pregunta inadecuada.  
Criterios para modificar la sentencia de búsqueda en cualquier momento del proceso.  
Capacidad de aprendizaje continuo.

#### **7. Comportamiento**

Mostrar en todo momento disponibilidad y accesibilidad.  
Evidenciar interés por el problema planteado por el usuario.  
No hacer juicios de valor sobre la materia o naturaleza de la pregunta.  
Hacerle partícipe del proceso de búsqueda.  
En caso de orientarlo hacia otro centro, tomar las medidas que le aseguren un tratamiento adecuado.



## Servicio Bibliotecario de Referencia

### 10. Actualidad y futuro

Con el paso del tiempo los servicios de formación y referencia poseen y adquirirán cada vez más importancia, por lo que cada este servicio debe de evaluarse constantemente, de consideración importante para los bibliotecarios es la evaluación de las exigencias del usuario, la comodidad del usuario, la disponibilidad y/o implementación de las tecnologías de la información, asistencia eficaz, red de expertos, formación en habilidades informacionales, entre otros.

Ahora las personas están normalmente acostumbradas a adquirir todo lo necesario en un solo sitio y espera la misma comodidad de las bibliotecas. Los usuarios necesitan la información con rapidez sin ninguna limitación y con una orientación humana experta. Esto crea un gran reto para los bibliotecarios hoy en día, ya que normalmente se han brindado servicios según su conveniencia.

Se recomienda que todo profesional de la información plantee un cambio en la organización de las unidades de información, en la rapidez con la que ponen la información en manos de los usuarios, y con su capacidad para emplear una actitud de servicio al cliente, cambios que redundaran en beneficio para el usuario, el éxito de la institución y el apoyo en el desarrollo sostenible del país.



<https://www.youtube.com/watch?v=X5IDo-uFgTw>

## *Servicio Bibliotecario de Referencia*

### **Referencias**

Manso R. (2010) Servicio de biblioteca virtual: propuesta de un modelo basado en criterios de calidad y herramientas de la web 2.0. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2471>

Merlo, J. (2000) *Servicio bibliotecario de referencia. Anales de la Documentación*. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2471>

Unfried, A. (2014). e-Ciencias de la Información. Aspectos Conceptuales para la Investigación de la labor de Bibliotecarios y bibliotecarias que proporcionan Servicios de Referencia. Recuperado el 01 de noviembre de 2018 de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/15128>



# MÓDULO 7

## CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN

B140.100 LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y EL USUARIO (E-EARNING)  
CARMEN ALICIA URIARTE MORAYA

## TABLA DE CONTENIDO



# Módulo 7: Calidad en los Servicios de Información

<p><b>1.</b> <b>Calidad en los servicios de información</b></p>		<p><b>5.</b> <b>Evaluación y Calidad</b></p>
<p><b>2.</b> <b>Calidad de la comunicación</b></p>		<p><b>6.</b> <b>Procesos de Certificación de Calidad</b></p>
<p><b>3.</b> <b>Calidad orientada a la satisfacción del cliente</b></p>		<p><b>7.</b> <b>EFQM</b></p>
<p><b>4.</b> <b>Expectativas mínimas para la calidad</b></p>		<p><b>8.</b> <b>GCT o TQM</b></p>
		<p><b>9.</b> <b>ISO 9000</b></p>

## **Introducción módulo 7**

### **Calidad en los Servicios de Información**



Bienvenidos al módulo 7, aprenderás que la calidad en los servicios de información es muy importante, comprenderás que la implementación de la gestión de calidad marca la diferencia en cada biblioteca porque la calidad de los servicios constituyen una herramienta valiosa para determinar si la unidades están respondiendo a las necesidades de los usuarios, su satisfacción hasta las labores internas. En este módulo veras un panorama de los aspectos a tener en cuenta a la hora de implementar la gestión de calidad en las unidades de información

## *Calidad en los Servicios de Información*

### **Calidad en los Servicios de Información**

Bibliotecas y Calidad es una palabra frecuente en estos tiempos ya que está aumentando el interés de los servicios que ofrecen las unidades de información alrededor del mundo por la certificación de la calidad como un valor para garantizar la fiabilidad de sus procesos.

La calidad marca la diferencia en estos tiempos en donde la tecnología y la explosión del conocimiento y de la información están moviendo el sistema económico y social de la población, en el que se demandan servicios y productos cada vez más eficientes y por ello la certificación generalmente marca la diferencia y da confianza al cliente o usuario.

La evidencia que vincula la calidad con las unidades de información es que estas son instituciones que ofertan (ofrecen) servicios en un entorno dinámico que cada vez se está volviendo muy exigente y que para estar a la altura se requiere de productos y servicios únicos y genuinos; así como unos niveles de gestión que impliquen un control de los procesos y esto hace necesario la regulación de la calidad de forma ordenada y normalizada.

La Norma UNE50-137 define calidad como un “Conjunto de todas las características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer necesidades declaradas o implícitas” (p.6).

Gonzalez & Fernandez definen el termino Calidad como el “conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios. Es un concepto relativo, dinámico y cambiante. Hay que tener en cuenta no sólo el servicio o el producto, sino los atributos asociados a ellos: rapidez, conductas de personal: no sólo el qué sino el cómo. (p.1)



## Calidad en los Servicios de Información

### Calidad de la Comunicación

González & Fernández afirman que las unidades de información se comunican diariamente con la sociedad mediante:

“La comunicación externa: que implicará la elaboración de un buen plan de comunicación y promoción de la biblioteca y la construcción de una imagen corporativa de prestigio. Para cumplir los objetivos de la comunicación externa se trabajará con herramientas como la construcción de la imagen corporativa que la biblioteca quiere dar a conocer al exterior (usuarios externos e internos, la administración pública, los políticos responsables...), comunicando e interrelacionándose con los medios de comunicación locales. Para saber qué se quiere comunicar y cómo hacerlo seguiremos unas pautas para elaborar y transmitir correctamente el mensaje. Restará definir a quién va dirigido el mensaje para lograr una comunicación eficaz dirigiéndonos especialmente al tipo de usuario final.

La comunicación interna: La transmisión del conocimiento en la biblioteca es fundamental hacia los usuarios o clientes en la comunicación interna. Debe definirse la Intranet, sus contenidos, la formación personal, etc., en cada proceso se deberá ir acompañado de un manual, redactado con pautas que cumplan los requisitos como instrumento de integración y formación” (p.2)

Los manuales de procedimiento son también indispensables para la gestión de Calidad de una biblioteca. Elaborar estos documentos conlleva ventajas positivas muy visibles para la normalización de la biblioteca.



## Calidad en los Servicios de Información

### Calidad orientada a la satisfacción del cliente

La Gestión de la Calidad debe de estar orientada principalmente a la satisfacción del cliente o usuario. Una biblioteca debe conocer y atender según sus necesidades y de la tipología del usuario de la información al que se dirigen, a continuación recordaremos los diferentes tipos de usuarios que visitan la biblioteca:

- ✓ Usuarios activos.
- ✓ Usuarios no activos.
- ✓ No-usuarios: sector de la población que nunca ha utilizado la biblioteca y personas que dejaron de hacerlo. Es un público al que no se suele tener en cuenta. Pueden serlo simplemente porque desconocen la existencia de la biblioteca o lo que ésta les puede ofrecer.

Para implementar la calidad orientada al usuario o cliente, los profesionales de la



Imagen: Pinterest (2019)

información que dirigen deberán preguntarse:

¿Quiénes son los no usuarios? ¿Cuáles son sus características? ¿Conocen lo que la biblioteca puede ofrecerles? ¿Qué razones tienen para no utilizar la biblioteca? ¿La han utilizado en alguna ocasión? ¿Qué servicios desearían que se les prestara? ¿Qué servicios desearían en el futuro? ¿Cuáles son sus percepciones y expectativas? ¿Qué beneficios buscan? ¿Qué tipo de experiencias y anécdotas pueden explicar de la utilización de la biblioteca?

## *Calidad en los Servicios de Información*

Con programas de calidad las unidades de información pueden y deben cubrir las necesidades y expectativas detectadas en los usuarios. La Calidad de un servicio o de una biblioteca siempre la define el cliente. Aunque se tengan muchas certificaciones de Calidad y el usuario no está satisfecho, la biblioteca no trabaja con Calidad

Cada biblioteca ha de identificar la imagen y la percepción que tienen sus usuarios de los servicios que ofrece y aquello que realmente desean.

### **Expectativas mínimas para la calidad de los servicios que se deben de tomar en cuenta en cualquier unidad de información:**

- ✓ Atención personalizada.
- ✓ Credibilidad y capacitación profesional.
- ✓ Dar seguridad al cliente.
- ✓ Respetar la confidencialidad.
- ✓ Agilidad en la utilización de los servicios.
- ✓ Flexibilidad en las normas a aplicar.
- ✓ Buenos comunicadores, con empatía, amabilidad, etc.
- ✓ Cumplir todas las promesas.
- ✓ Reaccionar frente al error, admitiéndolo y corrigiéndolo.
- ✓ Agradecer las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de los usuarios.
- ✓ Mantener los detalles y los acabados impecables.
- ✓ Actualización de la información.
- ✓ Novedades literarias actualizadas.
- ✓ Obtención de la información de forma inmediata.
- ✓ Acceso adecuado y señalización correcta.
- ✓ Horarios de apertura continuados y en fines de semana.
- ✓ Ambiente cómodo, relajado y tranquilo.
- ✓ Climatización e insonorización adecuadas.
- ✓ Innovación tecnológica



## Calidad en los Servicios de Información

### Evaluación y calidad

Algo que es indispensable al hablar de la calidad es la evaluación porque permite conocer el grado de satisfacción que los usuarios tienen de los servicios que se prestan, permite un análisis más veraz y real de los datos que se poseen, llegando a interpretar posibles causas de falta de éxito, necesidades específicas y todo ello para que la biblioteca



Fuente: Infotecarios (2018)

pueda dar una respuesta constructiva. Se debe seleccionar la técnica de evaluación más apropiada para el proceso o servicio que se desea estudiar, pensando a quién se dirigirá el estudio. Existen varios tipos de evaluaciones, se debe seleccionar y aplicar aquella que realmente se adecua. Los tipos de evaluación son:

**Evaluaciones internas:** son autoevaluaciones destinadas a mejorar aquello que se ofrece desde el punto de vista crítico interno de la organización. Dos instrumentos básicos que aseguran una buena evaluación interna son el mantenimiento de una adecuada batería de indicadores de funcionamiento y los grupos de mejora.

**Evaluaciones externas:** siempre que se tengan los recursos, se puede acudir a realizar una evaluación externa a cargo de una empresa especializada en auditorías. Estas empresas proyectan una mirada objetiva de la organización que proporcionará un diagnóstico más preciso y objetivo de la misma. Se recomienda recurrir a estas ayudas externas en las primeras fases de un programa de Calidad, especialmente si deseamos iniciar el proceso de Certificación de la ISO 9001:2000.

## Calidad en los Servicios de Información

**Evaluaciones de los propios usuarios:** la evaluación periódica y sistemática de la biblioteca desde el punto de vista del ciudadano (usuario real o potencial) es imprescindible en el trabajo con Calidad porque aspiramos a saber qué desean y cómo desean recibir los servicios y las prestaciones de la biblioteca. La Calidad y la orientación de la biblioteca al ciudadano van íntimamente vinculados.



Fuente: Infotecarios (2018)

La encuesta es uno de los instrumentos más adecuados para medir tanto el grado de satisfacción que los ciudadanos en general, y los usuarios directos en particular, tienen de los servicios bibliotecarios, como su opinión. Se destaca la encuesta de opinión y la encuesta de satisfacción, esta última puede ser descriptiva o analítica. A la vez existen otros métodos de evaluación para conocer el punto de vista del cliente, como son los grupos de discusión, las entrevistas personales, la gestión de reclamaciones y sugerencias, etc.

## Calidad en los Servicios de Información

### Procesos de certificación de Calidad

Las bibliotecas pueden utilizar tres procesos de certificación de Calidad, los cuales son:

- ✓ European Foundation Quality Management, EFQM
- ✓ Gestión de Calidad Total GCT, o Total Quality Management TQM
- ✓ ISO 9000



Estos procesos de certificación comparten ciertos objetivos de Calidad, los cuales podemos mencionar en que:

- ✓ Todos han sido creados para trabajar con la Calidad y para buscar la mejora en los resultados.
- ✓ El modelo EFQM posibilita poner en práctica la Calidad total.
- ✓ La ISO 9000 integra muchos aspectos de la EFQM.
- ✓ La ISO 9000 puede certificar los resultados conseguidos a través del trabajo con Calidad total o con el modelo específico de EFQM.

## Calidad en los Servicios de Información

### European Foundation Quality Management EFQM

Es una fundación europea para la Gestión de Calidad que se dedica a tangibilizar los principios de Calidad Total para que sea aplicable a organizaciones. También podemos decir que es un procedimiento de carácter no normativo que desarrolla el concepto de la Calidad Total orientado hacia la excelencia. Los objetivos del modelo son mejorar la eficacia y la eficiencia de las organizaciones.



### Componentes EFQM

#### - 8 Conceptos Fundamentales

También se les llama principios clave de gestión, que conducen al éxito sostenible, los cuales son:

- ✓ Añadir valor para los clientes
- ✓ Crear un futuro sostenible
- ✓ Desarrollar la capacidad de la organización
- ✓ Aprovechar la creatividad y la innovación
- ✓ Liderar con visión, inspiración e integridad
- ✓ Gestionar con agilidad
- ✓ Alcanzar el éxito mediante el talento de personas
- ✓ Mantener en el tiempo resultados sobresalientes

#### - 9 Criterios

Agrupados en:

- ✓ Agentes facilitadores: que son liderazgo, personas, estrategia, alianzas y recursos, procesos, productos y servicios
- ✓ Resultados: de personas, cliente, sociedad y resultados empresariales

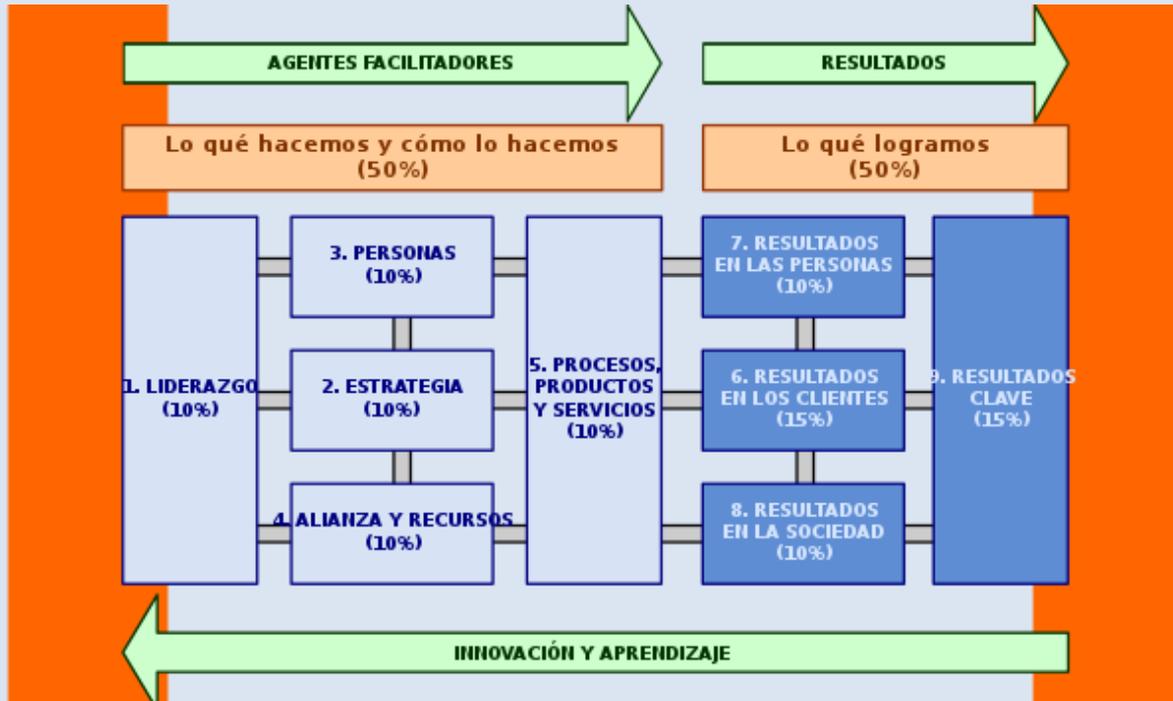


## Calidad en los Servicios de Información

### - Esquema Lógico Reder

Es un ciclo de mejora continua, basado originalmente en el círculo de Deming o espiral de mejora continua

- ✓ Establecer los Resultados que quiere lograr como parte de la estrategia.
- ✓ Planificar y desarrollar una serie de Enfoques que lleven a obtener los resultados requeridos ahora y en el futuro.
- ✓ Desplegar los enfoques de manera sistemática para asegurar su implantación.
- ✓ Evaluar, Refinar y Perfeccionar los enfoques desplegados basándose en el seguimiento y análisis de los resultados alcanzados y en las actividades continuas de aprendizaje.



Fuente: Wikipedia (2019)

## Calidad en los Servicios de Información

### Gestión de Calidad Total GCT (Total Quality Management TQM)

La Gestión de Calidad Total (abreviada TQM, del inglés Total Quality Management) es una estrategia de gestión orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos organizacionales; ha sido ampliamente utilizada en fábricas, educación, gobierno e industrias de servicio.



La Gestión de la Calidad Total está compuesta por tres estructuras:

**Gestión:** el sistema de gestión con pasos tales como planificar, organizar, controlar, liderar, etc.

**Total:** organización amplia.

**Calidad:** con sus definiciones usuales y todas sus complejidades.

GCT o TQM es un concepto de calidad, incluye la satisfacción del cliente, se aplica al producto como a la organización, así como obtener beneficios para todos los miembros de la empresa; en otras palabras, no sólo se pretende fabricar un producto con el objetivo único de venderlo, sino que se abarcan otros aspectos tales como mejoras en las condiciones de trabajo y en la formación del personal

En el TQM, la satisfacción del usuario final como la del empleado son consideradas objetivos esenciales, pero además se tiene en cuenta también a las autoridades o gestoras, las autoridades implicadas, los proveedores, los propios directivos, otros centros con los que se colabore e incluso la opinión pública.



## Calidad en los Servicios de Información



La calidad de un producto es una consecuencia de cómo una empresa está organizada y se ha demostrado que estableciendo un sistema de calidad se consiguen los siguientes resultados:

- Aumento en la satisfacción del cliente o usuario.
- Trabajo interno de la empresa más eficaz.
- Incremento de la productividad.
- Mayores beneficios.
- Menores costos.
- Mayor calidad en los productos elaborados



## Calidad en los Servicios de Información

### ISO 9000

Es una normativa desarrollada por la ISO (International Standard Organization) para asegurar la implantación y seguimiento de los sistemas de Calidad en las organizaciones.

Qué certifica la norma ISO 9000?:

Certificación de productos: es el proceso de emisión de un documento, un certificado, que da fe de que un bien se ajusta a determinadas normas o especificaciones establecidas. Las condiciones para obtener la certificación oficial de un producto son las de haber superado los ensayos pertinentes en un laboratorio acreditado y tener auditado por AENOR el sistema de Calidad del proceso de fabricación del producto o suministro del servicio. En los servicios públicos (bibliotecas) se está generalizando la Certificación de la organización como prestataria de servicios a los usuarios.



Certificación de empresas: este certificado se basa en el establecimiento de un sistema que asegure la Calidad en una actividad concreta demostrando que cumple con los requisitos de la norma aplicable dentro de la serie ISO 9000 o equivalentes nacionales.

La "implantación" de un sistema de Calidad significa sistematizar un conjunto de acciones para implementar, controlar y mejorar los procesos de trabajo. En un modelo, como el marcado por las normas ISO, las acciones que hay que realizar para lograr la implementación del sistema de Calidad son:



## *Calidad en los Servicios de Información*

- ✓ Fijar una política rectora de Calidad.
- ✓ Marcar objetivos.
- ✓ Planificar un programa de Calidad.
- ✓ Definir, desarrollar y documentar el sistema de Calidad.
- ✓ Mantener el sistema.

Para que un Sistema de Calidad funcione tiene que cumplir las siguientes características:

- ✓ Que afecte a todos los elementos de la organización.
- ✓ Que sea entendido y practicado por todo el personal.
- ✓ Que sea proporcional con los objetivos perseguidos por la dirección.
- ✓ Que lleve a mejorar el mercado, la productividad, la eficacia y reducir costes.
- ✓ Que sea dinámico y se adapte a los cambios en la organización y en su entorno.

### **Las Normas ISO 9000 para la gestión de Calidad**

El comité Técnico ISO/TC 176 fue creado con la finalidad de elaborar normas para la gestión de la Calidad en las empresas. Las más conocidas has sido las de la serie ISO 9000 que incluye:

- La ISO 9001, destinada a empresas cuya actividad contempla el diseño, el desarrollo, la producción, instalación y servicio postventa de un producto.
- La ISO 9002 se destina a empresas cuya actividad se centra en la producción, instalación y servicio postventa del producto.
- La ISO 9003 se dedica a empresas cuya actividad se limita a la inspección y ensayo final de un producto.



## *Calidad en los Servicios de Información*

En la actualidad, la norma vigente es la ISO 9001:2000 que deroga a las anteriores ISO 9001, 9002 y 9003.

Actualmente se encuentran en vigor las siguientes:

- ✓ ISO 9000:2000, Fundamentos y vocabulario: describe los fundamentos y especifica la terminología en los sistemas de gestión de Calidad.
- ✓ ISO 9001:2000, Sistemas de gestión de la Calidad. Requisitos: especifica las necesidades de los sistemas de Calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para ofrecer productos que satisfagan las demandas de sus clientes.
- ✓ ISO 9004:2000, Directrices para la mejora de desempeño: proporciona objetivos amplios enfocados hacia la eficacia y la eficiencia de la organización.

Si las unidades de información desean certificar con las normas ISO, debe de ampararse a la ISO 9001:2000, que está orientada a dar satisfacción al cliente e incluye algunos de los principios de la filosofía de mejora continua.

Las normas ISO 9000 no sólo miden la Calidad de productos o servicios, sino que establecen las necesidades para sistematizar y formalizar, documentándolos, procedimientos básicos de la organización.



## Calidad en los Servicios de Información

### Ventajas, inconvenientes y costes de la Certificación ISO 9001:2000

Cuando una organización desea certificarse con la norma ISO 9001:2000 debe tener en cuenta las ventajas, inconvenientes y el coste que ello le reportará como organización.

#### Ventajas:

- ✓ Es más fácil de aplicar que la Mejora Continua.
- ✓ Tiene más repercusión en el exterior, mejora la imagen y el prestigio.
- ✓ Ordena y organiza procedimientos, normas y tareas.
- ✓ Obliga a elaborar un diagnóstico general de toda la biblioteca.
- ✓ Obliga a mantener el sistema mediante evaluaciones continuas.

#### Desventajas:

- ✓ Es un sistema poco flexible.
- ✓ No asegura una mejora del servicio.
- ✓ Certifica aquello que se dice ofrecer y comprueba qué se ofrece, pero no lo mejor que puedes dar. En ello se diferencia de la Mejora Continua, que siempre está mejorando los procesos y preguntando si se puede hacer mejor.
- ✓ Si no están claramente marcados los objetivos, se puede obtener la certificación pero, en algún caso extremo, la implementación de la norma puede provocar que se ofrezca un peor servicio, ya que en ocasiones prioriza la sistematización y la documentación en contra de la flexibilidad en el servicio.
- ✓ Implica excesiva burocracia, puesto que se exige mucho papeleo y documentación.

#### Costes:

- ✓ Costes de prevención.
- ✓ Costes de evaluación.
- ✓ Costes de fallos internos y externos.



## *Calidad en los Servicios de Información*

### **Elementos clave para obtener la Certificación ISO 9001:2000**

La clave principal para la obtención de la Certificación ISO 9001:2000 es la elección de una buena consultora, y tener en cuenta los siguientes elementos claves:

- ✓ Redacción de toda la documentación del sistema (Política de Calidad, Manual de Calidad, Procedimientos, Indicadores, etc.).
- ✓ Establecimiento de objetivos de mejora anuales.
- ✓ Elaboración de instrumentos de evaluación: indicadores, encuestas, etc.
- ✓ Establecimiento de canales para las sugerencias internas, externas, circuito para atender las reclamaciones y establecer el sistema para atender las "acciones preventivas y las correctoras".
- ✓ Comunicación sobre lo que se va a hacer y sensibilización del personal de forma continuada sobre la importancia de la implementación del sistema de Calidad en la biblioteca.

### **Mantenimiento de la Certificación ISO 9001:2000**

Cuando la biblioteca hay obtenido la Certificación debe de mantenerlo, es ideal que se mantenga también la consultora que ha ayudado a obtener el Certificado porque el Sistema de Gestión de Calidad es algo dinámico.

Se irán realizando auditorías externas que evaluarán periódicamente la biblioteca para mantener el Certificado e identificarán las medidas preventivas o correctoras que sean oportunas.



## *Calidad en los Servicios de Información*

Cualquier modificación en la forma de trabajo implicará la modificación del procedimiento redactado dejando constancia en el Manual. Las revisiones de la documentación estarán controladas y numeradas, y el responsable de Calidad debe archivarla y conservarla por un periodo de tres años.

Es necesario un cambio de mentalidad a nivel global sobre todo si lo que se desea es iniciarse con el trabajo en Mejora Continua, sistema que realmente ayuda a mejorar y a optimizar los servicios.

### **Los Indicadores en el Sistema de Gestión de Calidad**

Los indicadores en un sistema de Calidad sirven de herramienta para evaluar la Calidad y la eficacia de los servicios de una biblioteca, y valorar la eficiencia de los recursos asignados a los servicios y actividades los cuales son:

Indicadores de rendimiento operacional: relacionan inversión y producción, como los registros catalogados por hora o el coste de cada registro. Son útiles para la asignación de recursos a actividades y servicios en relación con los resultados que se obtienen.

Indicadores de eficacia: relacionan la producción con el uso, como la proporción de documentos del fondo que se ha utilizado y la satisfacción del usuario con el préstamo.

Indicadores de coste-eficacia: relación entre inversión y uso, entre los recursos destinados a un servicio y la utilización del mismo por los usuarios. Eficiencia de la biblioteca.



## *Calidad en los Servicios de Información*

### **Cómo iniciar la implementación del modelo ISO 9001:2000**

Los pasos a dar para iniciar este proceso son:

- ✓ Claridad para adoptar una nueva mentalidad y una nueva filosofía de trabajo en la biblioteca.
- ✓ Recopilar información sobre lo que significa la Certificación, el trabajo que implica, asesorarse y formarse en la materia.
- ✓ Informar y formar al personal.
- ✓ Buscar una consultora externa para que nos asesore en el diagnóstico, en la redacción de documentos, etc.
- ✓ Nombrar a un responsable de la gestión de Calidad que a la vez puede ser el coordinador de proyecto.
- ✓ Organizar los equipos de trabajo, encargados de desarrollar los procedimientos, comprobar su uso, evaluarlos y actualizarlos periódicamente.
- ✓ Redactar la documentación necesaria.
- ✓ Realizar auditorías internas de prueba para comprobar el funcionamiento del sistema.
- ✓ Pasar la auditoría externa definitiva para lograr la certificación.
- ✓ Lograda la certificación, mantener el sistema con la ayuda de la consultora



## Calidad en los Servicios de Información

### Referencias

Aguilar, A., Fernández, P., & Puyuelo, P. (s.f.) Gestión de calidad en las bibliotecas. eprints. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <http://eprints.rclis.org/18156/7/Gesti%C3%B3n%20Calidad%20Bibliotecas.pdf>

Macías, A. (2014) Gestión de calidad en la biblioteca. Biblogtecarios. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://www.biblogtecarios.es/adrianmacias/gestion-de-la-calidad-en-la-biblioteca/>

Pérez, A., Lores, A. (2014). Evaluación de calidad en los servicios bibliotecarios: un reto actual en las bibliotecas médicas. Scielo. Recuperado el 01 de noviembre de 2018 de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1560-43812014000300026](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812014000300026)



### **4.2.3 Producto 3**

Diseño de actividades para el contenido de cada módulo instruccional de la asignatura B140.100, Los Servicios de Información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje Integrados al Currículo.

# PRODUCTO 3

## ACTIVIDADES DE LOS MÓDULOS

**Carmen Alicia Uriarte Morataya**  
**(Compiladora)**

*Actividades de Aprendizaje*  
*B140.100 Los Servicios de Información y el Usuario*

**ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE I**  
**MÓDULO I: USUARIO DE LA INFORMACIÓN**

**Instrucciones:**

1. Leer el documento PDF descargable del módulo 1
2. Realiza un esquema sobre la tipología de los usuarios con la herramienta <https://cacoo.com/es/>
3. Luego, crea un póster por cada tipo de biblioteca (biblioteca pública, escolar, universitaria, especializada, y nacional), y describe las diferentes características de los usuarios que las utilizan, (total cinco póster); utiliza la herramienta [https://www.canva.com/es\\_es/crear/posters/](https://www.canva.com/es_es/crear/posters/)
4. Si no conoces las herramientas, en los siguientes enlaces encontrarás tutoriales para tu ayuda:
  - a. Cacoo <https://www.youtube.com/watch?v=2hR3TzEtFw4>
  - b. Canvas <https://www.youtube.com/watch?v=Uabl9y1AeXA>
5. Convierte los documentos en un solo archivo en PDF.
6. Debes de grabar el documento de la siguiente manera:
  - a. Nombre\_Apellido\_actividad1 Ejemplo: Aura\_Bolaños\_actividad1
7. Subir el documento en donde aparece ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 1
8. Graba los cambios y listo.



*Actividades de Aprendizaje*  
*B140.100 Los Servicios de Información y el Usuario*

**ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 2**  
**MÓDULO 2: ESTUDIO DE USUARIOS**

**Instrucciones:**

1. Leer el documento PDF descargable del módulo 2
2. Diseña tu propia infografía sobre el tema “Estudio de Usuarios”, con la herramienta [https://www.canva.com/es\\_mx/crear/infografias/](https://www.canva.com/es_mx/crear/infografias/)
3. Si no conoces la herramienta, en los siguientes enlaces encontrarás tutoriales para tu ayuda:
  - a. Canvas <https://www.youtube.com/watch?v=Fkip1KYkho4>
  - b. Canvas <https://www.youtube.com/watch?v=gt3TYa4kBjo>
4. Debes guardar la infografía en el tipo de archivo PDF.
5. Grabar el documento de la siguiente manera:  
Nombre\_Apellido\_actividad2 Ejemplo: Aura\_Bolaños\_actividad2
6. Subir el documento en donde aparece ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 2
7. Graba los cambios y listo.



## *Actividades de Aprendizaje*

### *B140.100 Los Servicios de Información y el Usuario*

#### **ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 3**

#### **MÓDULO 3: DIRECTRICES Y MANIFIESTOS INTERNACIONALES**

##### **Instrucciones:**

1. Leer el documento PDF descargable del módulo 3
2. Utiliza la herramienta [https://www.canva.com/es\\_ar/graficos/mapas-mentales/](https://www.canva.com/es_ar/graficos/mapas-mentales/) , y elabora un mapa mental de los siguientes temas,
  - ✓ Declaración de Glasgow sobre las Bibliotecas, los Servicios de Información y la Libertad Intelectual
  - ✓ Manifiesto IFLA por la Biblioteca multicultural
  - ✓ Préstamo Internacional y Envío de Documentos: Principios y Directrices de Procedimiento
  - ✓ Directrices para Mejores Prácticas en Préstamo Interbibliotecario y Suministro de Documentos
  - ✓ El Manifiesto IFLA sobre Internet 2014
  - ✓ Sección de Referencia y Servicios de Información. (total 6 mapas mentales),
3. Si no conoces la herramienta, en el siguiente enlace encontrarás tutoriales para tu ayuda:
  - a. Canvas mapa mental <https://www.youtube.com/watch?v=RMyWZ-StdWY>
  - b. Canvas mapa mental <https://www.youtube.com/watch?v=-xKOd59kQJc>
4. Guarda los documentos en un solo archivo en formato PDF.
5. Debes de grabar el documento de la siguiente manera:  
Nombre\_Apellido\_actividad3 Ejemplo: Aura\_Bolaños\_actividad3
6. Subir el documento en donde aparece ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 3
7. Graba los cambios y listo.



*Actividades de Aprendizaje*  
*B140.100 Los Servicios de Información y el Usuario*

**ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 4**  
**MÓDULO 4: SERVICIOS DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL**

**Instrucciones:**

1. Leer el documento PDF descargable del módulo 4.
2. Crea un video en Powtoon, explicando los servicios de información tradicionales versus los servicios de información no tradicionales, utiliza tu creatividad; al final del video debes incluir tu comentario personal, utiliza la herramienta <https://www.powtoon.com/home/es/?locale=es>
3. Si no conoces las herramientas, en los siguientes enlaces encontrarás tutoriales para tu ayuda:
  - a. Powtoon 1 <https://www.youtube.com/watch?v=QCmC21I9hyM>
  - b. Powtoon 2 <https://www.youtube.com/watch?v=l11QTrNF5sl>
4. Sube el documento a Youtube.
5. Copia y pega el enlace del video en donde aparece ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 4
6. Graba los cambios y listo.



*Actividades de Aprendizaje*  
*B140.100 Los Servicios de Información y el Usuario*

**ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 5**  
**MÓDULO 5: SERVICIOS DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL 2.0**

**Instrucciones:**

1. Leer el documento PDF descargable del módulo 5.
2. Crea un video profesional en Biteable, con creatividad, que contenga información sobre los servicios de información documental 2.0
3. Para ingresar a la herramienta accede al siguiente enlace: <https://biteable.com/>
4. Si no conoces la herramienta, en los siguientes enlaces encontrarás tutoriales para tu ayuda:
  - a. Biteable 1 <https://www.youtube.com/watch?v=ydlW4SZgp4Y>
  - b. Biteable 2 <https://www.youtube.com/watch?v=nAr7Sx3zps8>
5. Sube el documento a <https://www.youtube.com/>
6. Copia y pega el enlace del video en donde aparece ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 5
7. Graba los cambios y listo.



*Actividades de Aprendizaje*  
*B140.100 Los Servicios de Información y el Usuario*

**ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 6**  
**MÓDULO 6: SERVICIO BIBLIOTECARIO DE REFERENCIA**

**Instrucciones:**

1. Leer el documento PDF descargable del módulo 6.
2. Crea un usuario en Scratch, para ello debes acceder al siguiente enlace <https://scratch.mit.edu/>
3. Crea una historieta utilizando los bloques que consideres necesarios. La historieta se llamará: ¿Sabes que es el servicio bibliotecario de referencia? ¡Yo te explico!
4. Debes crear la idea, para ello primero plasma tus ideas en papel, luego realiza el diagrama de flujo de cómo se debe de realizar, trabaja con bloques en Scratch
8. Si no conoces la herramienta, en los siguientes enlaces encontrarás tutoriales para tu ayuda:
  - a. Scratch 1 <https://www.youtube.com/watch?v=2XXsJZsPA-0>
  - b. Scratch 2 <https://www.youtube.com/watch?v=HdOf-HgCGC4>
9. Copia y pega el enlace de tu historieta en donde aparece ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 6
5. Debes de grabar el documento de la siguiente manera:  
Nombre\_Apellido\_actividad6      Ejemplo: Aura\_Bolaños\_actividad6
6. Graba los cambios y listo.



*Actividades de Aprendizaje*  
*B140.100 Los Servicios de Información y el Usuario*

**ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 7**  
**MÓDULO 7: CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN**

**Instrucciones:**

7. Leer el documento PDF descargable del módulo 7.
8. Elabora un cuadro comparativo en Canva de los procesos de certificación de calidad:
  - ✓ European Foundation Quality Management, EFQM
  - ✓ Gestión de Calidad Total GCT, o Total Quality Management TQM
  - ✓ ISO 9000
9. Para ingresar a la herramienta accede al siguiente enlace:  
[https://www.canva.com/es\\_co/graficos/cuadro-comparativo/](https://www.canva.com/es_co/graficos/cuadro-comparativo/)
10. Si no conoces la herramienta, en los siguientes enlaces encontrarás ayuda:
  - a. Cuadro Comparativo <https://cuadrocomparativo.org/cuadros-comparativos-como-hacerlos-informacion-y-ejemplos/>
  - b. Tutorial Canva en español  
<https://www.youtube.com/watch?v=xtySPxhJypQ>
11. Guarda el documento en formato PDF.
12. Debes de grabar el documento de la siguiente manera:  
Nombre\_Apellido\_actividad7 Ejemplo: Aura\_Bolaños\_actividad7
13. Subir el documento en donde aparece ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 7
14. Graba los cambios y listo.



### **4.3 Sistematización de la experiencia**

#### **4.3.1 Actores**

Los actores al momento de elaborar la propuesta pedagógica para el diseño e implementación del curso B140.100 Los Servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de recursos para el aprendizaje integrados al currículo, correspondiente al tercer ciclo de la carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental que jugaron un papel indispensable en la realización del proyecto fueron: el Director de la Escuela de Bibliotecología, la asesora y la epesista.

#### **4.3.2 Acciones**

Después de varios meses de trabajo arduo, se logró realizar las siguientes acciones:

- ✓ Se diseñó la propuesta del curso
- ✓ Se buscó información y se seleccionó la adecuada y necesaria, para enriquecer los contenidos del curso
- ✓ Se elaboró un sílabo para la asignatura
- ✓ Se redactaron los siete módulos de aprendizaje
- ✓ Se crearon las actividades para la asignatura
- ✓ Se presentaron los bloques de aprendizaje
- ✓ Se presentó la propuesta del curso
- ✓ Entrega del Proyecto

#### **4.3.3 Resultados**

- ✓ Se finalizó la propuesta de la asignatura que beneficiará a la comunidad humanista, sobre todo a los estudiantes de la asignatura.
- ✓ Se culminó satisfactoriamente un sílabo que orientará a los estudiantes en su proceso enseñanza aprendizaje,

- ✓ Siete módulos de aprendizaje, que se utilizará para contribuir en el proceso de aprendizaje de los alumnos.
- ✓ Creación de actividades que correspondieron al alcance de las competencias para cada uno de los módulos de aprendizaje

#### **4.3.4 implicaciones**

El proyecto implicó un compromiso por parte de la epesista para realizar un trabajo a conciencia, basado en las guías de propedéutica para la elaboración de cada fase con precisión, y los instrumentos de evaluación adecuados para presentar al final resultados contundentes. Así mismo, implicó un proceso de investigación institucional para conocer la realidad de la institución en cuanto a los procesos tecnológicos-pedagógicos y una investigación documental actualizada.

#### **4.3.5 lecciones aprendidas**

Adquirí mucho conocimiento el cual me será de utilidad en mi desempeño profesional, personal y social.

La elaboración de una propuesta pedagógica es un arduo trabajo y en una modalidad virtual se requiere de más disciplina, constancia interactividad y flexibilidad.

Es importante que el tutor virtual posea cualidades investigativas para que enriquezca los procesos educativos que conllevan el aprendizaje significativo.

Una de las características de las tecnologías de la información y comunicación es que se encuentran en constante cambio, lo que requiere que el tutor virtual avance tecnológicamente para que se encuentre actualizado al momento de instruir al alumno en un aprendizaje para la vida.

El alumno debe ser considerado siempre el centro de la enseñanza aprendizaje, algo que recordar al momento de crear y sistematizar contenidos de aprendizaje

# CAPÍTULO 5

## EVALUACIÓN DEL PROCESO



## CAPÍTULO V

### 5. EVALUACIÓN DEL PROCESO

#### 5.1 Del diagnóstico:

La etapa del diagnóstico institucional fue realizada en la Facultad de Humanidades, Escuela de bibliotecología, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, permitió a la epesista establecer el tema, problema y la intervención que se requería realizar.

Esta es la primera etapa que el epesista debe realizar, constituye una investigación que permite conocer el estado de la institución para poder determinar problemas que requieren atención para que posteriormente se permita iniciar su respectiva solución.

Al finalizar la obtención de la información en el diagnóstico y con el conocimiento de la institución se posibilita realizar el listado de lo que le impide a la institución el buen desempeño hacia los logros institucionales, las carencias; posterior a ello se realiza la problematización de las carencias, y se priorizaron los problemas encontrados para poder presentar una propuesta para la intervención del proyecto

La evaluación del Capítulo I, se realizó por medio de una lista de cotejo basada en la Guía Propedéutica de la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala que comprende aspectos importantes y relevantes para garantizar si se cumplió con el objetivo; así también, se determinaron las carencias, la problematización, la viabilidad y factibilidad del proyecto

## 5.2 De la fundamentación teórica

La fundamentación teórica fue evaluada utilizando una lista de cotejo que comprende aspectos importantes y que dan validez y veracidad a lo que se busca fundamentar en el capítulo.

El capítulo permite conocer los aspectos a investigar, con relación a la temática central del proyecto, se indaga sobre los elementos teóricos necesarios para fundamentar la hipótesis acción que fue seleccionada como base del proyecto, “Propuesta para la implementación del curso B140.100 Los Servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de recursos para el aprendizaje integrados al currículo, correspondiente al tercer ciclo de la carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental”.

Se consultaron diversas fuentes bibliográficas confiables, se documentó correctamente, con la fundamentación teórica se evidencia el aporte de la epesista en el desarrollo de la teoría presentada.

El instrumento de evaluación inicia consultando si la hipótesis acción responde a los temas tratados, se consulta si se ha realizado análisis documental, la claridad de los temas y si se apegan a la problemática de la investigación.

Se concluye que dicho capítulo recoge todos los aspectos positivos para ser un capítulo completo con fundamentación teórica verídica y de calidad.

### 5.3 Del diseño del plan acción

La evaluación del Capítulo III que corresponde al Plan de Acción del Proyecto, se realiza por medio de una lista de cotejo basada en la Guía Propedéutica del Ejercicio Profesional Supervisado de la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

El plan de acción inicia con la presentación del proyecto, se describe el proyecto con todos los elementos que lo componen como los objetivos, las metas, los recursos, el presupuesto, elementos que permiten dar seguridad a que el proyecto sea factible.

Por medio de la lista de cotejo se comprueba el logro de lo siguiente:

- El problema del plan de acción corresponde al problema priorizado
- La hipótesis acción corresponde al problema que se priorizó
- La ejecución del proyecto se realiza de forma adecuada.
- La justificación de la ejecución del proyecto posee validez
- Los objetivos son pertinentes
- Las actividades realizadas obtuvieron resultados satisfactorios de acuerdo a lo planificado.

#### 5.4 De la ejecución y sistematización de la intervención

Esta etapa llamada ejecución y sistematización de la intervención corresponde a la realización de cada una de las actividades determinadas en el cronograma del plan de acción.

Para evaluar esta etapa se diseñó una lista de cotejo que permite evaluar si todas aquellas actividades que se planificaron se realizaron a cabalidad y si se presentaron los productos elaborados para la intervención.

Fue gratificante determinar que todo se cumplió según la planificación, los productos fueron los siguientes:

- ✓ Sílabo de la asignatura B140.100 Los Servicios de Información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje Integrados al Currículo
- ✓ Contenidos de los siete módulos instruccionales de la asignatura B140.100, Los Servicios de Información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje Integrados al Currículo
- ✓ Diseño de actividades para el contenido de cada módulo instruccional de la asignatura B140.100, Los Servicios de Información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje Integrados al Currículo.

## CONCLUSIONES

En el presente proyecto se presentó la elaboración del sílabo de la asignatura B140.100 Los Servicios de Información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje Integrados al Currículo, se le proporciona el recurso a la Escuela de Bibliotecología.

Se presentaron siete módulos de aprendizaje correspondiente al curso B140.100 Los Servicios de Información y el usuario (Modalidad E-learning), que surgen en consecuencia del silabo elaborado, por ello es importante que el tutor virtual sea investigador y posea habilidades para que dé realce el material de lectura de una manera clara y enriquezca el proceso de aprendizaje que el alumno deberá alcanzar.

Finalmente se elaboraron actividades que respondían al alcance de las competencias para cada uno de los siete módulos de aprendizaje. Las actividades poseen un papel fundamental en la motivación y evaluación de cada módulo de aprendizaje

## RECOMENDACIONES

A las autoridades de la Escuela de Bibliotecología se recomienda que continúen implementando cursos y la creación de carreras en modalidad E-learning, para aprovechar el potencial de las herramientas tecnológicas y expandir las oportunidades de aprendizaje en las ciencias de la información documental.

Al tutor virtual asignado para el curso del curso B140.100 Los Servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning), se le invita a utilizar la propuesta pedagógica presentada, que fue elaborada específicamente para el curso en mención.

A los docentes de la Escuela de Bibliotecología, se les exhorta a utilizar la plataforma virtual que ofrece la Facultad de Humanidades para propiciar un aprendizaje significativo en los estudiantes de las ciencias de la información documental.

## REFERENCIAS

Aguilar, A., Fernández, P., & Puyuelo, P. (s.f.) Gestión de calidad en las bibliotecas. eprints. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <http://eprints.rclis.org/18156/7/Gesti%C3%B3n%20Calidad%20Bibliotecas.pdf>

Alfabetización informacional. (2004). *Pez de Plata : Revista de Opinión para el Desarrollo de las Bibliotecas Públicas*. 3 (tercer trimestre del 2004) Recuperado el 10 de julio de 2014 de <http://orff.uc3m.es/bitstream/10016/866/1/01brecha.pdf>

Colmenares E., Ana Mercedes. (2012). Dialnet. Investigación-acción participativa: una metodología integradora del conocimiento la acción. Recuperado el 05 de septiembre de 2018 de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4054232.pdf>

Cumatz Pecher, Carlos. IESALC/UNESCO. (2002). Legislación Universitaria Guatemalteca y los Compromisos de Paz en Educación Superior. Recuperado el 05 de septiembre de 2018 de [www.iesalc.unesco.org/ve/dmdocuments/.../Informe\\_Legislacion\\_-\\_Guatemala.pdf](http://www.iesalc.unesco.org/ve/dmdocuments/.../Informe_Legislacion_-_Guatemala.pdf)

Didac, M. (2006). Conceptos de Web.2 y Biblioteca 2.0: origen definiciones y retos para las bibliotecas actuales. E-prints in library & information science. Recuperado el 01 de noviembre de 2018 de <http://eprints.rclis.org/9521/>

EcuRed. (2013). *Diseminación selectiva de la información*. Recuperado el 29 de octubre de 2018 de [https://www.ecured.cu/Diseminaci%C3%B3n\\_selectiva\\_de\\_la\\_informaci%C3%B3n](https://www.ecured.cu/Diseminaci%C3%B3n_selectiva_de_la_informaci%C3%B3n)

EcuRed. (2014). *Servicios Bibliotecarios*. Recuperado el 29 de octubre de 2018 de [https://www.ecured.cu/Servicios\\_bibliotecarios](https://www.ecured.cu/Servicios_bibliotecarios)

Educación Biblio. *Bibliotecas de Nueva Generación (Biblioteca 2.0)*. Recuperado el 01 de noviembre de 2018 de [https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/119403/1/EB19\\_N161\\_P75-84.pdf](https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/119403/1/EB19_N161_P75-84.pdf)

Galán, E. (2015). *Concepto de biblioteca 2.0*. Alquibla. Recuperado el 01 de noviembre de 2018 de <https://www.alquiblawareb.com/2015/08/28/concepto-de-biblioteca-2>

García Aretio, Lorenzo. *Revistas Uned*. (1999). Historia de la Educación a Distancia. Recuperado el 05 de septiembre de 2018 de <http://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/2084/1959>

García Ejarque, Luis. *Diccionario del archivero Bibliotecario: terminología de la elaboración, tratamiento y utilización de los materiales propios de los centros documentales*. España: Trea, 2000. p. 295.

Hernández, P. (2008). *Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información*. Instituto de investigaciones bibliotecológicas y de la información. México: Unam. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de [http://iibi.unam.mx/publicaciones/5/metodos\\_cualitativos\\_INTRODUCCION\\_PATRI CIA\\_HERNANDEZ.html](http://iibi.unam.mx/publicaciones/5/metodos_cualitativos_INTRODUCCION_PATRI CIA_HERNANDEZ.html)

IFLA. (2008). *Manifiesto IFLA por la Biblioteca multicultural*. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://archive.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifiesto-es.pdf>

IFLA. (s.f.). *Directrices para Mejores Prácticas en Préstamo Interbibliotecario y Suministro de Documentos*. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://www.ifla.org/files/assets/docdel/documents/guidelines-best-practice-ill-dd-es.pdf>

IFLA. (2014). *El Manifiesto de la IFLA sobre Internet 2014*. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://blogs.ifla.org/lac/2014/11/manifiesto-de-internet-de-la-ifla-2014/>

IFLA. (2015). *Declaración de Glasgow sobre las Bibliotecas, los Servicios de Información y la Libertad Intelectual*. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://www.ifla.org/ES/publications/declaraci-n-de-glasgow-sobre-las-bibliotecas--los-servicios-de-informaci-n-y-la-libertad-intelectual>

Lara, Luis Rodolfo. *quadernsdigitals.net*. (s.f.). *Análisis de los recursos interactivos en las aulas virtuales*. Recuperado el 05 de septiembre de 2018 de [http://www.quadernsdigitals.net/datos\\_web/hemeroteca/r\\_43/nr\\_479/a\\_6424/6424.html](http://www.quadernsdigitals.net/datos_web/hemeroteca/r_43/nr_479/a_6424/6424.html)

León, D. (2011). *El sistema de información de las bibliotecas: su estructura, historia y progresos en pro del desarrollo académico universitario*. *Revistas científicas de la Escuela de Postgrados de la Fuerza Aérea Colombiana*. Recuperado el 29 de

octubre de 2018 de  
<https://www.publicacionesfac.com/index.php/cienciaypoderaereo/article/view/29/130>

Macías, A. (2014) Gestión de calidad en la biblioteca. *Biblogtecarios*. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://www.biblogtecarios.es/adrianmacias/gestion-de-la-calidad-en-la-biblioteca/>

Manso R. (2010) Servicio de biblioteca virtual: propuesta de un modelo basado en criterios de calidad y herramientas de la web 2.0. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2471>

Martín, C. (2007). Metodología de investigación en estudios de usuarios. *Revista General de Información y Documentación*. Madrid: Edit Complutense. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/10253>

Martínez Uribe, Carmen Heedy. (2018). Dialnet. La educación a distancia: sus características y necesidad en la educación actual. Recuperado el 05 de septiembre de 2018 de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5057022.pdf>

Merlo, J. (2000) *Servicio bibliotecario de referencia. Anales de la Documentación*. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2471>

Montero-Sieburth, Martha. (s.f.). Corrientes y enfoques de la investigación cualitativa. Recuperado el 07 de septiembre de 2018 de <https://es.scribd.com/doc/7199136/Corrientes-y-Enfoques-de-Investigacion-Cualitativa>

Pérez, A., Lores, A. (2014). Evaluación de calidad en los servicios bibliotecarios: un reto actual en las bibliotecas médicas. *Scielo*. Recuperado el 01 de noviembre de 2018 de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1560-43812014000300026](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812014000300026)

Real Academia Española, (2018). *Concepto de estudio. Asociación de Academias de la Lengua Española*. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <http://dle.rae.es/?id=H1wXiTi>

Real Academia Española. Definición Virtual. Recuperado el 05 de septiembre de 2018 de <http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=virtual>

Rico, M. (2013). Directrices y Manifiestos de la IFLA (1990-2012): Implicación Educativa en el ámbito bibliotecológico. (Tesis para optar al grado de Maestra en Bibliotecología y Estudios de la Información). Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de [https://www.researchgate.net/profile/Marisa\\_Rico/publication/318018421\\_Directrices\\_y\\_manifiestos\\_de\\_la\\_IFLA\\_1990-2012\\_Implicacion\\_educativa\\_e\\_el\\_ambito\\_bibliotecologico/links/595544844585152bd03e7e11/Directrices-y-manifiestos-de-la-IFLA-1990-2012-Implicacion-educativa-e-el-ambito-bibliotecologico.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Marisa_Rico/publication/318018421_Directrices_y_manifiestos_de_la_IFLA_1990-2012_Implicacion_educativa_e_el_ambito_bibliotecologico/links/595544844585152bd03e7e11/Directrices-y-manifiestos-de-la-IFLA-1990-2012-Implicacion-educativa-e-el-ambito-bibliotecologico.pdf)

Ruiz, M. (2011). Políticas públicas en salud y su impacto en el seguro popular en Culiacán, Sinaloa, México. *Enfoques de Investigación*. Eumed. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/ficha.htm>

Santaella, R. (2005). *Metodología de estudios de usuarios de información. Estudio de casos en la Administración Pública*, Revista TEXTOS de la CiberSociedad, 5. Temática Variada. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <http://www.cibersociedad.net>

Sanz, E. (1993). *La realización de estudio de usuarios: una necesidad urgente*. Revista General de Información y Documentación. Madrid: Edit Complutense. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <file:///C:/Users/Carmen/Downloads/12640-12720-1-PB.PDF>

Sanz, E. (1994). *Estudio de Usuarios*. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <http://www.mdpi.edu.ar/humanidades/documentacion/licad/archivos/modulos/fundam/archivos/bibliografia/fundamentos/F031.pdf>

Straus A. & Cobin J. (2002). Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Recuperado el 05 de septiembre de 2018 de [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38537364/Teoria\\_Fundamentada.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1536455000&](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38537364/Teoria_Fundamentada.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1536455000&)

[Signature=aH7yx3d23cJrEPTiWsJssr%2FpoGc%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DTeoria\\_Fundamentada.pdf](#)

Torres, G. (2001). *Servicios bibliotecarios y de información en el contexto de la biblioteca tradicional*. Investigación Bibliotecológica: archivonomía bibliotecología e información. México: Unam. Recuperado el 29 de octubre de 2018 de <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/3978>

UNESCO. (2018) ¿Sobre la UNESCO?: ¿Qué es la Unesco?. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <http://www.unesco.org/new/es/unesco/about-us/who-we-are/introducing-unesco/>

Unfried, A. (2014). e-Ciencias de la Información. Aspectos Conceptuales para la Investigación de la labor de Bibliotecarios y bibliotecarias que proporcionan Servicios de Referencia. Recuperado el 01 de noviembre de 2018 de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/15128>

## APÉNDICES

### A) Lista de cotejo del diagnóstico

DESCRIPCIÓN	SI	NO
¿Se contó con la viabilidad para la realización de las diferentes técnicas de investigación?	X	
¿Concuerdan las actividades con los objetivos planteados?	X	
¿Las actividades realizadas son suficientes para alcanzar los objetivos propuestos en diagnóstico?	X	
¿Se logró evidenciar mediante los instrumentos realizados, las causas que ocasionan el problema?	X	
¿Se dio el cumplimiento de cada actividad en el tiempo establecido en el cronograma?	X	
¿Se contó con la disponibilidad de los recursos necesarios?	X	
¿Se demostró eficacia en la implementación de cada uno de los instrumentos implementados?	X	
¿Se efectuó de forma correcta el proceso de Problematización?	X	
¿Se logró proyectar de forma eficaz la orientación técnica para proceder a la hipótesis-acción?	X	

### B) Lista de cotejo para el plan de acción

PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
¿La hipótesis-acción responde acertadamente al problema priorizado?	X		Llena los requisitos.
¿La justificación plantea adecuadamente por qué es necesaria la intervención?	X		Se relaciona bien el problema.
¿El objetivo general responde a las necesidades de la intervención?	X		Establece la prioridad.
¿Los objetivos específicos tienen coherencia con el objetivo general?	X		Afines al objetivo general.
¿Se especifican los beneficiarios de forma clara?	X		Existe claridad.
¿Las actividades responden a los objetivos establecidos?	X		Coherentes a los objetivos.
¿Las técnicas metodológicas son las adecuadas?	X		Expresan las necesidades.
¿El tiempo propuesto para la intervención es suficiente?	X		Adecuado.

### C) INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

#### Instrumento de evaluación del diagnóstico

ACTIVIDAD	SI	NO
¿Se presentó el diagnóstico?	X	
¿Los objetivos del plan fueron oportunos?	X	
¿Las actividades programadas para el diagnóstico fueron suficientes?	X	
¿Las técnicas de investigación previstas fueron apropiadas para efectuar el diagnóstico?	X	
¿Los instrumentos diseñados y utilizados fueron apropiados a las técnicas de investigación?	X	
¿El tiempo calculado para realizar el diagnóstico fue suficiente?	X	
¿Se obtuvo colaboración de personas de la Institución para la realización del diagnóstico?	X	
¿Las fuentes consultadas fueron suficientes para elaborar el diagnóstico?	X	
¿Se obtuvo la caracterización del contexto en que se encuentra la Institución?	X	
¿Se tiene la descripción del estado y la funcionalidad de la Institución?	X	
¿Se determinó el listado de carencia, deficiencias y debilidades de la Institución?	X	
¿Fue correcta la problematización de las carencias, deficiencias y debilidades?	X	
¿La hipótesis-acción es pertinente al problema a intervenir?	X	

### D) Instrumento de evaluación para la fundamentación teórica

ACTIVIDAD	SI	NO	COMENTARIO
¿La teoría presentada corresponde al tema contenido en el problema?	X		Es coherente al contenido.
¿El contenido presentado es suficiente para tener claridad respecto al tema?	X		Se abarcan todos los aspectos relevantes.
¿Las fuentes consultadas son suficientes para caracterizar el tema?	X		Son suficientes, confiables y adecuadas.
¿Se hacen citas correctamente dentro de las normas de un sistema específico?	X		Se elaboraron en base al sistema APA.
¿Las referencias bibliográficas contienen todos los elementos requeridos como fuente?	X		Se realizaron en seguimiento a directrices APA.
¿Se evidencia aporte del epesista en el desarrollo de la teoría presentada?	X		Se aporta la teoría necesaria en cuanto al proyecto a desarrollar.

### E) Instrumento de evaluación del plan de acción

ACTIVIDAD	SI	NO	COMENTARIO
¿Es completa la identificación institucional?	X		Se cuenta con toda la identificación institucional.
¿El problema es el priorizado en el diagnóstico?	X		Se utiliza el mismo problema priorizado.
¿La hipótesis-acción es la que corresponde al problema priorizado?	X		Se utiliza la misma hipótesis-acción.
¿La ubicación de la intervención es precisa?	X		Se describe de forma exacta.
¿La justificación para realizar la intervención es válida ante el problema?	X		Es válida, acertada y concisa.
¿El objetivo general expresa claramente el impacto que se espera provocar con la intervención?	X		El objetivo general describe de forma exacta los logros deseados.
¿Los objetivos específicos son pertinentes para contribuir al logro del objetivo general?	X		Están completamente relacionados.
¿Las actividades propuestas están orientadas al logro de los objetivos específicos?	X		Fueron estructuradas en función de los objetivos específicos
¿Los beneficiarios están bien identificados?	X		Se identifican de forma acertada.
¿Las técnicas a utilizar son las apropiadas para las actividades a realizar?	X		Están acorde a las actividades planteadas.
¿El tiempo asignado a cada actividad es apropiado para su realización?	X		Tiempo asignado de forma adecuada.
¿El presupuesto abarca todos los costos de la intervención?	X		Se especifica de forma exacta.
¿Se determinó en el presupuesto el renglón de imprevistos?	X		Se tomó en consideración.

### F) Instrumento de evaluación de la ejecución

ACTIVIDAD	SI	NO	COMENTARIO
¿Se da con claridad un panorama de la experiencia vivida en el EPS?	X		Se presenta amplia información de la realidad institucional.
¿Los datos surgen de la realidad vivida?	X		Datos obtenidos a través de los instrumentos de investigación.
¿Es evidente la participación de los involucrados en el proceso de EPS?	X		Si se evidencia participación de cada uno.
¿Se valoriza la intervención ejecutada?	X		Si se evidencia valor al aporte del proyecto.
¿Las lecciones aprendidas son valiosas para futuras intervenciones?	X		Definitivamente si son pautas para la eficacia y correctivos.

### G) Instrumento de evaluación final

ACTIVIDAD	SI	NO
¿La portada y los preliminares son los indicados para el EPS?	X	
¿Se siguieron instrucciones en cuanto a tipo de letra e interlineado?	X	
¿Se presenta correctamente la introducción?	X	
¿Cada capítulo está debidamente desarrollado?	X	
¿En los apéndices aparecen los instrumentos de evaluación utilizados?	X	
¿En el caso de citas se aplicó un solo sistema?	X	
¿El informe está desarrollado según las indicaciones dadas?	X	
¿Las diferencias de las fuentes están dadas con los datos correspondientes?	X	

## ANEXOS

### A) Proyecto Extraordinario No. 04-2017



**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Facultad de Humanidades

ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO EPS  
PROYECTO EXTRAORDINARIO No. 04-2017

**1. Base legal:**

**3. DE LA REALIZACIÓN DEL EPS**

3.5 Excepciones

"Cuando sea necesario, la Dirección de la Escuela de Bibliotecología autorizará la realización de proyectos extraordinarios de EPS, considerados de interés para la profesión y que conlleven aportes para el desarrollo de las Ciencias de la Información Documental en Guatemala."

*Criterios Para el Ejercicio Profesional Supervisado:* Aprobado por Junta Directiva de la Facultad de Humanidades, Punto SÉPTIMO, Inciso 7.2, de Acta No. 007-2016 de la sesión de Junta Directiva del 11 de febrero de 2016.

**2. Proyecto:**

Propuesta pedagógica para el diseño e implementación del curso B140.100 Los Servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de recursos para el aprendizaje integrados al currículo.

**Productos esperados**

- Elaboración del sílabo de la asignatura B140.100 Los Servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de recursos para el aprendizaje integrados al currículo
- Elaboración de los contenidos de los siete módulos instruccionales de la asignatura B140.100.
- Diseño de las actividades para el contenido de cada módulo instruccional de la asignatura B140.100.

**3. Epesista responsable:** Carmen Alicia Uriarte Morataya. Carné: 200617748

**4. Lugar y fecha de asignación:** Guatemala, 22 de abril de 2017



Lic. Jesús Guzmán Domínguez  
**Director**

*"Que otros se enorgullecian por lo que han escrito, yo me enorgullezco por lo que he leído."*  
**Jorge Luis Borges**

Ciudad Universitaria, Edificio S4, Zona 12, Guatemala.  
[bibliobiblioteca@usac.edu.gt](mailto:bibliobiblioteca@usac.edu.gt)

Educación Superior, Inclusiva y Progresiva  
Edificio S-4, ciudad universitaria zona 12  
Teléfonos: 24188602 24188610-20  
2418 0000 ext. 85302 Fax: 85320



## B) Nombramiento de Asesora



**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

*Universidad de San Carlos de Guatemala*  
*Facultad de Humanidades*

Guatemala, 22 de Mayo 2017

Licenciada  
**ELOISA AMELIA YOC SMITH**  
Asesora de EPS  
Facultad de Humanidades  
Presente

*Atentamente se le informa que ha sido nombrada como ASESORA que deberá orientar y dictaminar sobre el trabajo de EPS (X) que ejecutará la estudiante*

**CARMEN ALICIA URIARTE MORATAYA**  
200617746

Previo a optar al grado de Licenciada en Bibliotecología.

  
**Licda. Mayra Damaris Solares Salazar**  
Directora Departamento Extensión

  
**Vo. Bo. M.A. Walter Ramiro Mazariegos Biolis**  
Decano

C.C expediente  
Archivo.

*Educación Superior, Incluyente y Proyectiva*  
Edificio S-4, ciudad universitaria zona 12  
Teléfonos: 24188602 24188610-20  
2418 8000 ext. 85302 Fax: 85320

Facultad de Humanidades

### C) Solicitud para nombrar Comisión Revisora


**USAC**  
 TRICENTENARIA  
 UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

*Universidad de San Carlos de Guatemala*  
*Facultad de Humanidades*

Guatemala, 08 de julio de 2019

Licenciado  
 Santos de Jesús Dávila Aguilar, Director  
 Departamento de Extensión  
 Facultad de Humanidades  
 Presente

Hago de su conocimiento que el/la estudiante: Carmen Alicia Uriarte Morataya.

De Licenciatura en: **Bibliotecología**

CUI: 2490 07940 0101

Registro Académico (carné): 200617746

Dirección para recibir notificaciones: 6C. 26-70 Lote 81, Condominio Valles del Naranjo, Finca el Naranjo, zona 04 de Mixco.

No. de Teléfono: 5591 – 3640 y 57903278

Ha realizado informe final de EPS (  ) Tesis (  )

En el periodo de: 2017-2019

Titulado:  
**Propuesta pedagógica para el diseño e implementación del curso B140.100 Los servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de recursos para el aprendizaje integrados al currículo.**

Por lo que se dictamina favorablemente para que le sea nombrada **COMISIÓN REVISORA.**

  
 Licda. Amelia Eloisa Yoc Smith  
 Asesora

mygo/sdjda

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
 DEPARTAMENTO DE EXTENSIÓN  
**REVISADO**  
 12 JUL 2019  
 HORA: 3:58 PM FIRMA: 

*Educación Superior, Inclusiva y Progresiva*  
 Edificio S-4, ciudad universitaria zona 12  
 Teléfono: 2418 8601 24188602 24188620  
 2418 8000 ext. 85301-85302 Fax: 85320

Facultad de  Humanidades

## D) Nombramiento de Comisión Revisora



**USAC**  
TRICENTENARIA

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Facultad de Humanidades

Guatemala, 26 de Julio de 2019

Señores  
**COMITÉ REVISOR DE EPS**  
Facultad de Humanidades  
Presente

Atentamente se les informa que han sido nombrados como miembros del Comité Revisor que deberá estudiar y dictaminar sobre el trabajo de EPS (X) presentado por el estudiante:

**Uriarte Morataya Carmen Alicia**  
200617746

Previo a optar al grado de Licenciado(a) En Bibliotecología.

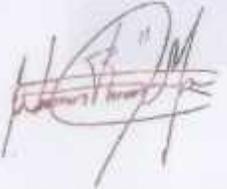
Título del trabajo: PROPUESTA PEDAGÓGICA PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL CURSO B140 100 LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y EL USUARIO (MODALIDAD E-LEARNING) DE LA CARRERA PROFESORADO EN CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTAL, CON ESPECIALIDAD EN CENTROS DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE INTEGRADO: AL CURRÍCULO

Dicho comité deberá rendir su dictamen en un periodo de tiempo que considere conveniente no mayor de tres meses a partir de la presente fecha.

El Comité Revisor está integrado por los siguientes profesionales:

ASESOR: Licda. Amelia Eloisa Yoc Smith  
REVISOR 1: Licda. Carla Rossana Arriola Rosales  
REVISOR 2: Lic. Jesus Guzman Dominguez

  
Lic. Santos de Jesús Dávila Aguilar  
Director Departamento Extensión

  
Bo. Vo. M.A. Walter Ramiro Mazariegos Biolis  
Decano

C.C expediente  
Archivo.6286-2019

*Educación Superior, Investigación y Proyección*  
Edificio 3-A, ciudad universitaria zona 12  
Teléfono: 50324097-541688-141635

## E) Solicitud de asignación de fecha para Examen Privado


**USAC**  
 TRICENTENARIA  
 Universidad de San Carlos de Guatemala

*Universidad de San Carlos de Guatemala*  
*Facultad de Humanidades*

Guatemala, 21 septiembre de 2019.

Licenciado  
 Santos de Jesús Dávila Aguiar, Director  
 Departamento de Extensión  
 Facultad de Humanidades  
 Presente

Hago de su conocimiento que el/la estudiante: Carmen Alicia Uriarte Morataya

CUI: 2490 07940 0101

Registro Académico (carné): 200617746

Ha realizado las correcciones sugeridas al trabajo de

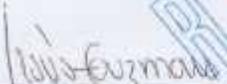
EPS ( X ) Tesis ( )

Titulado:  
**Propuesta pedagógica para el diseño e implementación del curso B140.100 Los servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de recursos para el aprendizaje integrados al currículo.**

Por lo que se dictamina favorablemente para que se le asigne fecha de **EXAMEN PRIVADO**

  
 Licda. Amelia Eloisa Yoc Smith  
 ASESOR

  
 Lic. Carla Rossana Arriola Rosales  
 REVISOR 1

  
 Lic. Jesús Guzmán Domínguez  
 REVISOR 2



mygo/scjda

*Educación Superior, Incluiriente y Proyección*  
 Edificio S-4, ciudad universitaria zona 12  
 Teléfono: 2418 8601 24189602 24188820  
 2418 8000 ext. 85301-85302 Fax: 85320

Facultad de  Humanidades

## F) Solicitud de Examen Privado



*Universidad de San Carlos de Guatemala*  
*Facultad de Humanidades*

Guatemala, 24 de septiembre de 2019

Licenciado  
Santos de Jesús Dávila Aguilar, Director  
Departamento de Extensión  
Facultad de Humanidades  
Presente

En virtud de haber concluido satisfactoriamente el trabajo de EPS (X), TESIS ( )  
Titulado:

**Propuesta pedagógica para el diseño e implementación del curso B140.100  
Los servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera  
Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en  
Centros de recursos para el aprendizaje integrados al currículo.**

Yo, Carmen Alicia Uriarte Morataya

CUI: 2490 07940 0101

Registro Académico (carné): 200617746

No. de Teléfono: 3519 – 0472 y 5790 – 3278

Dirección para recibir notificaciones: 6C. 26-70 Lote 81, Condominio Valles del Naranjo,  
Finca el Naranjo, zona 04 de Mixco

Solicito fecha de **EXAMEN PRIVADO**, previo a optar al grado de licenciado (a) en:

Bibliotecología

Atentamente,

  
Carmen Alicia Uriarte Morataya

mygo/sjds

*Educación Superior, Investigación y Proyección*  
Edificio S-4, Ciudad Universitaria zona 12  
Teléfonos: 2418 8501 24188602 24188620  
2418 8000 ext. 85301-85302 Fax: 853281

Facultad de  humanidades

### G) Certificación del presupuesto 2018



**USAC**  
BICENTENARIO

*Universidad de San Carlos de Guatemala*  
*Facultad de Humanidades*

**C E R T I F I C A C I O N**

La Infrascrita Tesorera III, de la Facultad de Humanidades, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, **CERTIFICA QUE:** el presupuesto asignado para el año 2018 a la Escuela de Bibliotecología partida presupuestal 4.1.07.2.05.011 asciende a la cantidad de Un millón ciento cincuenta y ocho mil cuatrocientos cincuenta y seis quetzales exactos (Q1,158,456.00).-----

Y para los usos legales, que convengan, se extiende, sella y firma, la presente certificación, en la ciudad de Guatemala, en una hoja de papel membretado, a los siete días del mes de mayo del año dos mil dieciocho,-----




Licda. Ana Yenny Arevato Cajas  
Tesorera III

e.c. Archivo  
ayac/

*Comisión Superior, Independiente y Permanente*  
Edificio 24, ciudad universitaria zona 12  
Guatemala, Guatemala 01010  
3118 8000 ext. 34307 Fax: 31120



**Carmen Alicia Uriarte Morataya**

**Propuesta pedagógica para el diseño e implementación del curso  
B140.100 Los servicios de información y el usuario (Modalidad e-  
learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información  
Documental, con especialidad en Centros de recursos para el  
aprendizaje integrados al currículo.**

Asesora: Licda. Amelia Eloisa Yoc Smith



Universidad de San Carlos de Guatemala  
Facultad de Humanidades  
Escuela de Bibliotecología

Guatemala, mayo 2019

Este informe fue presentado por la autora como trabajo del Ejercicio Profesional Supervisado –EPS– previo a obtener el grado de Licenciada en Bibliotecología.

Guatemala, mayo de 2019.

Esta obra está bajo una Licencia de:



[Atribución-NoComercial-SinDerivadas 3.0 Guatemala \(CC BY-NC-ND 3.0 GT\)](#)

The image shows a summary page for the CC BY-NC-ND 3.0 GT license. At the top, there is a blue header with the license logo and the text 'Atribución-NoComercial-SinDerivadas 3.0 Guatemala (CC BY-NC-ND 3.0 GT)'. Below the header, there is a grey background with the following text: 'Este es un resumen legible por humanos (y no un sustituto) de la licencia. Advertencia.' followed by a small icon of a document with a warning sign. The main heading is 'Usted es libre de:'. Underneath, it lists the permissions: 'Compartir' (copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato) and a note that the licensor cannot revoke these freedoms as long as the terms are followed. Below this, there is a section titled 'Bajo los siguientes términos:'. It lists three conditions: 'Atribución' (credit, link to license, and indicate changes), 'NoComercial' (no commercial use), and 'SinDerivadas' (no derivative works). At the bottom, it states 'No hay restricciones adicionales' (no additional restrictions).

## INDICE

<b>RESUMEN</b>	i
<b>INTRODUCCIÓN</b>	ii
<b>CAPÍTULO I: DIAGNÓSTICO</b>	1
1.1 Análisis Contextual	2
1.1.1 Ubicación Geográfica	2
1.1.1.2 Tamaño	3
1.1.1.3 Clima	3
1.1.1.4 Suelo	3
1.1.1.5 Recursos Naturales	3
1.1.1.6 Vías de Comunicación	3
1.1.2 Composición Social	4
1.1.2.1 Integración de la Población	4
1.1.2.2 Naciones	4
1.1.2.3 Instituciones Educativas	4
1.1.2.4 Instituciones de Salud	4
1.1.2.5 Vivienda	4
1.1.2.6 Cultura y costumbres	5
1.1.3 Desarrollo Histórico	5
1.1.4 Situación Económica	7
1.1.4.1 Medios de Productividad y Comercialización	7
1.1.4.2 Fuentes Laborales	8
1.1.4.3 Ubicación socioeconómica de la población	8
1.1.4.4 Medios de Comunicación	8
1.1.4.5 Servicios de Transporte	8
1.1.5 Vida Política	9
1.1.5.1 Personalidad Jurídica	9
1.1.5.2 Organizaciones de poder local	9
1.1.5.3 Organizaciones/agrupaciones	9

1.1.6	Concepción filosófica	10
1.1.7	Competitividad	10
1.2	Análisis Institucional	11
1.2.1	Identidad Institucional	11
1.2.1.1	Nombre de la institución	11
1.2.1.2	Tipo de institución	11
1.2.1.3	Ubicación geográfica	11
1.2.1.4	Visión	12
1.2.1.5	Misión	13
1.2.1.6	Objetivos	13
1.2.1.7	Funciones	14
1.2.1.8	Organigrama	15
1.2.1.9	Servicios que Presta	15
1.2.2	Desarrollo Histórico	16
1.2.3	Los Usuarios	19
1.2.3.1	Situación Económica	19
1.2.3.2	Movilidad de los Usuarios	19
1.2.4	Infraestructura	19
1.2.4.1	Locales	19
1.2.4.2	Locales para la estancia del personal	19
1.2.4.3	Instalaciones para realizar tareas institucionales	20
1.2.4.4	Áreas de estancia	20
1.2.4.5	Áreas de eventos generales	20
1.2.4.6	Servicios de carácter higiénico	20
1.2.4.7	Servicios básicos	20
1.2.4.8	Área Vehicular	20
1.2.5	Proyección Social	21
1.2.5.1	Trabajo de Extensión	21
1.2.6	Finanzas	21
1.2.6.1	Política Salarial	21

1.2.7	Política Laboral	22
1.2.7.1	Procesos para contratar personal	22
1.2.7.2	Perfiles para los puestos	23
1.2.7.2.1	Requisitos	23
1.2.7.2.2	Documentación que se debe presentar	23
1.2.8	Administración	23
1.2.8.1	Planeación	23
1.2.8.2	Programación	24
1.2.8.3	Dirección	24
1.2.8.4	Control	24
1.2.8.5	Evaluación	24
1.2.8.6	Manual de Funciones	24
1.2.8.7	Legislación correspondiente a la institución	24
1.2.9	El Ambiente Institucional	26
1.2.10	Tecnología	26
1.3	Lista de Carencias Identificadas	27
1.4	Problematización de las Carencias y Enunciado de Hipótesis-acción	28
1.5	Matriz de Priorización del Problema	30
1.6	Análisis de viabilidad y factibilidad de la propuesta	31
1.7	Selección del Problema y su respectiva Hipótesis Acción	32
<b>CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b>		<b>34</b>
2.1	Investigación Cualitativa	34
2.1.1	Un poco de historia	34
2.1.2	Definición	35
2.1.3	Características	36
2.1.4	Enfoques	37
2.1.5	Investigación Acción	38
2.2	Educación A Distancia	38
2.2.1	Características	38

2.2.2 Tres Generaciones de Educación a Distancia	39
2.2.3 Componentes Básicos	42
2.3 Educación Virtual y el Aprendizaje Electrónico (E-learning)	44
2.3.1 Educación Virtual	44
2.3.2 Aprendizaje Electrónico (E-learning)	45
2.4 Educación Superior y la Escuela de Bibliotecología	46
2.4.1 Facultad de Humanidades	46
2.4.2 Escuela de Bibliotecología	47
2.4.3 Profesorado en Ciencias de la Información Documental con especialidad en centros de recursos para el aprendizaje, (Modalidad B-Learning)	48
2.4.3.1 Justificación	48
2.4.3.2 Pensum de Estudio	50
2.4.3.3 Asignatura Los Servicios de información y el Usuario (e-learning)	52
<b>CAPÍTULO III: PLAN DE ACCIÓN DEL PROYECTO</b>	<b>53</b>
3.1 Tema del Proyecto	54
3.2 Problema Seleccionado	54
3.3 Hipótesis Acción	54
3.4 Ubicación Geográfica	54
3.5 Unidad Ejecutora	54
3.6 Justificación de la Intervención	55
3.7 Descripción de la Intervención	56
3.8 Objetivos de la intervención	57
3.8.1 Objetivo general	57
3.8.2 Objetivos específicos	57
3.9 Metas	57
3.10 Beneficiarios	58
3.10.1 Beneficiarios Directos	58

3.10.2 Beneficiarios Indirectos	58
3.11 Actividades para el logro de objetivos	58
3.12 Cronograma	59
3.13 Recursos	60
3.13.1 Humanos	60
3.13.2 Materiales	60
3.13.3 Tecnológico	60
3.14 Presupuesto	60
3.15 Responsable	60

**CAPÍTULO IV: EJECUCIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE LA INTERVENCIÓN** 61

4.1 Descripción de las actividades realizadas	62
4.2 Productos, logros y evidencias	64
4.2.1 Producto 1	65
4.2.2 Producto 2	77
4.2.3 Producto 3	250
4.3 Sistematización de la experiencia	259
4.3.1 Actores	259
4.3.2 Acciones	259
4.3.3 Resultados	259
4.3.4 Implicaciones	260
4.3.5 Lecciones aprendidas	260

**CAPÍTULO V: EVALUACIÓN DEL PROCESO** 262

5.1 Del diagnóstico	263
5.2 De la fundamentación teórica	264
5.3 Del diseño del plan acción	265
5.4 De la ejecución y sistematización de la intervención	266

<b>CONCLUSIONES</b>	267
<b>RECOMENDACIONES</b>	268
<b>REFERENCIAS</b>	269
<b>APÉNDICES</b>	274
<b>ANEXOS</b>	281

## RESUMEN

El presente informe de EPS (Ejercicio Profesional Supervisado) fue elaborado como requisito indispensable para optar al grado de Licenciatura en Bibliotecología, consta de la creación de una Propuesta pedagógica para el diseño e implementación del curso B140.100 Los servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de recursos para el aprendizaje integrados al currículo, de la Escuela de Bibliotecología, Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

El informe da a conocer los productos que se obtuvieron durante la realización del Ejercicio Profesional Supervisado, los cuales fueron:

- ✓ Elaboración del sílabo de la asignatura B140.100 Los Servicios de Información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de recursos para el aprendizaje integrados al currículo
- ✓ Elaboración de los contenidos de los siete módulos instruccionales de la asignatura B140.100
- ✓ Diseñar las actividades para el contenido de cada módulo instruccional de la asignatura B140.100.

Los productos serán de gran utilidad para el tutor virtual y para que los estudiantes alcancen sus objetivos académicos.

**Palabras Clave:** Propuesta Pedagógica – Servicios de Información – Usuario – E-learning – Educación a Distancia – Bibliotecología – Profesorado en Ciencias de la Información Documental.

## INTRODUCCIÓN

El Ejercicio Profesional Supervisado –EPS–, es una práctica técnica de gestión profesional para que los estudiantes que hayan aprobado los requisitos para el caso de cierre de pensum o de graduación según el pensum de la carrera de Licenciatura correspondiente, mediante un proceso organizado de habilitación cultural, científico, técnico y práctico, contribuyan a que la Universidad de San Carlos, a través de la Facultad de Humanidades, realice acciones de administración, docencia, investigación, extensión y servicio, con el objetivo de retribuir a la sociedad guatemalteca su aporte a la Universidad de San Carlos de Guatemala.

El Ejercicio Profesional Supervisado de la Carrera de Licenciatura en la Escuela de Bibliotecología, de la Facultad de Humanidades, Universidad de San Carlos de Guatemala, es realizado por los estudiantes con cierre de pensum de estudios que desean optar al grado académico de Licenciatura en Bibliotecología, con el fin de desarrollar un proyecto relacionado a su profesión como aporte significativo que le permitan proyectarse y retribuirle a la sociedad guatemalteca.

El presente informe contiene cinco etapas divididas en capítulos que integran el informe final del proyecto las cuales son: diagnóstico, fundamentación teórica, plan de acción del proyecto, ejecución y sistematización de la intervención y la evaluación del proceso.

El diagnóstico es la primera acción que se realiza, constituye una investigación institucional, se recabaron datos de la institución en donde se llevó el proyecto, siendo esta la Facultad de Humanidades y la Escuela de Bibliotecología, se elabora el plan de esta etapa, lo que permitió la identificación de satisfactores como carencias, deficiencia y fallas institucionales en cuanto a los procesos pedagógicos; lo que permitió realizar un análisis de priorización con el problema seleccionado e iniciar el camino para la solución esperada.

La fundamentación teórica, es una investigación bibliográfica, exhaustiva que, argumenta y da soporte teórico a la hipótesis acción, se detallan los aspectos relevantes que benefician al proceso educativo de la mano con las tecnologías, como la educación a distancia, la educación virtual, aprendizaje electrónico entre otros.

El plan de acción presenta la estrategia a seguir en la intervención del proyecto, en este capítulo se diseña el plan a seguir, se describe concretamente el proyecto con todos los elementos que lo tipifican para darle solución a la problemática planteada y establecer las bases de la gestión administrativa del proyecto.

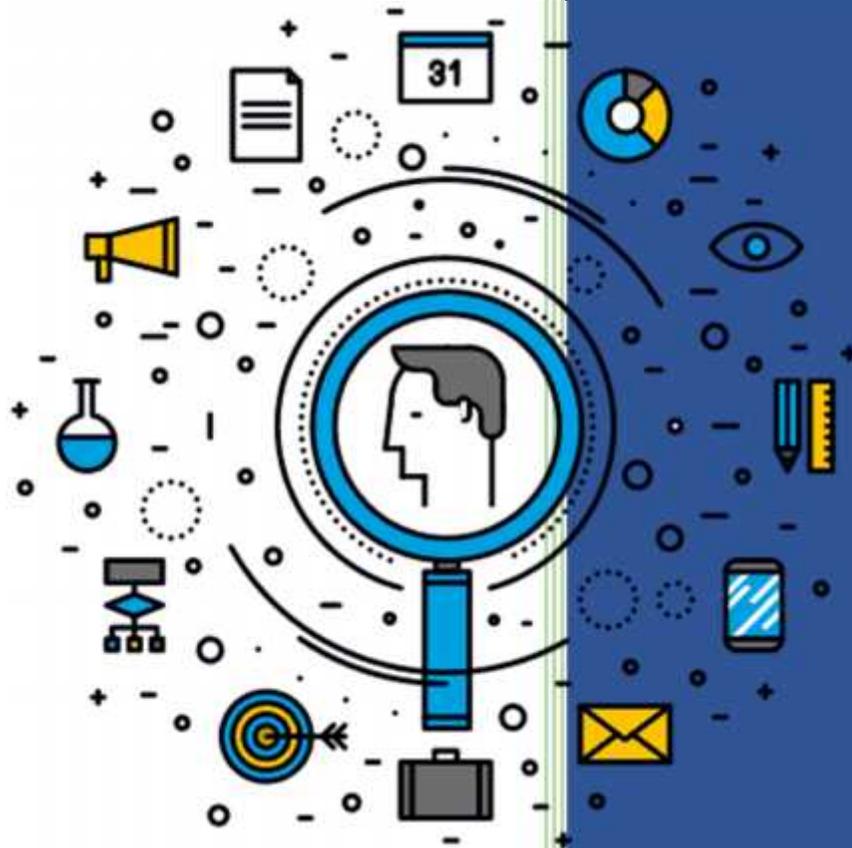
En la ejecución y sistematización de la intervención, se pone en marcha el proceso administrativo del proyecto, se presentan cada una de las actividades llevadas a cabo según los objetivos plasmados y lo programado, en otras palabras, en este capítulo se presentan los productos esperados del proyecto.

En la evaluación del proceso, el proyecto es valuado correspondientemente en cada una de las fases anteriormente mencionadas, mediante las listas del cotejo que facilitan la objetividad, validez y confiabilidad al proyecto.

Finalmente encontrará conclusiones y recomendaciones que dictan pautas importantes para futuras consideraciones, las referencias se basan en las normas APA (Asociación Estadounidense de Psicología), en el apéndice encontrará los documentos de apoyo a la investigación, entre otros, como parte de la estructura del presente proyecto.

# CAPÍTULO 1

## DIAGNÓSTICO



## CAPÍTULO I

### 1. DIAGNÓSTICO

#### 1.1 Análisis Contextual

##### 1.1.1 Ubicación Geográfica

Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Humanidades, Escuela de Bibliotecología, se encuentra ubicada en la Avenida Petapa zona 12, edificio S4, 2do. Nivel, de la ciudad capital del municipio y del departamento de Guatemala.



**MAPA USAC**

Fuente: [usac.edu.gt](http://usac.edu.gt)

#### **1.1.1.2 Tamaño**

El edificio de la Facultad de Humanidades, es de dos niveles, con 1,250 metros cuadrados de construcción, y posee un área descubierta de 120 metros cuadrados.

#### **1.1.1.3 Clima**

La Facultad de Humanidades se localiza en la ciudad universitaria, zona 12 de la capital de Guatemala, presenta el clima templado; y se encuentra entre 1,000 y 2,000 metros de altitud sobre el nivel del mar.

#### **1.1.1.4 Suelo**

El suelo de la Facultad de Humanidades se encuentra dentro de la finca que es propiedad de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

#### **1.1.1.5 Recursos Naturales:**

El área interna y externa de la Facultad de Humanidades posee recursos naturales, como flores ornamentales, plantas y árboles.

#### **1.1.1.6 Vías de Comunicación**

El área que circunda la institución es la siguiente: vía de acceso principal se encuentra por el Anillo Periférico Norte, por la séptima avenida de la zona 12, y el segundo acceso por la Avenida Petapa, los cuales brindan acceso al bulevar de la Ciudad Universitaria, hasta llegar al edificio S4, de la Facultad de Humanidades. Ambas vías están asfaltadas y cuentan con dos carriles de ingreso y dos de salida.

## **1.1.2 Composición Social**

### **1.1.2.1 Integración de la Población**

La población estudiantil de la Facultad de Humanidades está conformada por hombres y mujeres, que pertenecen a las 22 naciones, es un país pluriétnico, multilingüe y multicultural.

### **1.1.2.2 Naciones**

La población de la Facultad de Humanidades acoge diversas etnias, dentro de ellas encontramos las ladinas, mayas o indígenas, xincas y garífunas, entre otras, cada una con cultura diferente.

### **1.1.2.3 Instituciones Educativas**

Escuelas, Institutos públicos, colegios privados con los niveles educativos de preescolar hasta el nivel medio, así como universidades privadas dentro del área metropolitana.

### **1.1.2.4 Instituciones de Salud**

La región metropolitana cuenta con diversidad de instituciones de salud estatales como el Hospital Roosevelt, San Juan de Dios, Instituto Guatemalteco de Seguro Social, Centros de Salud ubicados por sectores de la comunidad, así como hospitales, sanatorios y clínicas privadas; dentro del campus central, la Universidad de San Carlos de Guatemala posee una Unidad de Salud, que cuenta con clínicas médicas, de nutrición, de psicología, laboratorios, para servicio de los estudiantes y colaboradores de la Universidad.

### **1.1.2.5 Vivienda**

El sistema de construcción en Guatemala ha tenido varios cambios con el correr de los años, aun así, se encuentran viviendas con construcción de adobe, block, ladrillo, madera y lámina.

### **1.1.2.6 Cultura y costumbres**

Guatemala es un país multicultural y plurilingüe, elementos que identifican al país, por lo que la Facultad fomenta el desarrollo y la apreciación de la cultura del país, haciendo partícipes a los estudiantes en las diferentes y diversas actividades culturales que se promueven, como la Elección de Señorita Humanidades, actividades deportivas, exposiciones de costumbres y cultura guatemalteca, de arte entre otros.

### **1.1.3 Desarrollo Histórico**

El 9 de noviembre de 1944, la Junta Revolucionaria de Gobierno, emitió el decreto No. 12 por medio del cual se otorgaba autonomía a la Universidad de San Carlos de Guatemala. El decreto en mención entró en vigencia el 1 de diciembre del mismo año e indicaba en el artículo 3 la integración de la Universidad por siete Facultades, entre ellas la Facultad de Humanidades.

El proyecto de creación de la Facultad de Humanidades fue presentado al Consejo Superior Universitario el 5 de diciembre del mismo año y el 9 de dicho mes, el Rector de la Universidad propone integrar provisionalmente la Junta Directiva de la Facultad según consta en Punto TERCERO de dicha sesión.

El 17 de septiembre de 1945, mediante el acta No. 78 PUNTO DÉCIMO SEXTO el Consejo Superior Universitario funda la Facultad de Humanidades y se declara aquella ocasión como “Día de la Cultura Universitaria”.

Los personajes propulsores del proyecto de fundación cuyos nombres son: Juan José Arévalo, Raúl Osegueda Palala, Adolfo Monsanto, Juan J. Orozco Posadas, Jorge Luis Arriola, José Rolz Bennelt, Mardoqueo García Asturias, Edelberto Torres, Alfredo Carrillo Ramírez, Luis Martínez Mont.

La Facultad nace con el funcionamiento de cuatro secciones: Filosofía, Historia, Letras y Pedagogía.

El profesorado se obtenía luego de cuatro años de estudio y dos años más para el doctorado. Además de esos títulos, que se otorgaba a los estudiantes regulares, la Facultad ofrecía certificaciones de asistencia a estudiantes no inscritos formalmente.

La primera Junta Directiva de la Facultad de Humanidades estuvo integrada de la siguiente forma: Decano, Licenciado José Rolz Bennett; como vocales interinos, del primero al quinto: señores, Luis Cardoza y Aragón, Ricardo Castañeda Paganini, Antonio Goudbaud Carrera, Edelberto Torres, Alberto Velásquez. El primer secretario fue el doctor Raúl Osegueda Palala, luego el licenciado Enrique Chaluleu Gálvez.

En sus inicios la Facultad de Humanidades estuvo ubicada en el edificio de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales 9Av. Sur y 10 calle, zona 1.

Posteriormente se trasladó a la 9Av. Y 14 calle, zona 1, hoy Bufete Popular. A finales de la década de los sesenta se trasladó al Campus de la Ciudad Universitaria, zona 12, edificio S-5. En la actualidad se ubica en el edificio S-4.

De la Facultad de Humanidades han egresado humanistas eminentes. Se citan, en Filosofía a Rodolfo Ortiz Amiel y José Mata Gavidia; Historia, a Héctor Samayoa Guevara y Daniel Contreras; en Pedagogía y Ciencias de la Educación a Carlos González Orellana y Luis Arturo Lemus; en Psicología a Fernando de León Porras y León Valladares; en Literatura a Ricardo Estrada y Carlos Mencos Deká.

El Decano José Rolz Bennett cumplió su primer período, de 1945 a 1950, tiempo durante el cual se dieron valiosas realizaciones. En reconocimiento a su labor fue electo nuevamente para un segundo período, de 1950 a 1954.

En 1947, se creó la Escuela Centroamericana de Periodismo adscrita a la Facultad de humanidades. Tiempo después las secciones de Arte, Bibliotecología, Idiomas, Historias y Psicología.

En 1974 y 1975, los departamentos de Psicología y de Historia, así como la Escuela Centroamericana de Periodismo pasaron a constituir unidades independientes de la Facultad de Humanidades.

En 1998, El Consejo Superior autorizó la separación de la Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media EFPEM.

El Programa que inicialmente se llamó Secciones Departamentales fue cambiado por el Programa Fin de Semana según Punto TRIGÉSIMO SEGUNDO, Inciso 32.1 del acta No. 11-2008 del 15 de julio de 2008. (Humanidades (2014) p.1).

#### **1.1.4 Situación Económica**

##### **1.1.4.1 Medios de Productividad y Comercialización**

La Facultad de Humanidades es una institución que no se dedica a la comercialización de ningún producto, aun así presta servicios que genera un ingreso económico necesario para uso del edificio, con cobros autorizados para certificaciones de estudio, solvencias, exámenes de recuperación, exámenes especiales, exámenes privados, actos de graduación, préstamos de togas, entre otros.

#### **1.1.4.2 Fuentes Laborales:**

- Docencia en el nivel primaria
- Docencia en el nivel medio
- Capacitadores
- Investigación
- Documentación
- Información

#### **1.1.4.3 Ubicación socioeconómica de la población**

La sociedad guatemalteca está fragmentada por diferentes procedencias, cada grupo vive de acuerdo a su nivel de vida, por lo que, en la Facultad de Humanidades la mayoría de su población es del entorno laboral, de escasos recursos con responsabilidades familiares, y una minoría de un nivel medio, que cuenta con los recursos necesarios para gozar de una estabilidad en el entorno educativo y en los diferentes ámbitos de su vida.

#### **1.1.4.4 Medios de Comunicación**

El departamento de Guatemala, goza de una diversidad de medios de comunicación, entre los cuales están la telefonía local y móvil, los medios, de radiodifusión, redes sociales, correos, telégrafos y periódicos locales.

Para difundir información, la Facultad de Humanidades utiliza los siguientes medios de comunicación: sitio web, campus virtual, E-mail, teléfono, radio, revistas, redes sociales, periódico, etc.

#### **1.1.4.5 Servicios de Transporte:**

La mayoría de la población Humanista utiliza el transporte público, otro grupo se transporta en vehículo propio, en moto, bicicleta, etc. La Universidad de San Carlos de Guatemala, cuenta con un transporte (interno) dentro de la ciudad universitaria, el cual es gratuito para todos los estudiantes.

## **1.1.5 Vida Política**

### **1.1.5.1 Personalidad Jurídica**

La Universidad de San Carlos de Guatemala, es una institución autónoma, con personalidad jurídica, regida por la ley y sus estatutos, cuya sede central ordinaria es la ciudad de Guatemala. (Leyes y Reglamentos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, (s.f) p.3).

### **1.1.5.2 Organizaciones de poder local**

La Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se encuentra organizada por la Honorable Junta Directiva, quien es la encargada de tomar las decisiones finales y de conducción de las políticas de la Facultad, integrada de la siguiente manera: Decano quien es el Presidente; Secretario (a); dos representantes de docentes, Vocal I y II; un representante de graduados, Vocal III; y dos representantes estudiantiles, Vocal IV y V

### **1.1.5.3 Organizaciones/agrupaciones**

La Asociación de Estudiantes Universitarios (AEU), es una organización permanente con fines gremiales, cívicos y culturales, integrada por los representantes estudiantes de las distintas facultades y escuelas no facultativas de la Universidad de San Carlos de Guatemala

La Asociación de Estudiantes de Humanidades “Marco Antonio Urizar Mota”, es una agrupación estudiantil de la Facultad de Humanidades, que vela principalmente por elevar el nivel cultural de sus asociados, por los medios que crea convenientes; procurar la constante superación de la Facultad de Humanidades; asegurar la vigencia de los derechos humanos, elevando los principios éticos, civiles y sociales de sus asociados; entre otros.

### **1.1.6 Concepción filosófica**

La Constitución Política de Guatemala establece la libertad de culto, por lo que dentro del departamento de Guatemala se ven diferentes grupos religiosos, entre los cuales podemos mencionar la religión católica, evangélica, maya, entre otros.

La Universidad de San Carlos de Guatemala y la Facultad de Humanidades imparten una educación Laica, brindan acceso a la educación y al conocimiento sin distinción de credo, raza y religión.

### **1.1.7 Competitividad**

En materia de educación superior pública, la Constitución de la República de Guatemala, no establece la posibilidad de otra Universidad Estatal.

Existen quince universidades privadas legalmente autorizadas para funcionar y otorgar títulos y diplomas en toda la República de Guatemala, a continuación se enumeran las universidades que compiten por la enseñanza en la rama de la educación, las cuales son:

- Universidad del Valle de Guatemala
- Universidad Francisco Marroquín
- Universidad Mariano Gálvez de Guatemala
- Universidad Rural de Guatemala
- Universidad del Istmo
- Universidad Panamericana
- Universidad Mesoamericana
- Universidad Galileo
- Universidad San Pablo de Guatemala
- Universidad Internaciones
- Universidad de Occidente
- Universidad DA Vinci de Guatemala
- Universidad Regional de Guatemala

## 1.2 Análisis Institucional

### 1.2.1 Identidad Institucional

#### 1.2.1.1 Nombre de la institución

Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Humanidades, Escuela de Bibliotecología

#### 1.2.1.2 Tipo de institución

La Escuela de Bibliotecología forma parte de la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala, es una institución autónoma de carácter estatal.

#### 1.2.1.3 Ubicación geográfica



Fuente: inaiq.blogspot.com

#### **1.2.1.4 Visión**

La Escuela de Bibliotecología, Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala:

- Formará técnicos y profesionales en ciencias de la información documental, comprometidos con el desarrollo integral de las personas, la libertad intelectual, la democratización de la información y la preservación y promoción de la memoria histórica de Guatemala, país multilingüe y pluricultural.
- Contará con personal docente de alto nivel académico, comprometido con sus funciones de docencia, investigación y tutoría, que promuevan el avance y engrandecimiento de la profesión a nivel nacional e internacional;
- Mantendrá una oferta educativa de calidad, centrada en el aprendizaje del alumno, que responda a las demandas de la sociedad actual y al avance de las ciencias de la información documental.

Aprobadas en Punto SEXTO, del Acta 19-2011, de la sesión extraordinaria de Junta Directiva de la Facultad de Humanidades, de fecha 26 de julio de 2011. (Plan Curricular de la Escuela de Bibliotecología, 2012, p.7)

### **1.2.1.5 Misión**

Formar profesionales, críticos e innovadores, para el manejo de centros y sistemas de información documental; a través de:

- El desarrollo de competencias específicas para seleccionar, organizar, analizar, utilizar y difundir información en todos los soportes;
- La elaboración de productos documentales;
- El diseño y oferta de servicios de información conforme lo demanda la sociedad del conocimiento

Aprobadas en Punto SEXTO, del Acta 19-2011, de la sesión extraordinaria de Junta Directiva de la Facultad de Humanidades, de fecha 26 de julio de 2011. (Plan Curricular de la Escuela de Bibliotecología, 2012, p.7)

### **1.2.1.6 Objetivos**

- Desarrollar en el universitario una conciencia clara de la realidad nacional, con el objeto de que la conozca y trate de satisfacer y solucionar sus necesidades y problemas desde su campo de acción específica.
- Formar bibliotecarios que comprendan la importancia de la información, en una sociedad caracterizada por el cambio y la globalización.
- Proporcionar a la sociedad guatemalteca, bibliotecarios con actitud proactiva, capaces de promover, organizar y ejecutar proyectos

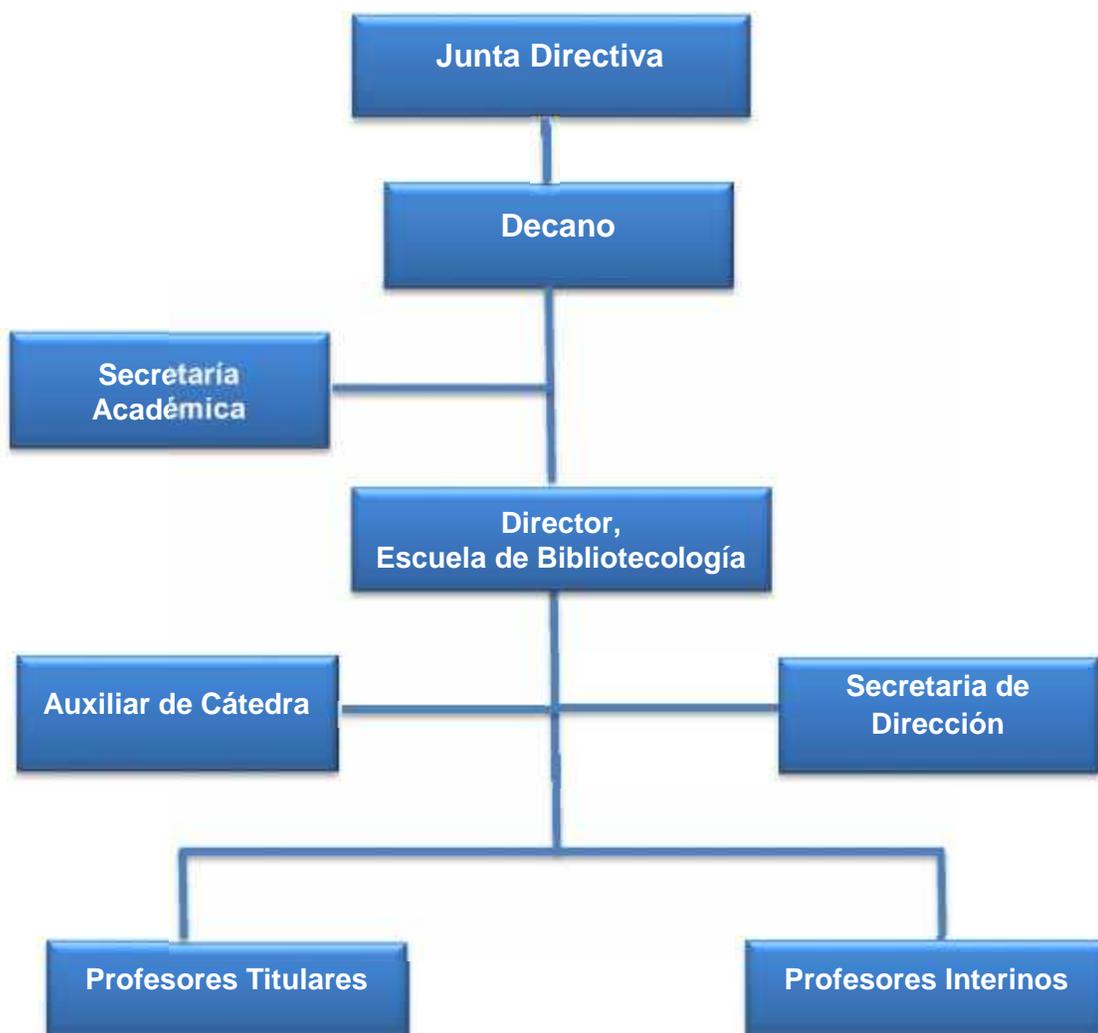
culturales, sociales y económicos, de beneficio para la sociedad guatemalteca.

- Apoyar acciones vinculadas al proceso educativo social y cultural de las unidades de información.
- Formar profesionales que trabajen en equipos multidisciplinarios, que integren conocimientos teóricos-prácticos en los campos de las ciencias de la información.
- Fomentar la investigación científica, mediante la enseñanza y aplicación de las técnicas bibliográficas y documentales, con la ayuda de las nuevas tecnologías de la información y comunicación. (Proceso de autoevaluación de las Carreras de Bibliotecario General y Licenciatura en Bibliotecología informe final, 2008, p. 12).

#### **1.2.1.7 Funciones**

- Formar recurso humano que pueda organizar y administrar cualquier tipo de unidad de información, desde las bibliotecas tradicionales hasta las automatizadas.
- Fomentar la investigación científica a través de la enseñanza y aplicación de las técnicas bibliográficas y documentales.
- Orientar la formación académica de los estudiantes.
- Proponer reformas necesarias para la implementación de mejoras didácticas, técnicas y materiales en las Carreras.
- Promover la producción y publicación de investigaciones científicas.
- Investigar los diversos aspectos del quehacer bibliotecario nacional, con el objeto de proponer soluciones, para el beneficio del país. (Proceso de Autoevaluación de las Carreras de Bibliotecario General y Licenciatura en Bibliotecología Informe final, 2008, p. 13).

### 1.2.1.8 Organigrama



Fuente: Proceso de Autoevaluación de las Carreras de Bibliotecario General y Licenciatura en Bibliotecología

### 1.2.1.9 Servicios que Presta

La Escuela de Bibliotecología por ser parte de la Facultad de Humanidades ofrece servicios de educación a nivel superior.

### 1.2.2 Desarrollo Histórico

La Facultad de Humanidades, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, mediante la Escuela de Bibliotecología, inicia las actividades de preparación de técnicos y profesionales en Bibliotecología, el 1 de febrero de 1948, siendo Decano el Licenciado José Rölz Bennett, ubicada en la 9Av. Sur NO. 51, lo que actualmente es la 9Av. 13-39 zona 1. En ese año, se impartió el Diplomado de Aptitud en Bibliotecnia. A partir de 1949, se establecen las especialidades de Bibliotecario Auxiliar (1 año) y Bibliotecario (2 años).

Dentro de los Estatutos de estudio y Reglamentos de la Facultad, se señalaba que la Escuela de Bibliotecología estaría regida en sus aspectos docentes y administrativos, por los Reglamentos y Estatutos de la Facultad de Humanidades y estaría adscrita al Departamento de Historia, Letras o Filosofía, según Acuerdo de Junta Directiva de dicha Facultad, quedando finalmente adscrita al Departamento de Historia.

En 1955, se amplía la oferta académica con las carreras de Bibliotecario General, Bibliotecario Escolar y Bibliotecario Universitario. En 1962, se establece la Licenciatura en Bibliotecología.

En 1964 aumenta el número de personas inscritas para dicha carrera, obligando trasladar a los alumnos de la Escuela de Bibliotecología a uno de los principales salones del Instituto Nacional de Señoritas Belén por carecer la Facultad de Humanidades de un espacio físico suficiente.

Diez años después en 1974, entra en vigencia el nuevo plan curricular para las carreras de Bibliotecario Auxiliar, Bibliotecario General y Licenciatura en Bibliotecología, el cual permaneció vigente hasta 1999, no así el de la carrera de Bibliotecario Auxiliar, mismo que se dejó de servir.

En 2000, inicia el programa sabatino para Bibliotecario General, aprobada en el Punto Tercero, Acta 24-99; y en el 2002, se extiende a la Licenciatura en Bibliotecología, aprobado en Acta No. 07-2002 de Junta Directiva.

En el año 2003 se aprueba la Licenciatura En Bibliotecología para la Jornada Sabatina, dando inicio con 14 estudiantes en julio del mismo año, mismos que cierran currículum el siguiente año.

En el artículo 21, del nuevo Reglamento General de Evaluación y Promoción del Estudiante de la Universidad de San Carlos de Guatemala, el cual entra en vigencia el 1 de julio del 2005, se establece la obligación de realizar Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) para la Licenciatura en Bibliotecología.

En el año 2009 se reforma el plan curricular de la Carrera de Bibliotecario General, aprobado por Junta Directiva, según Punto Vigésimo, del Acta No. 17-009, donde se introducen nuevos cursos (B116 Alfabetización informacional, B151.1 Biblioteca y Sociedad. B151.2 Centro para el Aprendizaje Integrado al currículum, B152.1 Depósito Legal y Control Bibliográfico, B152.2 Centros de Información en la Educación Superior y B160 Informática Aplicada a la Bibliotecología). Dicha modalidad se ofrecía a nivel presencial pero el uso de tecnología empezó a ser importante.

En el 2011 el plan curricular sufre nuevos cambios, donde se introducen y eliminan cursos, ofreciendo la misma modalidad de entrega que en los años anteriores. Dicha modificación se da en sesión de Junta Directiva según Punto vigésimo, del Acta 21-2011. Los cursos que se introducen son L01 Cultura Literaria. Estudios Gramaticales, L02 Cultura Literaria. Comunicación, E03 Problemas Socioeconómicos de Guatemala.

En el año 2014 se inicia con la propuesta de una nueva oferta académica, haciéndose la solicitud por parte de la dirección de la Escuela de Bibliotecología ante la decanatura de la Facultad de Humanidades.

En el 2015 la Secretaría Académica de la Facultad de Humanidades da instrucciones al Director de la Escuela para que inicie con los procesos a seguir para la creación de la nueva oferta académica, es así como surge el “Profesorado en Ciencias de la Información Documental con Especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje”, Aprobado en el Punto Sexto, Inciso 6.3 del Acta No. 12-2016.

En el año 2017, la Escuela de Bibliotecología ofrece dos nuevas carreras en modalidad B-learning, siendo estas el “Profesorado en Ciencias de la Información Documental con Especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje” y el “Técnico en Ciencias de la Información Documental con Especialidad en Democratización de la Información

A la Escuela de Bibliotecología le corresponde desempeñar tres funciones básicas:

La enseñanza (formación de los profesionales en ciencias de la información, como lo demanda la sociedad actual). La investigación (generación de nuevo conocimiento). La extensión (transferencia del producto de la acción académica a la sociedad, en forma de políticas, servicios y productos de información).

La Escuela de Bibliotecología, al formar parte de la Universidad de San Carlos de Guatemala, es un espacio institucional de discusión, investigación y propuesta de soluciones a los problemas bibliotecológicos y de ciencias de la información, en el país.

### **1.2.3 Los Usuarios**

- Estudiantes de la Escuela de Bibliotecología
- Personal Administrativo
- Personal Docente
- Personal Operativo

#### **1.2.3.1 Situación Económica:**

La población estudiantil de la Escuela de Bibliotecología, está fragmentada en distintas clases sociales, cada una ellas viven de diferente manera, de acuerdo a su estándar de vida. La mayoría de su población es del entorno laboral, de escasos recursos, con una minoría de un nivel medio que cuenta con los recursos necesarios para gozar de una estabilidad económica.

#### **1.2.3.2 Movilidad de los Usuarios:**

Transporte Público

Transporte Interno (USAC)

Ciclo Vía

Transporte Propio (vehículos, motocicleta, bicicleta).

### **1.2.4 Infraestructura**

#### **1.2.4.1 Locales**

La Escuela de Bibliotecología cuenta con una oficina para dirección y administración, dos salones de clases (209 y 210) en la jornada nocturna y cuatro salones de clases (209, 210, 212, 213) en la jornada sabatina y tiene en préstamo los salones 203 y 206.

#### **1.2.4.2 Locales para la estancia del personal**

Cuenta con 3 cubículos para el uso del personal docente de la Escuela de Bibliotecología

#### **1.2.4.3 Instalaciones para realizar tareas institucionales**

- Una sala de docentes
- Una Aula Magna

#### **1.2.4.4 Áreas de estancia**

En el exterior del edificio S-4, se cuenta con mesas y bancas para los usuarios; en el interior del edificio el Centro Cultural, se cuenta con bancas

#### **1.2.4.5 Áreas de eventos generales**

Se dispone de dos áreas, la primera es el centro cultural y la segunda es el salón de usos múltiples llamada Aula Magna.

#### **1.2.4.6 Servicios de carácter higiénico**

- Área de Servicio o mantenimiento
- Servicio Sanitario: Dos servicios sanitarios para estudiantes y público general femenino; Un servicio, para estudiantes y público general masculino; y un sanitario para el personal administrativo.

#### **1.2.4.7 Servicios básicos:**

La institución cuenta con energía eléctrica, agua y luz para llevar a cabo cada una de sus labores.

#### **1.2.4.8 Área Vehicular**

La Facultad cuenta con un estacionamiento, ubicado a un costado del edificio S-4

## **1.2.5 Proyección Social**

### **1.2.5.1 Trabajo de Extensión**

Son acciones de la función universitaria, (Artículo 76, del Estatuto de la Universidad de San Carlos de Guatemala), para contribuir con la sociedad guatemalteca. Los trabajos de extensión universitaria, se realizarán por medio de:

- Institutos, Centros de Investigación, seminarios, etc
- Cursos, cursillos y conferencias
- Publicaciones periódicas o accidentales, cuyo servicio debe estar principalmente en la imprenta universitaria
- Teatro, radio, cinematógrafo y televisión
- Organización de eventos deportivos
- Bibliotecas, exposiciones, música, etc.

## **1.2.6 Finanzas**

El informe de presupuesto de ingresos y egresos para el ejercicio fiscal 2018 de la Universidad de San Carlos de Guatemala, a la Facultad de Humanidades se le asigna la cantidad de Q. 38,129,122.00, y de ese presupuesto, a la Escuela de Bibliotecología le corresponde Q. Q1,158,456.00, para el desarrollo de sus actividades.

Cuenta con ingresos adicionales de cursos de vacaciones o interciclos.

### **1.2.6.1 Política Salarial**

Los salarios de los colaboradores de la Escuela de Bibliotecología, se generan por medio del presupuesto concedido, y se designan de acuerdo al puesto a desempeñar.

## **1.2.7 Política Laboral**

### **1.2.7.1 Procesos para contratar personal**

Se da a través de concursos o convocatorias de oposición donde se establece una fecha en la que se realizará. El artículo 31 y 32 del reglamento de carreras universitarias establece que:

El concurso de oposición es el proceso por medio del cual se evalúan objetiva e imparcialmente las habilidades, conocimientos, actitudes y méritos de los concursantes, con el fin de seleccionar al personal académico que prestará sus servicios en los programas de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Para el efecto deberá seguirse el procedimiento de convocatoria contenido en el reglamento respectivo. El concurso de oposición es realizado por un jurado. (Reglamento de carreras universitarias Artículo 31.2005)

Los Concursos de oposición deberán tener amplia divulgación, incluyendo su notificación a los colegios profesionales para conocimiento de los asociados. (Reglamento de carreras universitarias Artículo 32.2005).

La convocatoria para el concurso de oposición será hecha por el órgano de dirección de la unidad académica respectiva o centro de investigación, a iniciativa propia y/o a solicitud del área, departamento, escuela fase o unidad similar; se publicará con un plazo no menor de un mes de anticipación a la fecha límite fijada para la recepción de documentos en un periódico de mayor circulación del país y se comunicará al colegio profesional que corresponda. (Reglamento de Concursos de Oposición del Profesor Universitario., (s.f) Art.6)

## **1.2.7.2. Perfiles para los puestos**

### **1.2.7.2.1 Requisitos:**

Según el estatuto de carreras universitarias, el artículo 13 establece los siguientes requisitos:

- Ser centroamericano
- Poseer como mínimo el grado académico de licenciado, legalmente reconocido en Guatemala.
- Ser colegiado activo
- Estar en el goce de sus derechos civiles

### **1.2.7.2.2 Documentación que se debe presentar**

- Hoja de solicitud de plaza (una por cada plaza que solicite con copia para colocar sellos de recibido)
- Fotocopia de DPI
- Fotocopia autenticada del Acta de Examen de carrera intermedia y de licenciatura.
- Constancia de colegiado activo del año académico lectivo
- Declaración Jurada de cargos universitarios y extrauniversitarios (en original para cada expediente)
- Curriculum vitae original (según lo preceptuado en el artículo 22 del Reglamento de Concurso de Oposición)

## **1.2.8 Administración**

### **1.2.8.1 Planeación**

La Facultad de Humanidades cuenta con una Unidad de Planificación, responsable de intervenir en los procesos administrativos y curriculares, por medio de propuestas y estrategias que ofrezcan soluciones a los problemas en el área curricular y de gestión administrativa.

### **1.2.8.2 Programación**

Cada uno de los procesos se programan y se calendarizan para que todo se realice de manera satisfactoria.

### **1.2.8.3 Dirección**

La Dirección se lleva a través de una línea de mando, cada departamento, escuela o sección está a cargo de un Director o Coordinador, designado por Junta Directiva, a propuesta del Decano.

### **1.2.8.4 Control**

Cada una de las actividades planificadas de los departamentos, escuelas, unidades y secciones de la institución, son dirigidas por un director o coordinador nombrado.

### **1.2.8.5 Evaluación**

Los directores o coordinadores de escuela, departamento o sección, son los responsables de evaluar e informar a Junta Directiva sobre los resultados de las actividades programadas.

### **1.2.8.6 Manual de Funciones**

La Facultad cuenta con un Manual de Organización y Funciones, el cual fue aprobado por Junta Directiva, en el punto duodécimo del acta 19-2006, de fecha 27-06-2016.

### **1.2.8.7 Legislación correspondiente a la institución**

La Escuela de Bibliotecología se fundamenta en:

- Constitución Política de la República de Guatemala
- Ley Orgánica de la Universidad de San Carlos de Guatemala
- Estatuto de la Universidad de San Carlos de Guatemala
- Reglamento de los concursos de oposición del profesor universitario.

- Reglamento de relaciones laborales entre la Universidad de San Carlos de Guatemala y su personal
- Ley de Colegiación
- Reglamento de la carrera universitaria del Personal Académico.
- Manual de Funciones de la Facultad de Humanidades
- Reglamento General de Evaluación y Promoción del Estudiante de la Universidad de San Carlos. (Aprobado por el Consejo Superior Universitario el 9 de febrero del 2005. Publicaciones Varias 14-06-2005).
- Diseño Curricular de la Escuela de Bibliotecología (Aprobado por Junta Directiva en Sesión Ordinaria del 12 de febrero de 2013, en Punto Noveno del Acta 07-2013).
- Reglamento de Exámenes Especiales para la Carrera de Bibliotecario General (Aprobado por el Consejo Superior Universitario el 7 de agosto de 1977, en el Acta número 31-77, punto Cuarto, inciso 4.4, sub inciso 2.2.18).
- Directrices para la Práctica Supervisada de la Carrera de Bibliotecario General (Aprobado por Junta Directiva Facultad de Humanidades, Acta No. 26-99, de fecha 16 de noviembre de 1999. Punto décimo octavo del Acta 16-2008, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 16 de septiembre de 2008. Punto vigésimo séptimo del Acta 17-2009 de la sesión celebrada por Junta Directiva el 21 de julio de 2009). (Políticas de la Escuela de Bibliotecología: compilación de textos, 2013, p. 2).
- Reglamento para Tesis de la Facultad de Humanidades (1998).
- Criterios para el Ejercicio Profesional Supervisado EPS de la Licenciatura en Bibliotecología. (Aprobado por Junta Directiva el 22 de septiembre de 2006; Punto décimo noveno, inciso 19.1, del Acta 28-2006).
- Líneas de Investigación de la Escuela de Bibliotecología (Aprobado por Junta Directiva en Sesión Ordinaria del 27 de marzo de 2012, en punto trigésimo tercero del Acta 08-2012).
- Guía para Presentar Trabajos de Investigación según APA y otros Sistemas de Citas y Referencias Bibliográficas (Aprobado por Junta

Directiva en Sesión Ordinaria del 12 de febrero de 2013, en Punto Noveno del Acta 07-2013)

### **1.2.9 El Ambiente Institucional**

El encargado de promover y ejecutar las políticas de comunicación y relaciones interpersonales y laborales en la Facultad de Humanidades es el Departamento de Relaciones Públicas, quien visualiza, proyecta sus actividades internas y externas.

### **1.2.10 Tecnología**

La educación es el eje central para el desarrollo de todo país, y por lo tanto la Escuela de Bibliotecología no debe quedarse en desventaja en cuanto a la implementación y actualización tecnológica en las carreras que ofrece, en modalidad B-learning y cursos E-learning.

Habilitando una plataforma virtual y disponiendo de los innovadores recursos tecnológicos que ofrece la Facultad, en la Escuela de Bibliotecología se ha implementado una propuesta pedagógica para el diseño e implementación del curso B140.100 Los Servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de recursos para el aprendizaje integrados al currículo.

### 1.3 Lista de Carencias Identificadas

No.	CARENCIAS
1.	Desimplementación de la modalidad e-learning en la programación de cursos en la Escuela de Bibliotecología.
2.	Inexistencia del sílabo B140.100 Los Servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning), tercer semestre de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de recursos para el aprendizaje integrados al currículo.
3.	Inexistencia de los contenidos para el sílabo B140.100 Los Servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning), tercer semestre de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de recursos para el aprendizaje integrados al currículo.
4.	Insuficiente cobertura de la red de internet, para uso académico de los alumnos y docentes de la Escuela de Bibliotecología, en los salones de clase y de las instalaciones de la Facultad de Humanidades.
5.	Insuficiencia de mobiliario en los salones de clase para recibir clases en modalidad virtual.
6.	Inobservancia del trabajo bibliotecológico por áreas curriculares
7.	Desactualización de los docentes en el área de tecnología educativa y didáctica
8.	Desconocimiento de los docentes y estudiantes de la Escuela de Bibliotecología del nuevo plan curricular
9.	Insuficiencia de competencias tecnológicas e informacionales de los docentes al momento de impartir los cursos
10.	Inexistencia de un programa sistemático de promoción de las carreras que ofrece la Escuela de Bibliotecología.

### 1.4 Problematicación de las Carencias y Enunciado de Hipótesis-acción

CARENCIAS	PROBLEMA	HIPÓTESIS-ACCIÓN
<p>Desimplementación de la modalidad e-learning en la programación de cursos en la Escuela de Bibliotecología</p> <p>Inexistencia del sílabo B140.100 Los Servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning), tercer semestre de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de recursos para el aprendizaje integrados al currículo, en la Escuela de Bibliotecología</p> <p>Inexistencia de los contenidos para el sílabo B140.100 Los Servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning), tercer semestre de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de recursos para el aprendizaje integrados al currículo</p> <p>Inobservancia del trabajo bibliotecológico por áreas curriculares</p>	<p>¿Cómo contribuir para facilitar la implementación de cursos en modalidad e-learning en la Escuela de Bibliotecología?</p>	<p><b>Si</b> se elabora una propuesta para la implementación del curso B140.100 Los Servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de recursos para el aprendizaje integrados al currículo, correspondiente al tercer ciclo de la carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental <b>entonces</b>, se contribuirá en la implementación de los cursos en modalidad e-learning en la Escuela de Bibliotecología.</p>
<p>Insuficiente cobertura de la red de internet, para uso académico de los alumnos y docentes de la Escuela de Bibliotecología, en los salones de clase y en las instalaciones</p>	<p>¿Qué hacer para tener conexión a internet con suficiente cobertura para todas las instalaciones de la</p>	<p><b>Si</b> se gestiona con la Unidad Académica el fortalecimiento de la red estructurada, <b>entonces</b>, se brindaría un cobertura de la red de internet estable, en todas las</p>

de la Facultad de Humanidades.	Facultad de Humanidades?	instalaciones de la Facultad de Humanidades para servicio de los docentes y estudiantes.
Insuficiencia de mobiliario en los salones de clase para recibir clases en modalidades virtuales.	¿Cómo obtener mobiliario adecuado en los salones para modalidad virtual?	<b>Si</b> se gestiona con las autoridades, la compra de mobiliario adecuado para impartir cursos en modalidad virtual, <b>entonces</b> , se obtendría en las aulas de clase, mobiliario adecuado.
Desactualización de los docentes en el área de tecnología educativa y didáctica  Insuficiencia de competencias tecnológicas e informacionales de los docentes al momento de impartir los cursos	¿Qué hacer para mejorar la formación docente de la Facultad de Humanidades?	<b>Si</b> se implementa un sistema que permita la formación continua de los docentes de la Escuela de Bibliotecología, <b>entonces</b> , se mejorará la formación docente en la institución.
Desconocimiento de los docentes y estudiantes de la Escuela de Bibliotecología del nuevo plan curricular.  Inexistencia de un programa sistemático de promoción de las carreras que ofrece la Escuela de Bibliotecología.	¿Cómo se puede motivar al estudiantado y cuerpo docente de la Escuela de Bibliotecología para que conozcan el nuevo plan curricular?	<b>Si</b> se realiza un programa sistemático de promoción de las nuevas carreras, <b>entonces</b> , conocerán el nuevo plan curricular de la Escuela de Bibliotecología.

### 1.5 Matriz de Priorización del Problema

PROBLEMA	1 Desimplementación de cursos en modalidad e-learning	2. Insuficiente cobertura de la red de internet	3. Insuficiencia de mobiliario en modalidades virtuales	4. Desactualización de docentes	5. Desconocimiento del nuevo plan curricular
1. Desimplementación de cursos en modalidad e-learning	XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX	1	1	1	2
2. Insuficiente cobertura de la red de internet	///////////////// /////////////////	XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX	2	4	1
3. Insuficiencia de mobiliario en modalidades virtuales	///////////////// /////////////////	///////////////// /////////////////	XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX	2	4
4. Desactualización de los docentes	///////////////// /////////////////	///////////////// /////////////////	///////////////// /////////////////	XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX	4
5. Desconocimiento de docentes y estudiantes del nuevo plan curricular	///////////////// /////////////////	///////////////// /////////////////	///////////////// /////////////////	///////////////// /////////////////	XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX

NO.	PROBLEMA	APARECE
1.	Desimplementación de cursos en modalidad e-learning	4 veces
2.	Insuficiente cobertura de la red de internet	3 veces
3.	Falta de mobiliario en modalidades virtuales	0 veces
4.	Desactualización educativa y tecnológica de docentes	3 veces
5.	Desconocimiento del nuevo plan curricular	0 veces

## 1.6 Análisis de viabilidad y factibilidad de la propuesta

INDICADORES	Problema 1		Problema 2		Problema 4	
	Si	No	Si	No	Si	No
<b>FINANCIERO</b>						
1. ¿Se cuenta con los recursos financieros para el proyecto?	X		X		X	
2. ¿Para la ejecución se utilizarán recursos de la institución?	X		X		X	
3. ¿El proyecto se ejecutará con recursos propios?		X		X		X
4. ¿Se cuenta con fondos extras para imprevistos?	X			X		X
<b>ADMINISTRATIVO LEGAL</b>						
1. ¿Se tiene la autorización legal para realizar el proyecto?	X			X		X
2. ¿Existen leyes que amparen la ejecución del proyecto?	X		X		X	
3. ¿El proyecto se enmarca con la misión de la institución?	X		X		X	
4. ¿Se han definido con propiedad las metas del proyecto?	X			X		X
<b>POLÍTICO</b>						
1. ¿Estratégicamente le conviene a la institución?	X		X		X	
2. ¿Es urgente la ejecución del proyecto para la institución?	X			X	X	
<b>SOCIAL</b>						
1. ¿El proyecto beneficia a la mayoría de población estudiantil?	X		X		X	
2. ¿Trae beneficios para la comunidad educativa?	X		X		X	
3. ¿Trae beneficios para la población en general?	X			X		X
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>5</b>

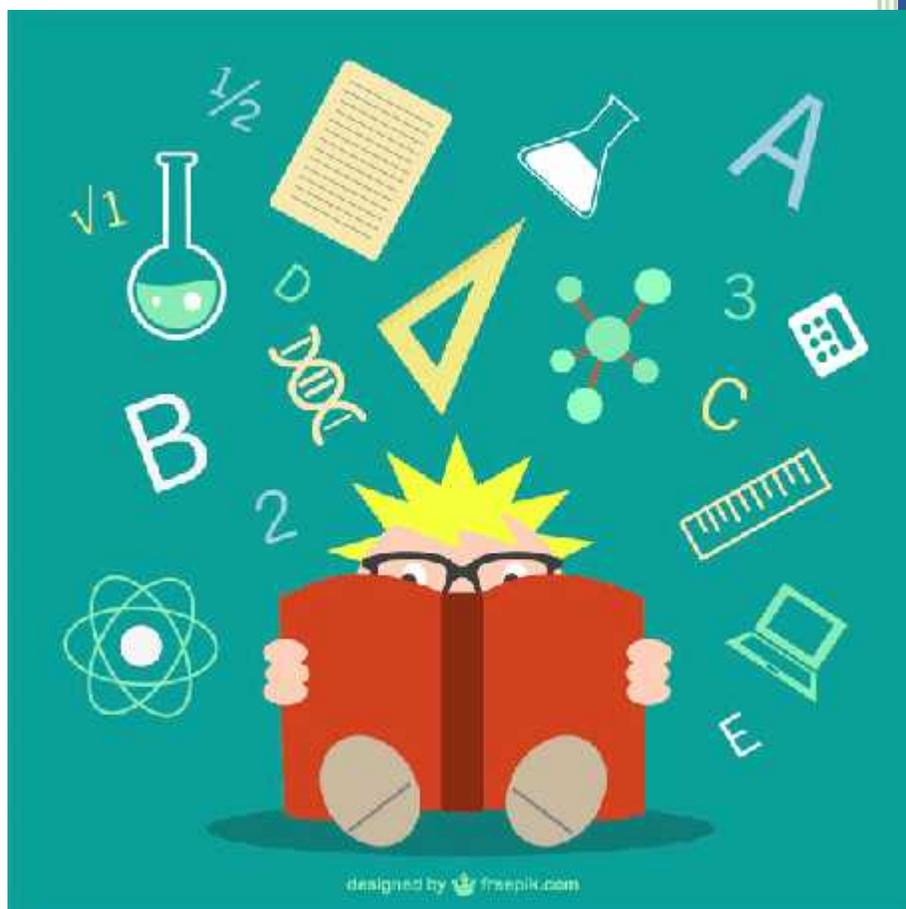
## 1.7 Selección del Problema y su respectiva Hipótesis Acción Propuesta de Intervención del Proyecto

De acuerdo a lo señalado por la matriz de priorización del problema, y del análisis de viabilidad y factibilidad, el problema seleccionado corresponde a lo siguiente:

PROBLEMA	HIPÓTESIS-ACCIÓN Propuesta de Intervención del Proyecto
¿Cómo contribuir para facilitar la implementación de cursos en modalidad e-learning en la Escuela de Bibliotecología?	<b>Si</b> se elabora una propuesta para la implementación del curso B140.100 Los Servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de recursos para el aprendizaje integrados al currículo, correspondiente al tercer ciclo de la carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental <b>entonces</b> , se contribuirá en la implementación de los cursos en modalidad e-learning en la Escuela de Bibliotecología.

# CAPÍTULO 2

## FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA



## CAPÍTULO II

### 2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

#### 2.1 Investigación Cualitativa

##### 2.1.1 Un poco de historia.

Desde las últimas décadas del siglo XX, la investigación en el campo de las ciencias ha tenido grandes cambios que marcan diferencias significativas para el acercamiento al objeto de estudio.

Hasta mediados del siglo pasado, la investigación social estaba estrictamente bajo el enfoque cuantitativo, dirigido por el método científico, como la relación sujeto-objeto, la experimentación, la objetividad, verificación, y validez como condiciones indispensables.

Posterior a ello se hacen presentes opciones diferentes para el avance de la investigación, se asume un nuevo enfoque, el cualitativo en los estudios desarrollados en la educación, haciendo uso de diseños emergentes, novedosos, flexibles pero a su vez rigurosos y sistemáticos, que ha permitido el progreso del conocimiento a través de la investigación cualitativa y que marca una gran distancia con el enfoque anterior. (Colmenares, 2011, p.1)

##### 2.1.2 Definición

Strauss y Corbin (2002) definen investigación cualitativa como “cualquier tipo de investigación que produce hallazgos a los que no se llega por medio de procedimientos estadísticos u otros medios de cuantificación. Puede tratarse de investigaciones sobre la vida de la gente, las experiencias vividas, los comportamientos, emociones y sentimientos, así como al funcionamiento

organizacional, los movimientos sociales, los fenómenos culturales y la interacción entre las naciones” (p.19).

En realidad, la expresión "investigación cualitativa" produce confusión porque puede tener diferentes significados para personas diferentes. Algunos investigadores reúnen datos por medio de entrevistas y observaciones, técnicas normalmente asociadas con los métodos cualitativos. Sin embargo, los codifican de tal manera que permiten hacerles un análisis estadístico. Lo que hacen es cuantificar los datos cualitativos. Al hablar sobre análisis cualitativo, nos referimos, no a la cuantificación de los datos cualitativos, sino al proceso no matemático de interpretación, realizado con el propósito de descubrir conceptos y relaciones en los datos brutos y luego organizarlos en un esquema explicativo teórico. Los datos pueden consistir en entrevistas y observaciones pero también pueden incluir documentos, películas o cintas de video, y aun datos que se hayan cuantificado con otros propósitos tales como los del censo. (Strauss y Corbin, 2002, p.20)

Según la definición de los autores, algunos de los datos en la investigación cualitativa pueden cuantificarse, pero el análisis que se le da es interpretativo, por lo que podemos entender que la investigación cualitativa como indica su propia denominación, es un método de investigación que determina cualidades, describiendo los eventos, hechos, personas, situaciones, comportamientos, que se observan mediante un objeto de estudio.

### **2.1.3 Características**

- ✓ Su objetivo es la captación y reconstrucción de significado: porque la investigación pretende captar el significado de las cosas como procesos, comportamientos, actos, más bien que describir los hechos sociales,

- ✓ Su lenguaje es básicamente conceptual y metafórico: la investigación utiliza primariamente el lenguaje de los conceptos, narraciones, descripción, metáforas más bien que el de los números, tablas y las fórmulas estadísticas
- ✓ Su modo de captar la información no es estructurado sino flexible y desestructurado: se prefiere recoger la información a través de la observación o de la entrevista más bien que a través de los experimentos o de las encuestas.
- ✓ Su procedimiento es más inductivo que deductivo: en lugar de partir de una teoría e hipótesis, prefiere partir de los datos.
- ✓ La orientación es holística y concreta: en vez de intentar generalizar de una muestra pequeña a un colectivo grande, la investigación pretende captar todo el contenido de experiencias y significados que se dan en un solo caso

#### **2.1.4 Enfoques**

La investigación cualitativa abarca una gran variedad de enfoques, entre los más comunes esta la etnografía, entendida como el estudio de un grupo o pueblo. Dicha etnografía se conoce en los Estados Unidos desde 1920, como etnografía tradicional, aquella que los antropólogos llevan a cabo en contextos exóticos, por largo tiempo, con una adaptación del etnógrafo a la vida de la comunidad, detallando minuciosamente todos los procesos de un pueblo. Dicha etnografía se escribía después de que se habían recopilado todos los datos y el proceso podría durar varios años. La “nueva etnografía” se da a conocer a partir de los años 70. Ésta comprende la etnociencia, la etnometodología, la etnografía holística e integrada, la etnografía de la comunicación, y la microetnografía. También dentro de la investigación cualitativa se encuentra la antropología cognoscitiva que consiste en estudiar sistemas de semántica lingüística, taxonomías, estudios de casos e

historias de vida. La investigación cualitativa fundamenta teorías de la epistemología, la sociología del conocimiento, la sociolingüística, las orientaciones neo-Marxistas de la escuela de Frankfurt, la interacción simbólica de la Escuela de Chicago, el análisis de discurso de las universidades y centros de estudios británicos y las teorías curriculares de la educación de liberación de Paulo Freire, Henry Giroux y Michael Apple, por nombrar algunos de los protagonistas. El movimiento feminista universal y los estudios sobre la mujer han influido en los últimos años a la investigación cualitativa. (Montero-Sieburth, Martha, s.f., p.1).

### **2.1.5 Investigación Acción**

La investigación acción (AI), de acuerdo con la tendencia elegida para estudiar se le llama también investigación acción participativa (AIP) ó investigación acción en el aula (IAA).

La metodología investigación-acción (IA) tiene sus orígenes en el siglo XX, durante la década de los cuarenta, de la mano del sociólogo y denominado padre de la IA, Kurt Lewin, como una opción alternativa frente a la unicidad metodológica predominante, con el uso del método científico en las investigaciones desarrolladas en el campo de las ciencias sociales. Este autor consideraba que mediante la IA se podían lograr de manera compartida avances teóricos y transformaciones sociales, y además, conseguir conocimiento práctico y teórico simultáneamente

La IA ha venido desplegando dos tendencias principales: la sociológica, con su principal representante latinoamericano, el sociólogo colombiano Orlando Fals Borda, quien la denominó Investigación-Acción Participativa (IAP), con un marcado interés por el trabajo social, el estudio de las comunidades, los movimientos sociales, entre otros; y por otra parte, la tendencia educativa, cuyo desarrollo más relevante se encuentra en la década de los sesenta.

Colmenares (2011), menciona que “La investigación-acción participativa, o investigación-acción, es una metodología que presenta unas características particulares que la distinguen de otras opciones bajo el enfoque cualitativo; entre ellas podemos señalar la manera como se aborda el objeto de estudio, las intencionalidades o propósitos, el accionar de los actores sociales involucrados en la investigación, los diversos procedimientos que se desarrollan y los logros que se alcanzan. (p.4).

Como seguidora de la metodología investigación acción, Colmenares (2011) presenta cuatro fases, las cuales son “Fase I, descubrir la temática; Fase II, representada por la coconstrucción del Plan de Acción por seguir en la investigación; la Fase III consiste en la Ejecución del Plan de Acción, y la Fase IV, cierre de la Investigación, en la cual se sistematizan, categorizan y generan aproximaciones teóricas que pueden servir de orientación para nuevos ciclos de la investigación”. (p.6)

## **2.2 Educación A Distancia**

Es una modalidad educativa formativa que permite el aprendizaje mediante diferentes medios, métodos, técnicas y estrategias, en la que el alumno y profesor se encuentran separados físicamente, relacionándose según sea la distancia, o el tiempo que dure el proceso.

### **2.2.1 Características**

- La educación a distancia es exigente
- La comunicación no es presencial, sino por medios.
- El docente no desaparece, sino que orienta los procesos de aprendizaje
- La responsabilidad de aprendizaje recae en el alumno, ya que debe organizarse adecuadamente para ello.
- Supera las barreras de espacio y tiempo escolar

- Evita las restricciones, exclusiones y privilegios frecuentes en la educación presencial, como la edad, exámenes de admisión, posición social etc.

### **2.2.2 Tres Generaciones de Educación a Distancia**

La Educación a Distancia es un método que se ha utilizado hace más de cien años, esta forma de enseñar y aprender a evolucionado en este último siglo, a lo largo de tres generaciones o etapas, las cuales son:

#### **✓ Primera Generación: la enseñanza por correspondencia**

Textos muy rudimentarios y poco adecuados para el estudio independiente de los alumnos se usaban casi exclusivamente en esta primera generación, nacida a finales del siglo XIX y principios del XX a lomos del desarrollo de la imprenta y de los servicios postales.

Como bien señala Sauvé (1992), el sistema de comunicación de aquellas instituciones o programas de formación era muy simple, el texto escrito, inicialmente manuscrito, y los servicios nacionales de correos, bastante eficaces, aunque lentos en aquella época, se convertían en los materiales y vías de comunicación de la iniciática educación a distancia. Metodológicamente no existía en aquellos primeros años ninguna especificidad didáctica en este tipo de textos. Se trataba simplemente de reproducir por escrito una clase presencial tradicional.

Poco se tardó en apreciar que así el aprendizaje no era fácil, por lo que se trató de dar una forma más interactiva a ese material escrito mediante el acompañamiento de guías de ayuda al estudio, la introducción sistemática de actividades complementarias a cada lección, así como cuadernos de trabajo, ejercicios y de evaluación, que promoviesen algún tipo de relación del estudiante con la

institución, el material y el autor del texto y que facilitasen la aplicación de lo aprendido y guiasen el estudio independiente.

En 1914, l'École Spéciale des Travaux Publics du Bâtiment et de l'Industrie en su publicación l'Enseignement par Correspondence aporta la siguiente definición de enseñanza por correspondencia, muy en consonancia con lo que hemos señalado: "La lección oral del profesor es, con todas las explicaciones y desarrollos que ella comporta, reemplazada por una lección escrita que el alumno no solamente tiene que aprender sino también aplicar".

Ya hacia el final de esta primera etapa se comienza a dibujar la figura del tutor u orientador del alumno que da respuesta por correo a las dudas presentadas por éste, devuelve los trabajos corregidos, anima al estudiante para que no abandone los estudios e incluso mantiene contactos presenciales con él. Igualmente, para responder mejor a las exigencias de la orientación y guía del alumno se fueron introduciendo paulatinamente en estos estudios de sólo "correspondencia", los aportes de las nacientes tecnologías audiovisuales.

Quizás convenga recordar en este punto que allá por 1830 comenzamos a comunicarnos en la distancia a través del telégrafo y sus códigos Morse (1820). En 1876 el escocés A. Graham Bell inventó el teléfono que nos permitió comunicarnos verbalmente a distancia. En 1894 el joven italiano G. Marconi, inventa la radio y en 1901 se realiza la primera comunicación trasatlántica por radio, aunque hasta 1920 no se pone en marcha la primera emisora de radio en Norteamérica. El teletipo (1910) permitía el envío de mensajes escritos a distancia utilizando determinados códigos y en 1923 (Vladimir Zworykin) nace la televisión que, a partir de 1935 efectúa sus primeras emisiones regulares.

Esta etapa ha sido la de mayor duración. Si analizamos hoy multitud de realizaciones de educación a distancia en el mundo, observaremos que muchas de ellas no han traspasado aún esta primera generación, siendo en buena parte de los países la forma más popular de desarrollar esta enseñanza.

✓ **Segunda Generación: la enseñanza por multimedia**

La enseñanza multimedia a distancia, o en terminología de Garrison, segunda generación se podría situar a finales de los años sesenta (creación de la Open University Británica), viviendo en nuestros días su probable final. Radio y televisión, medios presentes en la mayoría de los hogares, son las insignias de esta etapa. El texto escrito comienza a estar apoyado por otros recursos audiovisuales (audiocasetes, diapositivas, videocasetes, etc.). El teléfono se incorpora a la mayoría de las acciones en este ámbito, para conectar al tutor con los alumnos. En esta segunda generación, al quedar roto el concepto de clase tradicional, las posibilidades de interacción presencial, son escasas.

El diseño, producción y generación de materiales didácticos, dejando en segundo lugar la interacción con los alumnos y de éstos entre sí, son objetivos básicos de estas dos primeras generaciones en enseñanza a distancia.

✓ **Tercera Generación: la enseñanza telemática**

La tercera generación, cuyo inicio real podríamos situarlo en la década de los 80, estaría conformada por la educación telemática. La integración de las telecomunicaciones con otros medios educativos, mediante la informática define a esta etapa. Esta tercera generación se apoya en el uso cada vez más generalizado del ordenador personal

y de las acciones realizadas en programas flexibles de Enseñanza Asistida por Ordenador (EAO) y de sistemas multimedia. La integración a que aludíamos permite pasar de la concepción clásica de la educación a distancia a una educación centrada en el estudiante. A esta tercera generación le ha nacido una segunda etapa, la que podríamos centrar en el campus virtual basado en redes de conferencia por ordenador y estaciones de trabajo multimedia. (García, Aretio, 1999, p.12-14).

Como podemos conocer, la educación a distancia por medio impreso paso a la enseñanza por correspondencia, de esta a la audiovisual, de esta a la formación apoyada en la informática, y ahora con la telemática, las tecnologías que se están utilizando suponen una auténtica revolución en materia de la educación.

### **2.2.3 Componentes Básicos**

✓ **Institución Educativa**

La institución puede estar dedicada total o parcialmente a la educación a distancia. Se debe tener claro que las exigencias, las metodologías y la administración son diferentes a la educación presencial, se recomienda que cuando en la institución se imparten las dos modalidades no se desatienda ninguna de ellas.

✓ **El estudiante o usuario:**

No asiste regularmente a la institución educativa, él es el que ejerce la autonomía en su formación, ya que es el responsable de su aprendizaje,

✓ **El Tutor:**

Debe de poseer habilidades y conocimientos muy especiales en el manejo en las diferentes formas de comunicación que utiliza la modalidad a distancia. Se requiere de capacitación constante, también debe de conocer todo lo que implica la educación a distancia, ya que es un orientador que facilita el aprendizaje de los alumnos.

✓ **El Programa:**

Debe de responder a las necesidades del estudiante. Su estructura debe de ser modular, flexible dependiendo el nivel académico; el programa así como los instrumentos de aprendizaje deben de estar listos antes de iniciar el programa.

✓ **Los Materiales:**

Se recomienda que todos los materiales deban ser elaborados con criterios metodológicos y didácticos especiales, para que posibiliten al alumno su estudio independiente. Así como los materiales escritos deben ser sencillos, atractivos, bien ilustrados, pensando siempre en que el alumno tendrá en ellos su principal apoyo para su aprendizaje. Toda asignatura o programa debe llevar su respectiva Guía Académica orientada con la doble finalidad académica y administrativa, de tal manera que oriente eficazmente al alumno desde el comienzo en su proceso de aprendizaje. Los materiales didácticos y audiovisuales deben de elaborarse con base en los objetivos del programa, motivacionales y estar en permanente disponibilidad del tutor y de los alumnos.

✓ **La Tecnología**

Aunque posee algunos fundamentos similares a la educación presencial, dispone de un sistema de gestión de aprendizaje, y por el compromiso y creencia tradicional que tiene la educación presencial, la educación a distancia debe trabajar mucho aún para lograr su

propio espacio en la cultura educativa”. (UNESCO-San José, (1993), p. 32-34).

La educación a distancia abre camino a la Educación Virtual y al aprendizaje E-learning ampliamente conocidos en diferentes sectores y utilizados actualmente en las universidades, centros educativos, empresas, entre otros.

## **2.3 Educación Virtual y el Aprendizaje Electrónico (E-learning)**

### **2.3.1 Educación Virtual**

El Diccionario de la Real Academia Española (2018) define la palabra Virtual como algo que “tiene existencia aparente y no real” (p.1)

Afirmación muy acertada ya que podemos decir que lo contrario a lo virtual es lo relativo a la realidad, en el caso de la informática, se puede decir que es lo que no existe en el espacio físico sino que se encuentra en un espacio lógico.

La educación virtual es una “modalidad educativa que eleva la calidad de la enseñanza-aprendizaje, y esto debido a que respeta su flexibilidad o disponibilidad, es decir, se puede canalizar para tiempos y espacios variables” (Lara, 2002, p.1).

Banet (2003), citado por Martínez (2008) plantea la educación virtual como “una modalidad del proceso enseñanza aprendizaje, y que tiene como base la inteligencia-imaginación del ser humano para interrelacionarse con nuevas tecnologías, mediante la creación de redes de comunicación sin límite de tiempo” (p.6). Una definición muy acertada ya que en lo virtual se necesita al ser humano, la tecnología y las redes de comunicación

### 2.3.2 Aprendizaje Electrónico (E-learning)

El aprendizaje electrónico, en otros lugares llamado e-learning, formación online, es una modalidad de la educación a distancia completamente virtual, a través de un medio tecnológico digital en donde los estudiantes pueden interactuar entre sí con el tutor y el contenido; utilizando redes de redes como medio (internet), las herramientas hipertextuales como lo son el correo electrónico, chat, foros, y los contenidos o módulos de aprendizaje en línea mediante una plataforma virtual educativa, como soporte de los procesos de enseñanza aprendizaje.

Desde una perspectiva formativa García (2005), citado por Martínez (2008), define e-learning como: “La capacitación no presencial que, a través de plataformas tecnológicas, posibilita y flexibiliza el acceso y el tiempo en el proceso de enseñanza aprendizaje, adecuándolos a las habilidades, necesidades y disponibilidades de cada discente, además de garantizar ambientes de aprendizaje colaborativos mediante el uso de herramientas de comunicación síncrona y asíncrona, potenciando en suma el proceso de gestión basado en competencias” (p.8).

Al observar esta definición Martínez Uribe (2008), menciona el aspecto pedagógico y el tecnológico: “El primero está dado por los patrones y modelos pedagógicos que emplea para el proceso enseñanza-aprendizaje y el aspecto tecnológico se sustenta, en software educativo, ambientes web o plataformas de formación en donde se realiza el proceso enseñanza-aprendizaje” (p.9).

A manera de conclusión podemos decir que la educación virtual es una modalidad del proceso enseñanza aprendizaje y el e-learning es una metodología de la educación a distancia que emplea Internet, plataformas virtuales, entre otros, para su desarrollo, solucionando las barreas de

comunicación, de tiempo y espacio, para la enseñanza, siempre que se cuente con los medios tecnológicos adecuados, tanto en las instituciones educativas, universidades, empresas y donde quiera que se utilice.

## **2.4 Educación Superior y la Escuela de Bibliotecología**

La educación superior en Guatemala, desde la colonia, estuvo exclusivamente a cargo de la Universidad de San Carlos de Borromeo en un período de tiempo que abarca más de 321 años. La ciudad de Antigua Guatemala fue su sede y allí permaneció hasta el año de 1777. En las “Bases de Instrucción Pública” de 1832, el Dr. Mariano Gálvez, concibió a la universidad como un establecimiento central de enseñanza, encargada de difundir las culturas del país, y de intensificar la instrucción en general (hasta ese momento bajo la hegemonía clerical). Esta función directora le fue negada sucesivas veces hasta que en la revolución de 1944 conquistó su estatuto de autonomía el 1º. De diciembre, recobró además su nombre primitivo y auténtico, también innumerables veces negado por las dictaduras de turno: “Universidad de San Carlos de Guatemala” (Cumatz, 2002, p.3).

La educación superior es un nivel educativo que contempla el sistema nacional, ya que como lo establece la ley, a la Universidad de San Carlos de Guatemala le corresponde “exclusivamente dirigir, organizar, y desarrollar la educación superior del Estado y la educación profesional universitaria” (Const., Art. 82).

### **2.4.1 Facultad de Humanidades**

La Facultad de Humanidades es considerada como la Unidad Académica de la Universidad de San Carlos de Guatemala, que se especializa en la formación de profesionales con excelencia académica en las distintas áreas humanísticas, con base científica y tecnológica, incidiendo en que sus egresados, busquen soluciones para las problemáticas de la realidad nacional.

### **2.4.2 Escuela de Bibliotecología**

La Escuela de Bibliotecología, Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala, es una institución que forma técnicos y profesionales en ciencias de la información documental, comprometidos con el desarrollo integral de las personas, la libertad intelectual, la democratización de la información y la preservación y promoción de la memoria histórica de Guatemala, país multilingüe y pluricultural. Contará con personal docente de alto nivel académico, comprometido con sus funciones de docencia, investigación y tutoría, que promuevan el avance y engrandecimiento de la profesión a nivel nacional e internacional y mantendrá una oferta educativa de calidad, centrada en el aprendizaje del alumno, que responda a las demandas de la sociedad actual y al avance de las ciencias de la información documental. Trifoliar

Carreras que ofrece la Escuela de Bibliotecología:

- ✓ Profesorado en Ciencias de la Información Documental con Especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje CRAIC (Modalidad B-learnig).
- ✓ Técnico en Ciencias de la Información Documental con especialidad en Democratización de la Información (Modalidad B-learnig).
- ✓ Licenciatura en Ciencias de la Información Documental (Modalidad B-learnig).

### **2.4.3 Profesorado en Ciencias de la Información Documental con especialidad en centros de recursos para el aprendizaje, (Modalidad B-Learning)**

El profesorado en Ciencias de la Información Documental con especialidad en centros de recursos para el aprendizaje, (Modalidad B-learning), está orientado a la formación de profesores especializados en Centros de Recursos para el Aprendizaje Integrado al Currículo, que deben existir en todos los centros que integran el Sistema Educativo Guatemalteco. (Diseño Curricular, profesorado CID, 2016, P.65).

#### **2.4.3.1 Justificación:**

Para justificar la aprobación de la carrera de Profesorado en Ciencias de la Información Documental con Especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje Integrados al Currículo, se presentan los siguientes enunciados:

1. La disminución en la demanda de formación de profesionales en ciencias de información documental, a pesar de la creciente necesidad de los mismos en el mercado laboral.
2. La necesidad urgente que la Facultad de Humanidades, a través de la Escuela de Bibliotecología, cuente con una oferta académica que responda al perfil profesional que exigen las unidades de información en la sociedad del conocimiento.
3. Las carreras que ofrece la Escuela de Bibliotecología, dentro de su especialidad, son de carácter general y ya no responden al perfil profesional que demandan las unidades de información.
4. La formación profesional y las competencias asociadas a las denominaciones de las carreras actuales, ya no se consideran apropiadas cuando el trabajo está relacionado con la gestión de la

información y con el uso de las tecnologías de la información y comunicación.

5. La Escuela de Bibliotecología no ha formado recurso humano técnico/profesional para planificar, organizar y gestionar los servicios de información en las bibliotecas públicas, siendo ellas las que ofrecen el campo de acción propicio, para democratizar los servicios de información e incidir en el desarrollo integral de las personas.
6. Actualmente no se concibe la existencia de una biblioteca escolar, en todas sus manifestaciones, sin la presencia de un Profesor especializado en Ciencias de la Información Documental, responsable de los servicios de información para toda la comunidad educativa. (Diseño Curricular, Profesorado Cid, 2016, p.41).

#### **2.4.3.2 Pensum de Estudio**

El pensum de la carrera pretende la formación de profesores especializados en Ciencias de la Información Documental, comprometidos con el desarrollo educativo del país; la educación comunitaria, la construcción de democracia y ciudadanía, la reconstrucción del tejido social, el desarrollo de una sociedad solidaria, incluyente y participativa que disminuya en alguna medida las graves desequilibrios que aquejan a la sociedad guatemalteca. (Diseño Curricular, Profesorado Cid, 2016, p.41).

**Pensum de Estudios del Profesorado en Ciencias de la Información Documental con  
Especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje Integrados al Currículo.  
Modalidad B-learning (53)**

(Aprobado en el Punto SEXTO, Inciso 6.3 del Acta No. 12-2016 de la Sesión Extraordinaria del Consejo Superior Universitario, del día miércoles 29 de junio de 2016)

Ciclo	Código	No.	Asignatura	Área*	Requisito	HT	HP	HTA	Cred.
I	BDHI100	01	Desarrollo de Habilidades Informacionales DHI	AI	Ninguno	2	1	1	3
	BOFIM100	02	Ofimática y multimedia	AT	Ninguno	2	1	1	3
	BIAD100	03	Introducción al Análisis Documental	AAD	Ninguno	3	2	2	5
	BCPD100	04	Conservación y preservación documental	ACI	Ninguno	2	2	2	4
	BE3.01.100	05	Fundamentos de Pedagogía	AP	Ninguno	2	2	2	4
II	BTMTI100	06	Taller de métodos y técnicas de investigación	AI	01	2	1	1	3
	BDD100	07	Base de datos	AT	02	2	1	1	3
	B112.100	08	Catalogación I	AAD	03	2	2	2	4
	BCDD100	09	Clasificación Decimal de Dewey	AAD	04	2	2	2	4
	BFF100	10	Fundamentos Filosóficos de las CID	ACI	05	3	2	2	5
III	BTPP100	11	Taller de planteamiento de problemas	AI	06	2	1	1	3
	BP100	12	Programación I	AT	07	2	1	1	3
	B112.100.1	13	Catalogación II	AAD	08	2	2	2	4
	BCBC100	14	Clasificación de la Biblioteca del Congreso LC	AAD	09	2	1	1	3
	BFI100	15	Bibliografía y Fuentes de Información	ACI	10	2	2	2	4
	B140.100	16	Los servicios de información y el usuario (E-learning)*	ACI	Ninguno	2	2	2	4
IV	BTSAR100	17	Taller de sistematización y análisis de resultados	AI	11	2	1	1	3
	BP100.1	18	Programación II	AT	12	2	1	1	3
	BCRAI100	19	Centros de Recursos para el Aprendizaje Integrado al Currículo	ACI	15	2	2	2	4
	BUID100	20	Admon. de Unidades de Información Docum. I (E-learning)*	ACI	16	2	2	2	4
	BE100.100	21	Didáctica General	AP	05	2	1	1	3
	B126.1.100	22	Planificación Curricular	AP	05	2	2	2	4
V	BMTIE100	23	Metodología del trabajo intelectual aplicada al estudio CID	AI	17	2	1	1	3
	B170.100	24	Seminario de investigación CID I	AI	17-22	2	2	2	4
	BDBV100	25	Digitalización, Bibliotecas Virtuales y Repositorios Documentales	AT	18	2	1	1	3
	BEEA100	26	Estrategias de Evaluación de los Aprendizajes	AP	21	2	1	1	3
	B171.100	27	Práctica Docente	AP	17-22	2	2	2	4
VI	BSIAB100	28	Sistemas Integrales Automatizados para Bibliotecas SIAB.	AT	25	2	1	1	3
	BTIR100	29	Técnicas de Indización y Resumen	AAD	13-14	2	2	4	5
	B171.100.1	30	Práctica Supervisada en U I D - CRAIC	ACI	23-27	2	4	4	6
	BPAL100	31	Promoción y Animación de la Lectura	ACI	26	2	2	2	4
	BPE100	32	Psicología Evolutiva	AP	27	2	1	1	3
			Exámenes especiales (oral y escrito)						10

\* Cursos en modalidad E-learning.

\* Áreas Curriculares: Investigación (AI). Tecnología (AT). Análisis Documental (AAD). Ciencias de la Información Documental (ACI). Pedagogía (AP).

Fuente: Diseño Curricular del Profesorado CID, 2016, p. 67.

#### **2.4.3.3 Asignatura Los Servicios de información y el Usuario (e-learning):**

La asignatura B.140.100 Los servicios de información y el usuario (e-learning) corresponde al tercer ciclo del Profesorado en Ciencias de la Información Documental con Especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje, “proporciona al estudiante una visión general de los servicios que se brindan en los diferentes tipos de bibliotecas. Se hace énfasis en la importancia de brindar servicios de calidad. También se estudian las diversas categorías de usuarios y como planificar y desarrollar un estudio de usuarios” (Diseño Curricular del Profesorado CID, 2016, p. 76).

# CAPÍTULO 3

## PLAN DE ACCIÓN



## CAPÍTULO III

### 3. PLAN DE ACCIÓN DEL PROYECTO

#### 3.1 Tema del Proyecto:

Propuesta para la implementación del curso B140.100 Los Servicios de Información y el Usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje Integrados al Currículo.

#### 3.2 Problema Seleccionado

¿Cómo contribuir para facilitar la implementación de cursos en modalidad e-learning en la Escuela de Bibliotecología?

#### 3.3 Hipótesis Acción

Si se elabora una propuesta para la implementación del curso B140.100 Los Servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de recursos para el aprendizaje integrados al currículo, correspondiente al tercer ciclo de la carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental **entonces**, se contribuirá en la implementación de los cursos en modalidad e-learning en la Escuela de Bibliotecología.

#### 3.4 Ubicación Geográfica

Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Humanidades, Escuela de Bibliotecología. Se encuentra ubicada en la Avenida Petapa zona 12, edificio S4, 2do. Nivel, de la ciudad capital del municipio y del departamento de Guatemala

#### 3.5 Unidad Ejecutora

Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala, a través de la Escuela de Bibliotecología.

### **3.6 Justificación de la Intervención**

La Escuela de Bibliotecología, es una institución que forma técnicos y profesionales en ciencias de la información documental, con el fin de responder a las demandas de la sociedad, al avance de las tecnologías y de las ciencias de la información documental; actualmente las carreras que se ofrecen, son generales y ya no responden al perfil profesional que demandan las unidades de información.

El avance en las tecnologías de la información y la comunicación, hace que la sociedad demande educación innovadora y de calidad, en donde la educación a distancia está transformando la forma de aprender y acceder al conocimiento, abriendo camino a la educación virtual y esta al aprendizaje e-learning.

La educación es el eje central para el desarrollo de todo país, y por lo tanto la Escuela de Bibliotecología no debe quedarse en desventaja en cuanto a la implementación y actualización tecnológica en las carreras que ofrece, en modalidad B-learning y cursos E-learning.

La Escuela de Bibliotecología no ha formado recurso humano profesional responsable de planificar, organizar y gestionar los servicios de información en las bibliotecas escolares, necesidad que existe dentro de los centros educativos.

Es necesario que la Escuela de Bibliotecología innove su oferta académica y permita formar al futuro profesional con competencias digitales e informacionales, para que puedan desenvolverse exitosamente en la sociedad del conocimiento.

Para contribuir en la implementación de cursos en modalidad e-learning en la Escuela de Bibliotecología, se elabora una propuesta pedagógica para el diseño e implementación del curso B140.100 Los Servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información

Documental, con especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje Integrados al Currículo, para así innovar la oferta académica, lo que permitirá formar al futuro profesional en las competencias digitales e informacionales, con actitud participativa, ya que podrán interactuar más allá de las aulas tradicionales a través de la educación virtual, para que puedan desenvolverse exitosamente en la sociedad del conocimiento.

### **3.7 Descripción de la Intervención**

Como resultado del diagnóstico realizado por la epesista en la Escuela de Bibliotecología, es necesario contribuir en la creación de cursos en modalidad e-learning en la Escuela de Bibliotecología, por lo que se elabora una propuesta para la implementación del curso B140.100 Los Servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje Integrados al Currículo.

La contribución tendrá como resultado los siguientes productos:

- ✓ Sílabo de la asignatura B140.100 Los Servicios de Información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje Integrados al Currículo
- ✓ Los Contenidos de los siete módulos instruccionales de la asignatura B140.100
- ✓ El Diseño de las actividades para el contenido de cada módulo instruccional de la asignatura B140.100

### **3.8 Objetivos de la intervención**

#### **3.8.1 Objetivo general**

Contribuir en la Escuela de Bibliotecología, elaborando una propuesta para la implementación del curso B140.100 Los Servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje Integrados al Currículo.

#### **3.8.2 Objetivos específicos**

- ✓ Redactar el sílabo de la asignatura B140.100 Los Servicios de Información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje Integrados al Currículo.
- ✓ Elaborar los contenidos de los siete módulos instruccionales de la asignatura B140.100, para facilitar la implementación del mismo en modalidad E-learning
- ✓ Diseñar las actividades para el contenido de cada módulo instruccional de la asignatura B140.100, para facilitar la dinámica del curso al tutor virtual y a los estudiantes.

#### **3.9 Metas**

- ✓ Redactar el sílabo de la asignatura B140.100 Los Servicios de Información y el usuario.
- ✓ Definir el contenido de los siete módulos instruccionales de la asignatura B140.100
- ✓ Diseñar las actividades para el contenido para cada uno de los siete módulos instruccionales de la asignatura B140.100.

### **3.10 Beneficiarios**

#### **3.10.1 Beneficiarios Directos**

- ✓ Estudiantes de la Escuela de Bibliotecología
- ✓ Claustro de docentes de la Escuela de Bibliotecología

#### **3.10.2 Beneficiarios Indirectos**

- ✓ Bibliotecarios interesados en la temática
- ✓ La sociedad guatemalteca en general.

### **3.11 Actividades para el logro de objetivos**

- ✓ Diseño de la propuesta para el curso
- ✓ Investigación de referencias bibliográficas para los contenidos a desarrollar en el curso
- ✓ Buscar y seleccionar información para los contenidos del curso
- ✓ Dialogo con el Director de la Escuela para seleccionar el contenido del curso
- ✓ Elaboración de un sílabo de la asignatura
- ✓ Redacción de los siete módulos de aprendizaje
- ✓ Creación de recursos didácticos para el curso
- ✓ Creación de las actividades para la asignatura
- ✓ Creación digital del curso en modalidad e-learning
- ✓ Presentación de bloques de aprendizaje
- ✓ Presentación de la propuesta pedagógica del curso
- ✓ Entrega del Proyecto

### 3.12 Cronograma

No.	Actividades	Enero a Abril 2018	Mayo a Agosto 2019	Sept. a Nov. 2019	Enero a Abril 2019	Mayo a Sept. 2019
1.	Diseño de la propuesta pedagógica del curso					
2.	Investigación de referencias bibliográficas para los contenidos a desarrollar en el curso					
3.	Buscar y seleccionar información para los contenidos del curso					
4.	Dialogo con el Director de la Escuela para seleccionar el contenido del curso					
5.	Elaboración de un sílabo de la asignatura					
6.	Redacción de los siete módulos de aprendizaje					
7.	Creación de recursos didáctico para el curso					
8.	Creación de las actividades para la asignatura					
9.	Creación digital del curso en modalidad e-learning					
10.	Presentación de bloques de aprendizaje					
11.	Presentación de la propuesta pedagógica del curso					
12.	Entrega del Proyecto					

Elaboración propia. Carmen Alicia Uriarte Morataya. (2018)

### 3.13 Recursos

#### 3.13.1 Humanos

- ✓ Epesista encargada de ejecutar el proyecto
- ✓ Docentes
- ✓ Personal administrativo

#### 3.13.2 Materiales

- ✓ Equipo de computo
- ✓ Materiales de oficina
- ✓ Insumos para equipo de computación
- ✓ Tinta para impresora

#### 3.13.3 Tecnológico

- ✓ Servicio de internet
- ✓ Equipo de computo
- ✓ Software

### 3.14 Presupuesto

Cantidad	Descripción	Costo Unitario	Sub Total
350	Horas de trabajo	Q. 25.00	Q. 8,750.00
02	Insumos para equipo de computo	Q. 125.00	Q. 250.00
12	Meses de servicio de internet	Q. 325.00	Q. 3,900.00
05	Materiales de oficina	Q. 28.00	Q. 140.00
01	Libro Proyectos del autor José Bidel Méndez Pérez	Q. 40.00	Q. 40.00
		<b>TOTAL</b>	<b>Q.13,080.00</b>

Elaboración propia. Carmen Alicia Uriarte Morataya. (2018)

### 3.15 Responsable

Epesista Carmen Alicia Uriarte Morataya

# CAPÍTULO 4

## EJECUCIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE LA INTERVENCIÓN



## CAPÍTULO IV

### 4. EJECUCIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DE LA INTERVENCIÓN

#### 4.1 Descripción de las actividades realizadas (cuadro de actividades – resultados):

No.	Actividades realizadas	Resultados obtenidos
01	Reunión con el Lic. Jesús Guzmán Domínguez, autoridades de la Escuela de Bibliotecología	Se entregó a la epesista el proyecto a desarrollar, se obtuvo el nombre del curso en el cual se elaborarán los productos requeridos, así como dar inicio a las actividades
02	Propuesta de tablas de contenidos	Se elaboraron 2 propuestas de tablas de contenidos, la segunda propuesta es la aceptada por lo que se procede a sostener reuniones con la asesora para dar inicio a la elaboración del diseño.
03	Aprobación del asesor para ejecutar el proyecto	Se sostuvo reuniones con la asesora para poder ejecutar el proyecto
04	Se elabora el diagnostico	Se aprobó el diagnóstico
05	Se escribe la fundamentación teórica	Se aprobó la fundamentación teórica
06	Elaboración del plan de acción del proyecto	Se aprobó el plan de acción del proyecto

07	Búsqueda de fuentes bibliográficas y de consulta para elaborar el silabo y los módulos de aprendizaje	Se recopilaron diversas fuentes bibliográficas para los módulos de aprendizaje y el silabo
08	Elaboración de silabo	Se elaboró propuesta de silabo que contiene objetivos, competencias, contenidos, metodología recursos y fuentes bibliográficas
09	Elaboración de los módulos de aprendizaje correspondientes al proyecto ejecutado	Se elaboraron siete módulos de aprendizaje, los cuales se presentan como material de lectura para el estudiante,
10	Elaboración de actividades correspondientes al proyecto ejecutado	Se presentaron para cada uno de los módulos de aprendizaje actividades de aprendizaje que el estudiante debe desarrollar en acompañamiento con el tutor del curso. Cabe mencionar que cada módulo contiene su propia actividad
11	Revisiones y correcciones propuestas por la asesora	Se recibieron las recomendaciones y se tomaron en cuenta, con la finalidad de elaborar los productos con excelencia académica.
12	Aprobación final	Se recibió la aprobación final de todos los productos
13	Reunión con Asesor	Aprobación completa del proyecto.

## 4.2 Productos, logros y evidencias

No.	Productos	Logros
01	<p>Sílabo de la asignatura B140.100 Los Servicios de Información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje Integrados al Currículo</p>	<p>Se elaboró el sílabo del curso exitosamente, el acompañamiento para la elaboración del documento fue vital para encaminar el proyecto. En este producto se encuentran definidas la propuesta de competencias, actividades y metodología a utilizarse durante el curso</p>
02	<p>Contenidos de los siete módulos instruccionales de la asignatura B140.100, Los Servicios de Información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje Integrados al Currículo.</p>	<p>Se elaboraron 7 módulos de aprendizaje, los cuales contienen un documento de lectura como base fundamental para el desarrollo de los contenidos de cada módulo.</p>
03	<p>Diseño de actividades para el contenido de cada módulo instruccional de la asignatura B140.100, Los Servicios de Información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje Integrados al Currículo.</p>	<p>Se elaboraron actividades que respondían al alcance de las competencias para cada uno de los módulos de aprendizaje</p>

**4.2.1 Producto 1**

Sílabo de la asignatura B140.100 Los Servicios de Información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje Integrados al Currículo

# PRODUCTO 1

## SÍLABO DEL CURSO B140.100 Los Servicios de Información y el Usuario (Modalidad e-learning)

**Carmen Alicia Uriarte Morataya**  
(Compiladora)

## *Silabo del curso*

### *B 140 Los Servicios de Información y el Usuario (e-learning)*

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**Facultad de Humanidades**  
**Escuela de Bibliotecología**  
**B140-100 Los Servicios de Información y el Usuario (Modalidad E-learning)**  
**Créditos académicos: 4**  
**Requisito: Ninguno**  
**Tercer Ciclo**  
**Primer semestre**

### **Sílabo del Curso**

### **B-140.100 los Servicios de Información y el Usuario (Modalidad E-learning)**

#### **I. Sumilla**

La asignatura B140.100 **Los servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning)** proporciona al estudiante una visión general de los servicios que se brindan en los diferentes tipos de bibliotecas. Se hace énfasis en la importancia de brindar servicios de calidad. También se estudian las diversas categorías de usuarios y como planificar y desarrollar un estudio de usuarios.

#### **2. Competencias**

- ✓ Define con propiedad los conceptos, tipología, caracterización, formación de los usuarios, y sus necesidades en la sociedad del conocimiento.
- ✓ Analiza y utiliza la información seleccionada como insumo fundamental en los Estudios de Usuarios, así como diseñar y aplicar los métodos más viables en las unidades de información
- ✓ Describe la importancia que tienen las Directrices y Manifiestos Internacionales en el ámbito bibliotecológico
- ✓ Conoce los principales servicios de información documentales tradicionales que se ofrecen y los servicios no tradicionales que deben ofrecer las Unidades de Información, así como las tendencias en el contexto de la sociedad de la información y la cultura digital
- ✓ Identifica e implementa herramientas y servicios web 2.0 en las unidades de información
- ✓ Define y explica con claridad el servicio bibliotecario de referencia y del perfil del personal referencista
- ✓ Aplica la Gestión de Calidad, implementando políticas de calidad en los servicios en el marco de la demanda de información de los usuarios.



## *Silabo del curso*

### *B 140 Los Servicios de Información y el Usuario (e-learning)*

### **3. Contenidos**

<b>Contenidos</b>
<p><b>Módulo Instruccional 01. Usuario de la Información</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Usuarios</li> <li>2. Tipología del Usuario de la Información</li> <li>3. Caracterización de los Usuarios de la Información</li> <li>4. Formación de Usuarios de la Información</li> <li>5. De la Formación de Usuarios a la Alfabetización Informacional</li> <li>6. Características y métodos aplicados a la formación de usuarios</li> <li>7. Programa de desarrollo de habilidades informacionales</li> </ol>
<p><b>Módulo Instruccional 02. Estudio de Usuarios</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bases Teóricas</li> <li>2. Perífrasis biográfica e importancia</li> <li>3. Objetivos</li> <li>4. Enfoques de investigación</li> <li>5. Recolección de datos para los estudios de usuarios</li> <li>6. Técnicas o métodos utilizados en el estudio de usuarios</li> <li>7. Validez y viabilidad en los estudios de usuarios</li> </ol>
<p><b>Módulo Instruccional 03. Directrices y Manifiestos Internacionales</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La IFLA y la Bibliotecología</li> <li>2. Manifiestos y Directrices</li> <li>3. IFLA y UNESCO</li> <li>4. Directrices y Manifiestos Internacionales en el ámbito Bibliotecológico</li> </ol>
<p><b>Módulo Instruccional 04. Servicios de Información Documental</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Origen de los servicios de información</li> <li>2. Generalidades y Conceptos</li> <li>3. Clasificaciones</li> <li>4. Servicios de información tradicionales</li> <li>5. Servicios de información no tradicionales</li> <li>6. Tendencias</li> </ol>



## *Silabo del curso*

### *B 140 Los Servicios de Información y el Usuario (e-learning)*

#### **Módulo Instruccional 05. Servicios de Información Documental 2.0**

- 1. Generalidades**
- 2. Web 2.0 o Web Social**
- 3. Biblioteca 2.0**
- 4. ¿Cómo conseguir una biblioteca 2.0?**
- 5. Herramientas y servicios de la web social en las unidades de información**

#### **Módulo Instruccional 06. Servicio Bibliotecario de Referencia**

- 1. La información y las bibliotecas**
- 2. Servicios de referencia, objetivos**
- 3. Tipos de servicios**
- 4. Colección de referencia**
- 5. Fuentes de información en internet**
- 6. Servicios de referencia virtuales**
- 7. Ejemplos de servicios de referencia en línea**
- 8. Ubicación en el servicio**
- 9. El Referencista**
- 10. Actualidad y futuro**

#### **Módulo Instruccional 07. Calidad en los Servicios de Información**

- 1. Calidad en los servicios de información**
- 2. Calidad en la comunicación**
- 3. Calidad orientada a la satisfacción del cliente**
- 4. Expectativas mínimas para la calidad**
- 5. Evaluación y calidad**
- 6. Procesos de certificación de calidad**
- 7. EFQM**
- 8. GCT o TQM**
- 9. ISO 9000**



## Silabo del curso

### B 140 Los Servicios de Información y el Usuario (e-learning)

#### 4. Cronograma de Actividades

MÓDULOS	SEMANA
Módulo 1 Experiencia de aprendizaje, chat, foro	1 y 2
Módulo 2 Experiencia de aprendizaje, chat, foro	3 y 4
Módulo 3 Experiencia de aprendizaje, chat, foro	5 y 6
Módulo 4 Experiencia de aprendizaje, chat, foro	7 y 8
Módulo 5 Experiencia de aprendizaje, chat, foro	9 y 10
Módulo 6 Experiencia de aprendizaje, chat, foro	11 y 12
Módulo 7 Experiencia de aprendizaje, chat, foro	13 y 14
Proyecto de extensión	3 - 12
Lectura	3 - 14
Investigación documental	3 - 14
Portafolio electrónico	13 y 14
Evaluación final	15

#### 5. Metodología

- Método hermenéutico epistemológico

El **método hermenéutico epistemológico**, favorece la interpretación efectiva y desarrolla toda un área de reflexión, que tiene que ver directamente, con aspectos referidos a la lectura e interpretación de textos. **Beneficia** la comprensión lectora -significativo y vivencial-, coadyuva a la formación de alumnos competentes conforme lo demanda la actual sociedad de la información y el conocimiento.



## Silabo del curso

### B 140 Los Servicios de Información y el Usuario (e-learning)

- **Metodología E-learning**

La **metodología E-learning** (aprendizaje electrónico o *formación online*.) consiste en un proceso de aprendizaje virtual. Es una modalidad de la educación a distancia completamente virtual, a través de un medio tecnológico digital en donde los estudiantes pueden interactuar entre sí con el tutor y el contenido; utilizando redes de redes como medio (internet), las herramientas hipertextuales como lo son el correo electrónico, chat, foros, y los contenidos o módulos de aprendizaje en línea mediante una plataforma virtual educativa, como soporte de los procesos de enseñanza aprendizaje. Este modelo de formación hace uso de las ventajas de la formación 100% online. El diseño instruccional del programa académico que adopta la modalidad E-learning, debe incluir tanto actividades online, pedagógicamente estructuradas, de modo que se facilite lograr el aprendizaje buscado.

### 6. Recursos humanos y técnicos

- Un equipo de profesores-tutores virtuales que le brindarán asesoría técnica y especializada en ciencias de la información documental.
- Un administrador técnico del Campus Virtual de la Facultad de Humanidades ([humanidades.usac.edu.gt](http://humanidades.usac.edu.gt))
- Un tutor asesor que le acompañará en el desarrollo del curso **B140.100 Los Servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning)**
- Plataforma MOODLE

### 7. Actividades

- Lectura analítica de textos
- Acompañamiento a las experiencias de aprendizaje.
- Elaboración de glosarios
- Investigación documental
- Búsquedas en la Web
- Portafolio electrónico
- Foros
- Evaluaciones objetivas



## *Silabo del curso*

### *B 140 Los Servicios de Información y el Usuario (e-learning)*

## 8. Evaluación

<b>EVALUACIÓN</b>	
<i>4 Fases de investigación documental</i>	<i>15 puntos</i>
<i>7 Experiencias de aprendizaje (cuatro puntos cada una)</i>	<i>28 puntos</i>
<i>Chat, foro.</i>	<i>07 puntos</i>
<i>Leer en la universidad</i>	<i>05 puntos</i>
<i>Extensión</i>	<i>10 puntos</i>
<i>Portafolio electrónico</i>	<i>05 puntos</i>
<b>Total de Zona</b>	<b>70 puntos</b>
<b>Evaluación final</b>	<b>30 puntos</b>
<b>Total</b>	<b>100 puntos</b>

## 9. Aspectos legales

El Reglamento General de Evaluación y Promoción del Estudiante de la Universidad de San Carlos de Guatemala, establece lo siguiente:

Un estudiante podrá asignarse y cursar una asignatura si ha aprobado el requisito establecido para el efecto por la unidad académica respectiva. (Artículo 31)

La zona tendrá un valor mínimo de 70 puntos y un máximo de 85 puntos, según lo aprobado por el órgano de dirección de cada unidad académica. (Artículo 18)

La nota mínima promoción para aprobar una signatura o actividad académica que se imparta en cualquier unidad académica es de 61 puntos, en una escala de cero a cien (Artículo 20)

Si por algún motivo no puede seguir asistiendo al curso, se le suplica avisar por escrito a la Dirección de la Escuela de Bibliotecología; ya que de lo contrario, la asignatura le aparecerá cursada. (Artículo 26)

Al estudiante que se le sorprenda actuando de forma fraudulenta durante la realización de un examen o trabajos prácticos y que sea demostrado, se le anulará dicho examen o trabajos prácticos, sin perjuicio de iniciarle el procedimiento disciplinario correspondiente. (Artículo 39).



## Silabo del curso

### B 140 Los Servicios de Información y el Usuario (e-learning)

#### 10. Referencias bibliográficas

##### MÓDULO 01

Alfabetización informacional. (2004). *Pez de Plata : Revista de Opinión para el Desarrollo de las Bibliotecas Públicas*. 3 (tercer trimestre del 2004) Recuperado el 10 de julio de 2014 de <http://orff.uc3m.es/bitstream/10016/866/1/01brecha.pdf>

*Navegadores y exploradores web, características y comparaciones*. Recuperado el 10 de julio de 2014 de <http://norfipc.com/internet/navegadores-web.html>

*Los tres principales motores de búsqueda en internet facilitarán la indexación de sitios web*. (2006). Recuperado el 10 de julio de 2014 de <http://www.marketingdirecto.com/actualidad/bases-de-datos-y-crm/los-tres-principales-motores-de-busqueda-en-internet-facilitaran-la-indexacion-de-sitios-web/>

##### MÓDULO 02

Hernández, P. (2008). *Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información*. Instituto de investigaciones bibliotecológicas y de la información. México: Unam. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de [http://iibi.unam.mx/publicaciones/5/metodos\\_cualitativos\\_INTRODUCCION\\_PATRICIA\\_HERNANDEZ.html](http://iibi.unam.mx/publicaciones/5/metodos_cualitativos_INTRODUCCION_PATRICIA_HERNANDEZ.html)

Martín, C. (2007). *Metodología de investigación en estudios de usuarios*. Revista General de Información y Documentación. Madrid: Edit Complutense. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/10253>

Real Academia Española, (2018). *Concepto de estudio*. Asociación de Academias de la Lengua Española. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <http://dle.rae.es/?id=H1wXiTi>

Ruiz, M. (2011). *Políticas públicas en salud y su impacto en el seguro popular en Culiacán, Sinalola, México*. *Enfoques de Investigación*. Eumed. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/ficha.htm>

Santaella, R. (2005). *Metodología de estudios de usuarios de información*. *Estudio de casos en la Administración Pública*, Revista TEXTOS de la CiberSociedad, 5. Temática Variada. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <http://www.cibersociedad.net>



## *Silabo del curso*

### *B 140 Los Servicios de Información y el Usuario (e-learning)*

Sanz, E. (1993). *La realización de estudio de usuarios: una necesidad urgente*. Revista General de Información y Documentación. Madrid: Edit Complutense. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <file:///C:/Users/Carmen/Downloads/12640-12720-1-PB.PDF>

Sanz, E. (1994). *Estudio de Usuarios*. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <http://www.mdp.edu.ar/humanidades/documentacion/licad/archivos/modulos/fundam/archivos/bibliografia/fundamentos/F031.pdf>

#### **MÓDULO 03**

García Ejarque, Luis. Diccionario del archivero Bibliotecario: terminología de la elaboración, tratamiento y utilización de los materiales propios de los centros documentales. España: Trea, 2000. p. 295.

IFLA. (2008). Manifiesto IFLA por la Biblioteca multicultural. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://archive.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifiesto-es.pdf>

IFLA. (s.f.). Directrices para Mejores Prácticas en Préstamo Interbibliotecario y Suministro de Documentos. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://www.ifla.org/files/assets/docdel/documents/guidelines-best-practice-ill-dd-es.pdf>

IFLA. (2014). El Manifiesto de la IFLA sobre Internet 2014. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://blogs.ifla.org/lac/2014/11/manifiesto-de-internet-de-la-ifla-2014/>

IFLA. (2015). Declaración de Glasgow sobre las Bibliotecas, los Servicios de Información y la Libertad Intelectual. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://www.ifla.org/ES/publications/declaracion-de-glasgow-sobre-las-bibliotecas--los-servicios-de-informacion-y-la-libertad-intelectual>

Rico, M. (2013). Directrices y Manifiestos de la IFLA (1990-2012): Implicación Educativa en el ámbito bibliotecológico. (Tesis para optar al grado de Maestra en Bibliotecología y Estudios de la Información). Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de [https://www.researchgate.net/profile/Marisa\\_Rico/publication/318018421\\_Directrices\\_y\\_manifiestos\\_de\\_la\\_IFLA\\_1990-2012\\_Implicacion\\_educativa\\_e\\_el\\_ambito\\_bibliotecologico/links/595544844585152bd03e7e11/Directrices-y-manifiestos-de-la-IFLA-1990-2012-Implicacion-educativa-e-el-ambito-bibliotecologico.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Marisa_Rico/publication/318018421_Directrices_y_manifiestos_de_la_IFLA_1990-2012_Implicacion_educativa_e_el_ambito_bibliotecologico/links/595544844585152bd03e7e11/Directrices-y-manifiestos-de-la-IFLA-1990-2012-Implicacion-educativa-e-el-ambito-bibliotecologico.pdf)

UNESCO. (2018) ¿Sobre la UNESCO?: ¿Qué es la Unesco?. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <http://www.unesco.org/new/es/unesco/about-us/who-we-are/introducing-unesco/>



## *Silabo del curso*

### *B 140 Los Servicios de Información y el Usuario (e-learning)*

#### MÓDULO 04

EcuRed. (2013). *Diseminación selectiva de la información*. Recuperado el 29 de octubre de 2018 de

[https://www.ecured.cu/Diseminaci%C3%B3n\\_selectiva\\_de\\_la\\_informaci%C3%B3n](https://www.ecured.cu/Diseminaci%C3%B3n_selectiva_de_la_informaci%C3%B3n)

EcuRed. (2014). *Servicios Bibliotecarios*. Recuperado el 29 de octubre de 2018 de

[https://www.ecured.cu/Servicios\\_bibliotecarios](https://www.ecured.cu/Servicios_bibliotecarios)

IFLA. (2015). *Declaración de Glasgow sobre las Bibliotecas, los Servicios de Información y la Libertad Intelectual*. Recuperado el 29 de octubre de 2018 de

<https://www.ifla.org/ES/publications/declaraci-n-de-glasgow-sobre-las-bibliotecas--los-servicios-de-informaci-n-y-la-libertad-intelectual>

León, D. (2011). *El sistema de información de las bibliotecas: su estructura, historia y progresos en pro del desarrollo académico universitario*. Revistas científicas de la Escuela de Postgrados de la Fuerza Aérea Colombiana. Recuperado el 29 de octubre de 2018 de

<https://www.publicacionesfac.com/index.php/cienciaypoderaereo/article/view/29/130>

Torres, G. (2001). *Servicios bibliotecarios y de información en el contexto de la biblioteca tradicional*. Investigación Bibliotecológica: archivonomía bibliotecología e información.

México: Unam. Recuperado el 29 de octubre de 2018 de <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/3978>

#### MÓDULO 05

Didac, M. (2006). *Conceptos de Web.2 y Biblioteca 2.0: origen definiciones y retos para las bibliotecas actuales*. E-prints in library & information science. Recuperado el 01 de noviembre de 2018 de <http://eprints.rclis.org/9521/>

Educación Biblio. *Bibliotecas de Nueva Generación (Biblioteca 2.0)*. Recuperado el 01 de noviembre de 2018 de

[https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/119403/1/EB19\\_N161\\_P75-84.pdf](https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/119403/1/EB19_N161_P75-84.pdf)

Galán, E. (2015). *Concepto de biblioteca 2.0*. Alquibla. Recuperado el 01 de noviembre de 2018 de <https://www.alquiblaweb.com/2015/08/28/concepto-de-biblioteca-2>



## *Silabo del curso*

### *B 140 Los Servicios de Información y el Usuario (e-learning)*

#### **MÓDULO 06**

Manso R. (2010) Servicio de biblioteca virtual: propuesta de un modelo basado en criterios de calidad y herramientas de la web 2.0. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2471>

Merlo, J. (2000) *Servicio bibliotecario de referencia. Anales de la Documentación*. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2471>

Unfried, A. (2014). e-Ciencias de la Información. Aspectos Conceptuales para la Investigación de la labor de Bibliotecarios y bibliotecarias que proporcionan Servicios de Referencia. Recuperado el 01 de noviembre de 2018 de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/15128>

#### **MÓDULO 07**

Aguilar, A., Fernández, P., & Puyuelo, P. (s.f.) Gestión de calidad en las bibliotecas. eprints. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <http://eprints.rclis.org/18156/7/Gesti%C3%B3n%20Calidad%20Bibliotecas.pdf>

Macías, A. (2014) Gestión de calidad en la biblioteca. Biblogtecarios. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://www.biblogtecarios.es/adrianmacias/gestion-de-la-calidad-en-la-biblioteca/>

Pérez, A., Lores, A. (2014). Evaluación de calidad en los servicios bibliotecarios: un reto actual en las bibliotecas médicas. Scielo. Recuperado el 01 de noviembre de 2018 de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1560-43812014000300026](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812014000300026)



#### **4.2.2 Producto 2**

Contenidos de los siete módulos instruccionales de la asignatura B140.100, Los Servicios de Información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje Integrados al Currículo.

# PRODUCTO 2

# MÓDULOS DE APRENDIZAJE

**Carmen Alicia Uriarte Morataya**  
**(Compiladora)**

Esta obra está bajo una Licencia de:



### [Atribución-NoComercial-SinDerivadas 3.0 Guatemala \(CC BY-NC-ND 3.0 GT\)](#)



## Atribución-NoComercial-SinDerivadas 3.0 Guatemala (CC BY-NC-ND 3.0 GT)

Este es un resumen legible por humanos (y no un sustituto) de la [licencia](#). [Advertencia](#).



### Usted es libre de:

**Compartir** — copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato.

La licencianta no puede revocar estas libertades en tanto usted siga los términos de la licencia.

---

### Bajo los siguientes términos:



**Atribución** — Usted debe dar [crédito de manera adecuada](#), brindar un enlace a la licencia, e [indicar si se han realizado cambios](#). Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que usted o su uso tienen el apoyo de la licencianta.



**NoComercial** — Usted no puede hacer uso del material con [propósitos comerciales](#).



**SinDerivadas** — Si [remezcla, transforma o crea a partir](#) del material, no podrá distribuir el material modificado.

**No hay restricciones adicionales** — No puede aplicar términos legales ni [medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otras a hacer cualquier uso permitido por la licencia](#).

## **TABLA DE CONTENIDO**

**Módulo 1: Usuario de la Información**

**Módulo 2: Estudio de Usuarios**

**Módulo 3: Directrices y Manifiestos Internacionales**

**Módulo 4: Servicios de Información Documental**

**Módulo 5: Servicios de Información Documental 2.0**

**Módulo 6: Servicio Bibliotecario de Referencia**

**Módulo 7: Calidad en los Servicios de Información**



## **TABLA DE CONTENIDO**

**Módulo 1: Usuario de la Información**

**Módulo 2: Estudio de Usuarios**

**Módulo 3: Directrices y Manifiestos Internacionales**

**Módulo 4: Servicios de Información Documental**

**Módulo 5: Servicios de Información Documental 2.0**

**Módulo 6: Servicio Bibliotecario de Referencia**

**Módulo 7: Calidad en los Servicios de Información**



# MÓDULO I

# USUARIO DE LA

# INFORMACIÓN

B140.100 LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y EL USUARIO (E-EARNING)  
CARMEN ALICIA URIARTE MORATAYA

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA | Facultad de Humanidades, Escuela de Bibliotecología

## TABLA DE CONTENIDO



# Módulo I: Usuario de la Información

**1.**  
**Usuarios**

**2.**  
**Tipología del Usuario  
de la Información**

**3.**  
**Caracterización de los  
Usuarios de la  
Información**

**4.**  
**Formación de Usuarios  
de la Información**



**5.**  
**De la Formación de  
Usuarios a la  
Alfabetización  
Informacional**

**6.**  
**Características y  
métodos aplicados a la  
formación de usuarios**

**7.**  
**Programa de medio de  
desarrollo de  
habilidades  
informacionales**

## **Introducción al módulo I**

### **Usuario de la Información**



Bienvenidos al módulo 1, aprenderás que desde la edad antigua, hasta nuestros días, el usuario o cliente de la información, es el principal componente para cualquier institución que ofrece servicios de información. Con el fin de facilitar y proveer al usuario el acceso al conocimiento, dentro de los sistemas de información se han creado diferentes recursos, modalidades y servicios.

Para poder satisfacer las demandas de información del usuario, que cada vez son más rigurosas e innovadoras, es importante que las unidades de información conozcan el comportamiento y las necesidades de información del usuario que vamos a servir, ya que él es el factor dinámico que puede transformar, modernizar y crear servicios que respondan a sus requerimientos.

## Usuario de la información

### Usuario

El término usuario, ria proviene del lat *usuarius*, adj que usa algo, adj. Der Dicho de una persona: Que tiene derecho de usar de una cosa ajena con cierta limitación.

#### Usuario de la Información:

Rendón Rojas (2007), define usuario como “el ser humano que tiene una necesidad de información y puede o no exigir satisfacerla dentro del Sistema Informativo Documental” (p.4).



Sanz (2004), citado por Martín (2007), escribió: “Un usuario de la información es aquel individuo que necesita información para desarrollar sus actividades, y como ella misma establece, todos los seres humanos somos usuarios de la información, pues todos la necesitamos para realizar las actividades que llevamos a cabo diariamente” (p.2).



Amaya dice que “usuario es la persona que utiliza los servicios de una biblioteca con el fin de resolver sus necesidades de información, no importando el nivel de investigación que éstas requieran” (P.1).

Entonces podemos decir que usuario es la persona que visita personal o virtualmente una unidad de información para satisfacer su necesidad (de información) a través de los servicios bibliotecarios o productos de información que se brindan en la institución.

## Usuario de la información

El profesional de la información es un usuario, ya que trabaja con la información, para ponerla a disposición de los usuarios que la requieran.



El usuario puede ser conceptualizado de diferentes formas, pero es la persona que necesita información para poder desarrollar sus actividades, ya sean académicas, profesionales o privadas, utilizando un servicio o producto en un sistema de información, el término incluye al individuo como tal, grupos, empresas, organismos y entidades que utilizan información para la toma de decisiones.



Otros términos que se utilizan para referirse a usuario podríamos mencionar cliente, consumidor de información, receptor, destinatario, ciudadano.

## Tipología del usuario de la información

### Usuario Potencial

Es la persona, grupo o entidad que utiliza la unidad de información pero está vinculada directa o indirectamente al cumplimiento de la misión y objetivos de la Unidad, pero que no ha hecho uso de los servicios de información que esta ofrece

### Usuario Real:

Es toda persona o entidad que en más de alguna ocasión a utilizado algún servicio de la unidad de información, es el que ha logrado comunicación con profesional de la información.

### Usuario Externo:

Es todo individuo que no se encuentra subordinada a la Unidad, no se encuentra vinculado a la misión y

objetivos, pero visita la unidad para satisfacer su necesidad de información.

### Usuario Interno:

Se le llama a la persona, o grupo, que se encuentra subordinada administrativamente a la misma gerencia de unidad de información, en otras palabras se refiere a todos trabajadores de la institución y los que estando fuera mantienen una subordinación metodológica con respecto a ella.

### Usuario Intermediario:

Es toda persona o entidad que utiliza los servicios de información de una Unidad con el propósito de brindar información a otros usuarios



[https://www.youtube.com/watch?v=hoZ\\_ZLRpjH4](https://www.youtube.com/watch?v=hoZ_ZLRpjH4)

## Caracterización de los Usuarios de Información

Es importante que se establezcan con claridad las características de los usuarios, ya que representa el punto de partida en que debe basarse la unidad de información para la formación de usuarios.

Para realizar criterios relacionados a la caracterización de usuarios, conviene tomar en cuenta una serie de condicionantes afectivas y cognitivas, Izquierdo (1999) menciona que las categorías de los usuarios se pueden definir a partir de los siguientes criterios:

Criterios Socio demográficos:	Criterios Psico sociológicos
<p>Son los de más fácil identificación y sus variables son tratadas, las cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La categoría Socio profesional (Dirección, investigación, servicios etc.)</li> <li>- El sector específico, al que pertenece la rama de actividad desempeñada (Administración, industria, agricultura, etc)</li> <li>- El nivel de formación y responsabilidad del usuario: (directivo, técnico, personal de administración, responsable principal de un equipo de investigación)</li> <li>- Tipo de actividad para la cual se busca la información</li> <li>- objeto de la relación con los sistemas de información</li> <li>- La conciencia del universo existente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las actitudes y valores del usuario</li> <li>- Los factores que determinan su necesidad</li> <li>- El comportamiento que manifiesta el usuario hacia las unidades de información</li> <li>- Las condiciones cognitivas, afectivas del usuario</li> <li>- El uso dado a la información suministrada</li> </ul>



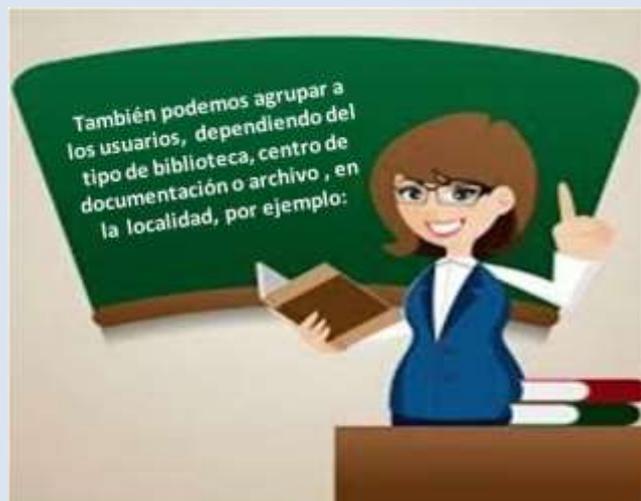
## Usuario de la información

**Los beneficios de la caracterización de usuarios son los siguientes:**



- Aumenta el conocimiento que la entidad tiene de sus usuarios.
- Ofrece elementos que permiten mejorar la comunicación entre la entidad y sus usuarios.
- Ayuda a determinar las necesidades de los usuarios eficientemente para que puedan ser satisfechas cuando lo solicitan.
- Permite implementar acciones que redunden en el fortalecimiento de la percepción de confianza que los usuarios pueden llegar a tener de la entidad.
- Entrega elementos para ajustar servicios existentes y favorece el diseño de nuevos servicios para usuarios relevantes que no están siendo atendidos por los canales de acceso establecidos.
- Permite, de manera general, la planeación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación usuario – biblioteca (González, 2016, p.7)

## Usuario de la información



**Biblioteca escolar:**  
estudiantes de pre primaria, primaria, básicos y diversificado, profesores y directores del del centro educativo al que pertenecen



**Biblioteca Universitaria:**  
estudiantes de las diversas facultades, docentes, investigadores, científicos, personal administrativo

**Biblioteca pública:** público en general, niños, adolescentes, amas de casa, jubilados, universitarios, personas desempleadas, entre otros

En biblioteca nacional el grupo principal que la visita son investigadores, científicos, historiadores; para los centros de documentación, archivos y bibliotecas especializadas privadas o del estado, los usuarios son los empleados de la propia institución, administrativos, jefes, directores de departamento, y en ocasiones público en general

## **Formación de Usuarios de la Información**

En la actualidad vivimos en la sociedad del conocimiento y en la sociedad de la información, en esta era vemos que con mayor rapidez se está generando una gran cantidad información en diferentes soportes, que está transformando a nuestra sociedad en comunidades de aprendizaje.

Los usuarios con la presencia de las tecnologías de la información y la comunicación, en su búsqueda de información, encuentran dificultades para acceder a ella en forma efectiva y eficaz, para ello, los bibliotecólogos, cumpliendo con una de sus funciones, que es “la educativa”, tienen la responsabilidad de formar a los usuarios en el uso de las herramientas que tiene la unidad y en el desarrollo de habilidades de información, que le servirán para toda la vida.



## Usuario de la información

Monfasani & Curzel, (2008), definen que la formación de usuarios es una actividad que realiza la biblioteca para transmitir al usuario qué es y cómo funciona, cuáles son los recursos disponibles y qué servicios ofrece para lograr satisfacer sus necesidades de información, así mismo mencionan que el objetivo de la FU es instruir al usuario en las búsquedas bibliográficas identificación de las diversas fuentes y sus formatos, localización, selección, evaluación y utilización de la información entre otros aspectos. (p.89).

Corral (1977), citada por Sánchez (1997) incluye en su investigación la definición más reconocida y utilizada para la formación de usuarios, como "cualquier tipo de esfuerzo tendente a facilitar la orientación al usuario, individual o colectivamente, a fin de lograr una utilización más eficaz de los recursos y servicios que la biblioteca ofrece" (p.1)



Después de su investigación Rendón, Naranjo y Giraldo (2005), mencionan que "la formación de usuarios debe entenderse como un proceso que incluye un conjunto de acciones continuas, entre las que se encuentra el intercambio de experiencias y conocimientos, encaminados a la transformación permanente del usuario a partir de la comunicación de saberes sobre el uso de la información. Como proceso presenta una metodología propia, en el que se ofrece una serie de actividades de aprendizaje que requieren, de parte del formador, conocimientos de actividades pedagógicas que le den salida al proceso de enseñanza y aprendizaje, para conseguir que el usuario adquiera y domine las competencias y habilidades que le permitan formular su necesidad de información, buscar, localizar, seleccionar, analizar, evaluar y usar la información para su posterior transformación y comunicación en forma significativa. Así mismo, estar en condiciones de hacer uso de los servicios de una unidad de información y participar, de ser posible, en la evaluación y planeación de los mismos. (p.42).



La Red de Bibliotecas Universitarias en España REBIUN, en su política de apoyo a todos los sectores bibliotecarios y de servicio a la sociedad, determinó que la Biblioteca debe establecer sesiones de formación de usuarios en forma individual o colectiva, así como desarrollar programas para la formación continua, pues se considera que el éxito de los programas de formación de los usuarios en las bibliotecas dependerá directamente de la medida en que la biblioteca pueda integrar su labor informativa (..), (p.32-33).

## **De la formación de Usuarios a la Alfabetización Informativa**

La Alfabetización informativa (ALFIN), está directamente relacionada con competencias y habilidades informaciones e informáticas, ya que abarca la capacidad de saber cuándo y por qué se necesita utilizar la información, saber dónde encontrarla y cómo evaluarla, utilizarla, crear conocimiento y comunicarla de manera ética, operando las herramientas que ofrece la tecnología

Castillo Saéz (2005) citado por Rendon & Herrera (2008), establecen la relación de la Alfabetización Informativa con la formación al usuario, representada ALFIN como uno de los elementos esenciales en la participación ciudadana, constituirá un gran aporte en el desarrollo de competencias informativas en estudiantes profesionales, investigadores y ciudadanos en general, propiciando un incremento del interés por la actualización permanente del conocimiento y por la cultura, que con el transcurso del tiempo, se reflejará en una sociedad más informada, más participativa y crítica, factores que fortalecerán el desarrollo económico, social, político y cultural del país (p.44).



## Usuario de la información

Con la alfabetización Informacional se busca formar a los usuarios en el uso de la información, al fomentar en ellos una actitud crítica, necesaria para la investigación, la generación de conocimiento en su vida personal y social.

Como vemos la formación de usuarios es importante porque la sociedad necesita contar con usuarios autónomos, con pensamiento crítico e independientes, capaces de convertir la información en conocimiento y capaces de desenvolverse en la sociedad en que se encuentra en constantes cambios originados por el desarrollo científico, tecnológico, social y cultural, momento clave en que todas las unidades de información deben mostrarse nuevamente como una solución ante los problemas del exceso de información que presentan los usuarios.

### **Características y métodos aplicados a la formación de usuarios**

Características	Métodos y Medios
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estar acorde con los planes de desarrollo económico, avances científicos y tecnológicos, y de la infraestructura de la información existente</li> <li>- Ser objetivos, comprensibles y flexibles ante las cambiantes necesidades informativas de los usuarios</li> <li>- Ajustarse a las características de los usuarios de la comunidad</li> <li>- Evaluar constantemente la calidad de los programas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo de orientación y asistencia a usuarios: instrucción en los recursos de información de la UI, entrega de plegables, guías y esquemas</li> <li>- Edición de publicaciones y materiales especiales: publicidad de los servicios y productos de información, se incluyen videos libros de enseñanza</li> <li>- Medios masivos de difusión: artículos de prensa, radio, televisión</li> <li>- Enseñanza: cursos, seminarios, talleres, demostraciones.</li> <li>- Eventos: jornadas bibliotecarias, visitas dirigidas, concursos, exposiciones, conversatorios y conferencias, encuentros profesionales</li> </ul>



## Usuario de la información

En Latinoamérica y el Caribe las unidades de información han implementado programas de formación de usuarios, sin estudios previos, las estrategias que más se han usado dentro de los programas de formación de usuario son:

- Visitas Guiadas
- Demostraciones
- Conferencias
- Sesiones Informativas
- Entrega de Trifoliales, folletos, guías

### **1.4.3 Programa de medio de desarrollo de habilidades informacionales**

En la sociedad del conocimiento y de información, para los profesionales en bibliotecología existe un gran desafío, brindar a los usuarios competencias que permitan al ciudadano desenvolverse en este entorno dinámico y rico en información.

Hoy en día el problema que existe en la sociedad no es por el acceso a la información, sino el acceso al conocimiento, debido a que la información es demasiada, se requieren herramientas y recursos (programas de formación de habilidades informacionales) que

ayuden al usuario a extraer de ella lo importante para resolver los problemas que deberá enfrentar, ya se sea en el ámbito académico, laboral y personal.

Un programa de formación de usuarios debe planearse en función del tipo de biblioteca que sea, del usuario que la visita, y se necesita que el bibliotecario facilitador ostente conocimientos didácticos pedagógicos que faciliten su tarea de aprendizaje y una planificación que permita llevar a cabo, la planeación didáctica de la formación.



## Usuario de la información



**1. Introducción**, se redacta una pequeña introducción para dar una pequeña visualización de lo desarrollado en el programa; **2. Justificación**, se redacta en forma breve y concisa; **3. Misión**; **4. Formulación de objetivos a conseguir**, general y específicos; **5. Público objetivo**, ¿A quien va dirigido? Tipología de usuarios; **6. Estrategia**; **7. Metodología**, fundamentación del programa con la metodología utilizada (formación de usuarios –F.U.– o como DHI–ALFIN), incluir las actividades que se van a realizar, (presenciales, no presenciales, de autoformación), y el modelo pedagógico-didáctico; **8. Programa de Formación**, se detalla el programa general de formación de acuerdo a las necesidades de los diferentes grupos de usuarios a quien va dirigido;

**9. Documentos a utilizar**, guías temas utilizados en el programa, De uso (Servicios y de la Biblioteca), De recursos electrónicos y bases de datos (Ej. De Atoz, Suscrinorma, Ebsco, IEEEEXPLORE, etc), relacionados con ALFIN (Ej. La web 2.0, Scirus, cómo buscar info en la web), tutoriales interactivos (Para dar a conocer la utilización de los distintos servicios y sistemas en la unidad de información); **10. Ejercicios de Evaluación**, para evaluar cada módulo; **11. Procedimientos**, solicitudes, requisitos, formularios; **12. Evaluación del Plan**, indicadores de gestión, indicadores de resultados de aprendizaje, procesos de mejoramiento continuo; **13. Estrategias de promoción y publicidad del Plan**, **14. Cronograma**; **15. Referencias Bibliográficas**

## Usuario de la información



<https://www.youtube.com/watch?v=LPI9a1C117Q>

## Referencias

Castañeda, N. (2010). Diseño de un programa de Desarrollo de Habilidades Informacionales aplicadas a la información pública para fomentar la ciudadanía digital en adolescentes. E-prints. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <http://eprints.rclis.org/22649/>

Izquierdo, M. (1999). Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información. Investigación bibliotecológica. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/3902/3454>

Martín, C. (2007). Metodología de investigación en estudios de usuarios. Revista General de Información y Documentación. Madrid: Edit Complutense. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/10253>

Real Academia Española, (2018). “Concepto de estudio”. *Asociación de Academias de la Lengua Española*. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <http://dle.rae.es/?id=H1wXiTi>

Real Academia Española. (2018). “Concepto de usuario, ría”. Diccionario de la lengua española, edición del tricentenario. Recuperado el 14 de agosto de 2017, de <http://dle.rae.es/?id=bBsqKPc>

Red de bibliotecas Rebiun. Caracterización de Usuarios de la Universidad de los Llanos. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <https://www.rebiun.org/403.shtml>

Uribe, A. (2012). Niveles de desarrollo de los programas de formación en habilidades informativas–alfabetización informacional en universidades mexicanas según la información de sus sitios Web. Scielo Mexico. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-358X2012000300006](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2012000300006)



# MÓDULO 2

## ESTUDIO DE

### USUARIOS

B140.100 LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y EL USUARIO (E-EARNING)  
CARMEN ALICIA URIARTE MORAYA

## TABLA DE CONTENIDO



## Módulo 2: Estudio de Usuarios

1. **Bases Teóricas**

2. **Perífrasis biográfica e importancia**

3. **Objetivos**

4. **Enfoques de investigación**

5. **Recolección de datos para los estudios de usuarios**

6. **Técnicas o métodos utilizados en el estudio de usuarios**

7. **Validez y viabilidad en los estudios de usuarios**

## **Introducción módulo 2: Estudio de Usuarios**



Fuente: seice (2018)

Bienvenidos al módulo 2, el cual tratará el tema de los estudios de usuarios desde sus inicios a la actualidad, aprenderás la importancia que tiene aplicarlos, conocerás los tipos de enfoques, recolección de datos y las técnicas más utilizadas para su aplicación en las unidades de información.

## *Estudio de Usuarios*

### **I. Bases Teóricas**

El usuario ha generado diversos campos de estudio, ya que es el principal componente de todo sistema de información, y a través del estudio de él, depende que las unidades de información puedan fortalecerse, crear nuevos servicios y productos de información. Esto justifica la importancia que exista un área que se dedique a su estudio.

Asimismo, el uso explosivo de la información y la comunicación, así como el desarrollo de la tecnología, han generado que los profesionales de la ciencia de la información redirijan y se interesen nuevamente en estudiar a los usuarios, y que en el ámbito de la docencia se introduzca el tema en los programas académicos.

Como vimos en el módulo I, el usuario es todo individuo que necesita información para poder realizar sus actividades académicas, seculares, de familia etc, así también, según su tipo o actitud, los usuarios pueden dividirse en usuario potencial y real.

El usuario potencial, es la persona, grupo o entidad que está vinculada directa o indirectamente al cumplimiento de la misión y objetivos de la Unidad de Información pero no ha hecho uso de los servicios que esta ofrece; por el contrario, el usuario real es la persona que visita personal o virtualmente la unidad de información para satisfacer su necesidad (de información), a través de los servicios bibliotecarios o productos de información que esta ofrece, y que ha logrado comunicación con el profesional de la información.



## Estudio de Usuarios

El diccionario de la Lengua Española edición del tricentenario, define estudio como un “Esfuerzo que pone el entendimiento aplicándose a conocer algo”, y como “Obra de cierta extensión en que se expone y analiza una cuestión determinada”

La UNESCO define a los estudios de usuarios como un “estudio de individuos y sus actividades, actitudes, opiniones, valores e interacciones”.

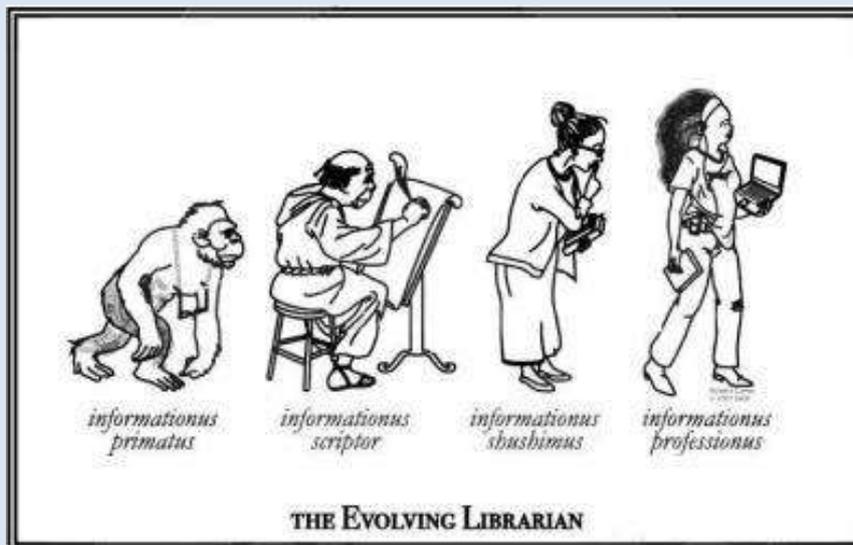
Sanz, E. citado por Santella R., definen los estudios de usuarios como “el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, para la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos, principalmente estadísticos y a su consumo de información” p.1

Por lo anteriormente expuesto podemos decir que los estudios de usuarios son un conjunto de métodos y técnicas que permiten analizar cognitivamente los hábitos y conductas de información de los usuarios para la toma de decisiones, así como, para la creación de nuevos servicios y productos de información con el fin de satisfacer las necesidades informativas del individuo como tal.



## Estudio de Usuarios

### 2. Perífrasis Biográfica e Importancia



Fuente: infotecarios (2018)

Autores como Elías Sanz, Mónica Izquierdo, Carmen Martín entre otros, cuentan que a principios del siglo XX, específicamente en 1920, los primeros estudios que se realizaron fueron sobre la comunicación científica, estos estuvieron orientados con el fin de conocer determinadas características sobre los hábitos que presentaban los científicos en sus tareas investigativas. Importante mencionar que la consolidación de estos estudios dio lugar a nuevas disciplinas dentro del campo de la documentación, una de ellas fue la bibliometría, a quien se le puede considerar como una de las precursoras de los estudios de usuarios, puesto que en diversas ocasiones comparten los mismos métodos de trabajo.

En 1927 los trabajos Gross fueron los primeros en utilizar técnicas bibliométricas para realizar la selección y adquisición de las fuentes documentales en una biblioteca; en 1930 las investigaciones de Bradford tuvieron un efecto en la bibliotecología, cuatro años después sus aportes constituyeron una herramienta de trabajo en los estudios

## *Estudio de Usuarios*

de usuarios. En la década de los 40, podemos mencionar a Fussler ya que en 1949 se concentró en definir el núcleo de publicaciones periódicas más demandadas en una disciplina científica determinada, a partir del estudio de las referencias bibliográficas de sus artículos. En la década de los 50 las orientaciones hacia los estudios de usuarios fueron más elaboradas, en 1955 las investigaciones de Garfield son las que han marcado más profundamente los estudios que se estaban desarrollando sobre la comunicación científica, estos trabajos han sido ampliamente utilizados para la evaluación de fuentes de información y para la elaboración de productos de información, también introdujo el término factor de impacto, como medida para determinar el valor de un documento. En 1956 Brown estudió las revistas que aparecían citadas con mayor frecuencia en ocho áreas científicas, los resultados de sus investigaciones permitieron concluir que era necesario potenciar la cooperación bibliotecaria, como único medio para satisfacer las necesidades de información científica que tenían los usuarios. Las Investigaciones de Menzel en 1958 demostraron que los métodos que utilizaban los científicos e ingenieros para acceder a los sistemas de información, las demandas, pertinencias y el impacto resultante de sus nuevos trabajos constituyen junto a otros parámetros los conocimientos necesarios para planificar diseñar las políticas y sistemas de información

En 1963 las investigaciones de Kessler estuvieron centradas en establecer la relación existente entre las publicaciones científicas y los grupos de investigación, para ello utilizó el término enlace bibliográfico, en este, la fuerza del enlace se medía por el número de referencias comunes que se tenía, la utilización de esta técnica tiene un valor indudable para elaborar productos de información a medida de las necesidades del usuario. En ese mismo año las investigaciones de Price pusieron de manifiesto el crecimiento exponencial de las ciencias, y redescubre el término colegio invisible, al final de este mismo año empiezan a aparecer con más frecuencia las investigaciones empíricas sobre las necesidades y usos de información de los científicos y tecnólogos.



## *Estudio de Usuarios*

En 1970 Goffman y Morris aplicaron la Ley de Bradford para determinar el tamaño mínimo que debía tener la colección de publicaciones periódicas de una biblioteca especializada para atender las demandas de sus usuarios, estas investigaciones tuvieron una gran repercusión para definir la política de selección y adquisición de fuentes de información en las bibliotecas. Brooks en 1971, utilizó las técnicas desarrolladas por Bradford para definir el tamaño adecuado de la colección de revistas científicas de una biblioteca especializada y para determinar los títulos que debía incluir. En 1972 las investigaciones de Crane, se dirigieron a conocer el tipo de canal que utilizaban los científicos para transmitir la información, las prioridades, y el núcleo de fuentes donde publicaban sus trabajos, sus resultados fueron muy valiosos para conocer las características que presentaban los usuarios de información, tanto en las ciencias sociales como en las humanísticas. Brittain estudió los modelos de citación seguidos por los investigadores con el fin de diseñar los sistemas de información más adecuados a las características detectadas. La aportación de Lancaster fue dirigida principalmente a la utilización de técnicas bibliométricas para la evaluación de servicios y centros de información. En 1976 los trabajos de Line permitieron medir el tamaño, crecimiento y composición de la literatura en las ciencias sociales.

En 1982 Caridad analizó el comportamiento de los investigadores españoles de las ciencias sociales, cuando realizaron búsquedas de información de acceso en línea a las diferentes bases de datos. En ese mismo año, Méndez, Villagrà y San Millán realizaron un estudio en donde se centraron en analizar la utilización de las bases de datos por los científicos sociales, el resultado de la investigación demostró el bajo nivel de uso que hacían del recurso de información. Las investigaciones de Romera Iruela en 1989, se enfocaron en el área de educación y permitieron identificar el perfil y las necesidades de información de los usuarios de esa disciplina, para este estudio se utilizaron indicadores para cuantificar a profundidad los hábitos de información de los usuarios.



## *Estudio de Usuarios*

En 1993 Alcain y San Millán tuvieron como objetivo estudiar el uso de las técnicas bibliométricas en las ciencias sociales, humanidades y en el área de información y documentación, una de sus conclusiones fue la infrautilización de estas técnicas por parte de los investigadores que trabajan en estos campos del conocimiento.

La Biblioteca Nacional de España realizó un estudio para conocer la opinión de los usuarios sobre los fondos, catálogos y los servicios de la biblioteca, se pretendió establecer una política catalográfica basada en la demanda real de los usuarios, acelerando los procesos de catalogación para las publicaciones y materias más solicitadas, se readecuo la política de compra y canje de publicaciones a las necesidades reales de los usuarios; este estudio supuso por una parte la utilización de cuestionarios para los usuarios y la tabulación de las fichas de solicitud de documentos consultados en las distintas salas de la Biblioteca Nacional.

Sorprendiéndose que hasta ahora no hubiera aparecido un manual en Castellano destinado a explicar los métodos que permiten conocer a los usuarios a los que nos dedicamos, en 1994 Elias Sanz-Casado publicó el Manual de Estudios de Usuarios, esta publicación ha servido de apoyo a todas las unidades de información en Latinoamérica que realizan estudios de usuarios.

En el 2007, en la Universidad Carlos III de Madrid, María Luisa Lascurain-Sánchez realizó un estudio titulado Los estudios de usuarios en los planes de estudio de biblioteconomía y documentación, el artículo planteó algunos de los objetivos docentes de la disciplina y propuso los contenidos básicos para la consecución de los mismos para su adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior.

En el 2008 Lorena Mariel Domínguez realiza un estudio de usuarios sobre los recursos en línea, consistente en una encuesta mediante un cuestionario aplicado a 400 usuarios de la Dirección Hemeroteca y Naciones Unidas de la Biblioteca Argentina Dr. Juan Álvarez en el año 2006, en donde se conocieron las demandas existentes hacia estos servicios.



## *Estudio de Usuarios*

En ese mismo año, para hacer un aporte al fenómeno Estudio de Usuarios en México se realizó una investigación poniendo especial énfasis en el uso de métodos cualitativos en los estudios de usuarios. En la Universidad de Taparacá en Chile, Carlos Fernando Cortés Gómez describió un estudio de usuarios de la comunidad de alumnos de la universidad, con el objetivo principal de vincular la formación de usuarios al fomento y desarrollo de las habilidades informativas, con el paradigma educativo de la institución, utilizando la técnica del Focus Group.

En el 2013, un grupo de seminario del séptimo semestre de la Escuela de Bibliotecología de la Universidad de San Carlos de Guatemala, realizó un manual sobre los Métodos y Técnicas de Estudio de Usuarios de Bibliotecas Universitarias, aporte que serviría de guía a los directores de bibliotecas para implementar los estudios de usuarios en sus unidades de información.

Los acercamientos al tema y todos los estudios que se han realizado han tenido varios enfoques pero las investigaciones han definido las características de las comunidades, los recursos de información que utilizan, sus necesidades, actividades, comportamiento, su actitud, su percepción acerca de la unidad de información por lo que los estudios de usuarios se convierten en la base para la planeación de cualquier actividad dentro de las unidades de información, desde el desarrollo de colecciones, creación de nuevos servicios, hasta la formación de usuarios.



## Estudio de Usuarios

### 3. Objetivos

- ✓ Conocer los hábitos y necesidades de información de los usuarios, detectando los cambios que se vayan produciendo en éstos para diseñar los centros de información más adecuados y flexibles que satisfagan esas necesidades.
- ✓ Aprovechar al máximo los recursos de los centros de información existentes, mediante el análisis y evaluación de sus fondos y servicios, de acuerdo con las demandas reales de información.
- ✓ Realizar cursos de formación de usuarios pues, una vez conocidos sus hábitos y necesidades, se pueden realizar programas a medida de dichas necesidades.
- ✓ Evaluar los sistemas nacionales de información, con el fin de determinar los puntos débiles que necesiten ser reformados, de acuerdo a las necesidades de los usuarios o distribuir los recursos dentro del sistema, en función de las demandas de información que se produzcan o los cambios en los hábitos que se detecten.
- ✓ Conocer la estructura y dinámica de los colectivos de investigación. Este objetivo es muy importante debido a la cantidad de recursos económicos que participan en esta actividad. Por tanto, el conocer los hábitos de información de este colectivo de usuarios nos permitirá suministrarles la información que precisen en el momento adecuado, lo cual redundará en la disminución de tiempos en sus líneas de investigación y, por tanto, en la mayor rentabilidad de los recursos que se están destinando a esta actividad. Sanz, E. (1993) p.10.

Fuente: elaboración propia



## Estudio de Usuarios

### 4. Enfoques de Investigación para el Estudio de Usuarios

Para realizar Estudio de Usuarios es necesario tener claro el método de investigación y el enfoque a utilizar, Hernández, citado por Ruiz (2011) sostiene que todo trabajo de investigación se sustenta en dos enfoques principales: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo, los cuales de manera conjunta forman un tercer enfoque: El enfoque mixto. (p.1)

El enfoque de la investigación es un proceso sistemático, disciplinado y controlado, está directamente relacionada a los métodos de investigación: inductivo y deductivo

#### 4.1 El enfoque cuantitativo:

Es asociado al método deductivo, cuya característica es ir de lo general a lo particular, la recolección de datos es equivalente a medir, que significa

asignar números a objetos y eventos de acuerdo a ciertas reglas.

#### 4.2 El enfoque cualitativo:

Asociado al método inductivo, se basa en ir de los casos particulares a la generalización, ve el escenario y a las personas en una perspectiva holística, no son reducidos a variables, sino considerados como un todo. Aquí los investigadores desarrollan conceptos y comprensiones partiendo de pautas de los datos y no recogiendo datos para evaluar modelos, hipótesis o teorías preconcebidas.

#### 4.3 El enfoque mixto:

Es la combinación de ambos enfoques, incluye las mismas características que la investigación cuantitativa y cualitativa; es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento.



## Estudio de Usuarios

### Para recordar:



Fuente: 123RF (2018)

ENFOQUES DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA		
Cualitativa Inductiva	Cuantitativa Deductiva	Mixta
Inmersión Inicial en el campo	Encuestas	Incluye las características de los enfoques cualitativo y cuantitativo
Interpretación contextual	Experimentación	
Flexibilidad	Patrones (relaciones entre variables)	
Preguntas	Preguntas e hipótesis	
Recolección de datos	Recolección de datos	

Fuente: Ruiz 2011



Fuente: 123RF (2018)

<https://www.youtube.com/watch?v=XpODjddaAqg>

## Estudio de Usuarios

### 5. Recolección de datos para los estudios de usuarios

#### 5.1 Observación

Es la acción de mirar detenidamente el objeto de estudio, el experimento de acuerdo a ciertos principios para llevar a cabo la observación. Significa el conjunto de cosas observadas, el conjunto de datos y el conjunto de fenómenos o hechos. La observación permite conocer la realidad mediante la percepción directa de los objetos y fenómenos.



Fuente: blogdiario (2018)



Fuente: blogdiario (2018)

#### 5.2 La Entrevista

Es un instrumento de recolección de datos primaria, eficaz de gran precisión en todo proceso de comunicación; el investigador formula toda clase de preguntas con un dialogo peculiar que puedan ayudarle a recolectar información de su interés y la otra es la fuente de la información a recolectar.

## Estudio de Usuarios

### 5.3 La Encuesta

La encuesta es un procedimiento que permite la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados mediante un cuestionario los datos que desea obtener, para posteriormente reunirlos para obtener durante la evaluación datos agregados.



Fuente: blogdiario. (2018)

Para ello, el cuestionario de la encuesta debe contener una serie de ítems respecto a una o más variables a medir, mediante preguntas cerradas y abiertas.

Las preguntas cerradas contienen categorías fijas de respuesta que han sido delimitadas; las respuestas incluyen dos posibilidades o incluir varias alternativas, este tipo de preguntas permite facilitar previamente la codificación de las respuestas de los sujetos.

Las preguntas abiertas no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, se utiliza cuando no se tiene información sobre las posibles respuestas. Estas preguntas no permiten precodificar las respuestas, la codificación se efectúa después de que se tienen las respuestas.

## **6. Técnicas o métodos utilizados para el Estudio de Usuarios**

Las técnicas son de hecho, recursos o procedimientos de los que se vale el investigador para acercarse a los hechos y acceder a su conocimiento. (Ruiz, 2011, p.1).

Las técnicas son herramientas didácticas que utiliza el bibliotecario para adecuar los servicios que se ofrecen, varía de acuerdo al objetivo y las características de los participantes y de la dinámica grupal del centro de información.

Las técnicas y métodos de estudio de usuarios, son procedimientos adoptados y/o realizados por las Bibliotecas con el fin de establecer nuevos servicios, la satisfacción de sus usuarios, la optimización de sus colecciones, y el aporte en grado en relación a la demanda de los usuarios.

La finalidad puede ser variada, establecer estándares de satisfacción de usuarios, planificar cambios en cuanto a los resultados obtenidos, ofrecer un mejor servicio, establecer el índice de cumplimiento de nuestras funciones basadas en nuestra misión y visión entre otros aspectos.

En la actualidad existe diversidad de técnicas para estudiar a los usuarios que son aplicadas en las unidades de información, entre ellas mencionaremos las siguientes:

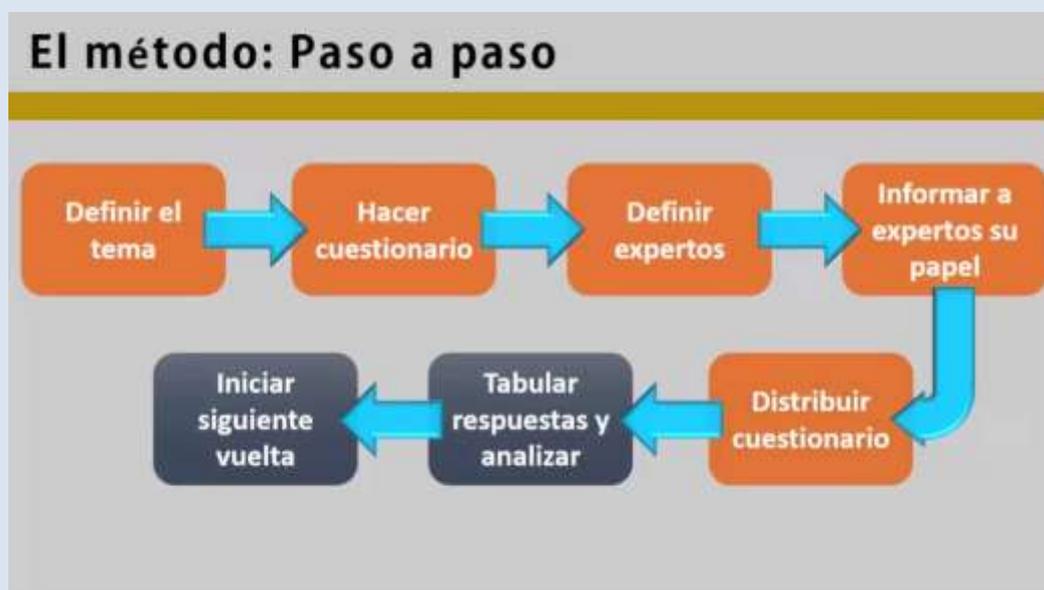


## Estudio de Usuarios

### 6.1 Método Delphi

Lo definimos como un proceso donde se reúnen una serie de personas considerados expertos con el fin de tratar una temática o problemática en común, generalmente se consulta a personas con experiencia, diferente formación y jerarquía.

#### 6.1.1 Pasos:



## Estudio de Usuarios

### 6.1.2 Ventajas y Desventajas del Método Delphi

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Es flexible al captar diversidad de opiniones de forma anónima y confidencial</li> <li>✓ El consenso logrado presenta alto grado de confiabilidad</li> <li>✓ Permite el involucramiento de los expertos con el problema, permitiendo su relacionamiento de forma anónima con otros expertos, lo que aporta al flujo de información</li> <li>✓ Evita el protagonismo de uno o más expertos sobre otros, garantizando igual participación</li> <li>✓ Finalmente, permite encontrar la formación de un criterio con un alto nivel de objetividad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Al involucrar y comunicar a diversos actores, el tiempo que se puede tomar la aplicación del método puede ser más del esperado</li> <li>✓ Requiere de expertos. Si, esto podría ser una desventaja dependiendo de la temática a abordar</li> <li>✓ Requiere disponibilidad de los expertos y canales de comunicación para asegurar el flujo de información</li> <li>✓ El cuestionario es vital para el éxito en la aplicación del método</li> <li>✓ Es costoso. Las comunicaciones, los expertos, el papeleo, etc</li> </ul>

Fuente: elaboración propia (2018)



## *Estudio de Usuarios*

### **6.2 Focus Group**

#### **Grupo focal, grupo de discusión o entrevista en grupo**

Para determinar el diseño de experiencias de formación de usuarios, Cortés (2008) en su estudio realizado define El Focus Group (grupo focal) como “una técnica que centra su atención en la pluralidad de respuestas obtenidas de un grupo de personas, y es definida como una técnica de la investigación cualitativa. (p.2)

También podemos precisar que es un método o técnica, en recolectar información necesaria, que consiste en reunir a un pequeño grupo, entre 6 y 12 personas como máximo, con el fin de contestar preguntas y generar una discusión en torno al asunto a tratar, aquí las preguntas son respondidas por la interacción del grupo en forma dinámica.

El objetivo del focus group “es la obtención de datos por medio de la percepción, los sentimientos, las actitudes y las opiniones de grupos de personas” (Cortés, 2009, p. 2)



## Estudio de Usuarios

### 6.2.1 Pasos principales para aplicar la técnica del focus Group

#### Plantear o definir los objetivos de la investigación

La persona que aplicará en el grupo focal debe tener presente el propósito de la investigación, para lo cual deberá hacer una serie de reflexiones sobre el tema desde el examen, la exploración y la comprensión del asunto.

#### Realizar y planificar las preguntas sobre el tema de investigación

Se debe preparar un guión con preguntas abiertas de tipo general y también específico para que el entrevistado pueda responder ya sea de modo general o profundamente, y obtener la información necesaria para nuestra investigación. Las preguntas deben formularse en una secuencia lógica con el fin de guardar concordancia con los objetivos de nuestra investigación.

#### Seleccionar la audiencia y establecer el número de participantes

La selección de los integrantes del grupo focal no es una tarea simple, pues implica que se elijan personas adecuadas; es decir, deben ser individuos que poseen ciertas características, ya que ellos aportarán la información requerida. Las experiencias y visiones de cada individuo son imprescindibles y de ellas dependerá la comprensión del problema. Los resultados de nuestra investigación dependerán de nuestras fuentes de información que en este caso son los entrevistados.

#### Establecer el número de personas que integrará el grupo focal

El número de integrantes debe ser limitado a entre 4 y 12 personas. Algunos autores como Young y Harmony (1998) señalan que los participantes pueden ser entre 7 y 10 personas. Matus y Molina (2005), por otro lado, mencionan entre 5 y 10 integrantes; la mayoría coincide en señalar que más de 10 personas pueden entorpecer el grupo focal.

#### Seleccionar al moderador y al ayudante u observador

El moderador debe mantener un perfil bajo y evitar realizar comentarios personales para no interferir o inhibir las respuestas de los entrevistados; su función es dirigir las preguntas, para lo cual debe ser un buen comunicador. Una característica muy importante del moderador es la de ser amistoso con el fin de lograr que los entrevistados se entusiasmen, se relajen y respondan de manera adecuada las preguntas. Se recomienda que el moderador tenga cierta experiencia en dinámica de grupos grandes o con pequeños grupos de interacción. El ayudante u observador, tendrá la misión de tomar nota de las respuestas de los entrevistados, debe ubicarse en un lugar poco visible y no debe intervenir en la sesión.



## Estudio de Usuarios

### Seleccionar el lugar

La elección del lugar también es importante: debe ser un espacio alejado de ruidos para que los integrantes no pierdan la concentración y entiendan las preguntas que realiza el moderador. El lugar debe ser conocido por los integrantes y estar equipado con el mobiliario adecuado.

### Realizar una breve introducción sobre el tema a discutir

Al iniciar la sesión de entrevista será imprescindible que el moderador realice una breve introducción sobre el tema que se va a discutir, por lo que será importante que mencione los objetivos del estudio. Esta breve charla sobre el tema a discutir motivará a los participantes a la reflexión y a que expresen sus respuestas.

### Escuchar a los entrevistados

El moderador no debe hacer ninguna objeción ni censura a las respuestas de los entrevistados porque esto disminuiría la fluidez de sus comentarios. Debe también ser imparcial y escuchar a todos los entrevistados por igual; de las respuestas de sus entrevistados depende todo el estudio.

### Tomar notas

El ayudante u observador del grupo focal debe estar capacitado para observar todos los gestos de los integrantes con el fin de registrar estas

impresiones y anotar todas las respuestas de los participantes. Se recomienda la utilización de equipos de grabación sonora y/o filmadoras para registrar la sesión. Es importante que el ayudante también tome notas después que el moderador haya concluido la sesión.

### Concluir la sesión

Una vez terminada la serie de preguntas el moderador concluirá la sesión y agradecerá la participación y asistencia de los integrantes, señalándoles la importancia de sus valiosos comentarios y respuestas.

### Analizar los resultados

El análisis del material debe ser muy especializado. El investigador hará una revisión exhaustiva de toda la sesión desde su inicio hasta su finalización.

### Realización del informe final

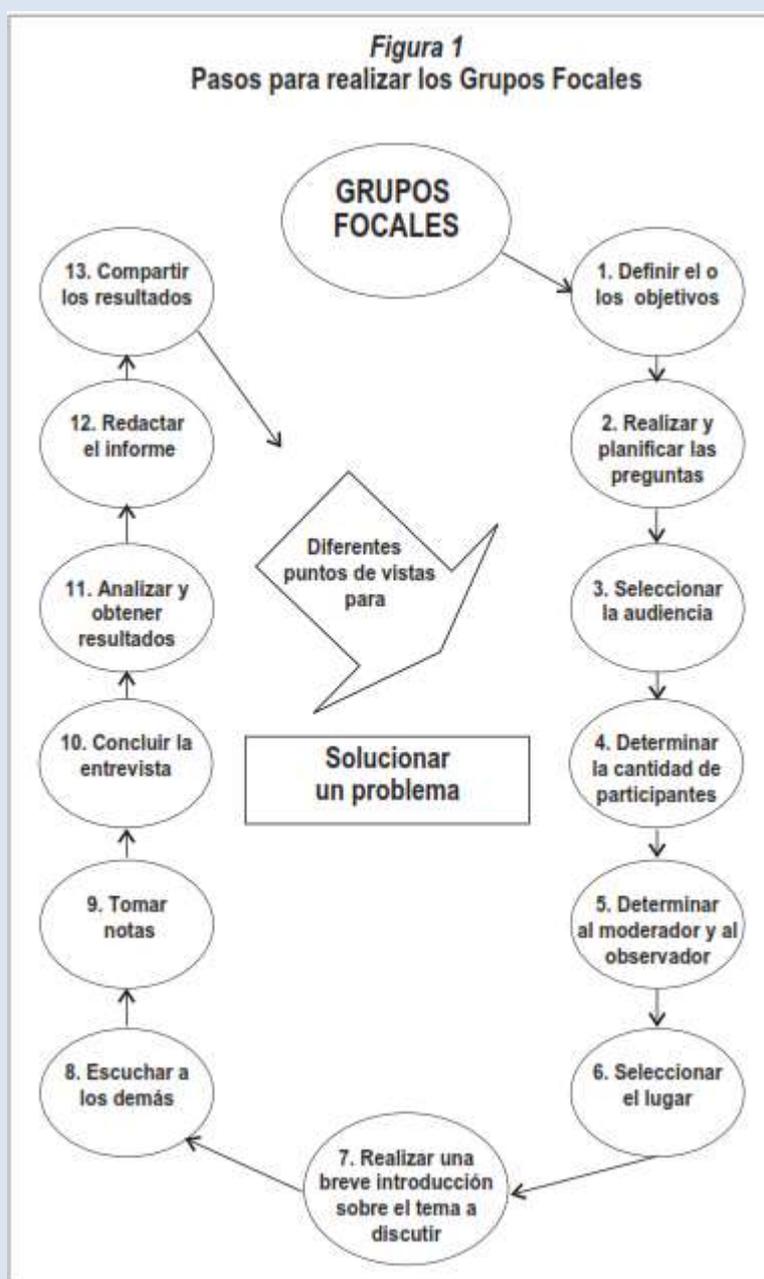
Una vez analizados los resultados es necesario realizar un reporte final sobre el caso. Se recomienda que éste sea elaborado en forma inmediata para no olvidar ningún detalle. El reporte deberá registrar cómo se llevó a cabo la investigación, quiénes fueron los participantes, y cuáles fueron los resultados, las conclusiones y las recomendaciones de la investigación.

### Compartir los resultados: retroalimentar a los participantes

El último paso, será comunicarles los resultados de la investigación a los participantes. Compartir las conclusiones con ellos afianzará estos contactos y quizá permita o ayude a realizar otros grupos.



## Estudio de Usuarios



Fuente: Hernández (2008), p. 42

## Estudio de Usuarios

### 6.3 Estudio de Caso

Puede ser utilizado como método o como forma de selección de una población determinada de estudio. El estudio de caso examina longitudinalmente y a profundidad un caso o suceso. El caso se entiende como un sistema definido de acciones referidas a un conjunto de actividades interrelacionadas en la que participan varios actores en una situación social, se considera la interacción entre los sujetos y su entorno. (Hernández, 2008, p.26)



Fuente: blogdiario (2018)

El interés por estudiar un caso puede emerger por diferentes circunstancias, como por ser específico, por ilustrar un tema, por ser representativo, así el caso puede ser una actividad, un acontecimiento o una comunidad específica de individuos.

#### Características

- Analiza los casos de varias perspectivas
- Utiliza más de una técnica
- Puede incluir tanto cuantitativa como cualitativa

La finalidad de este método, es describir y entender situaciones de la vida real contemporánea. Para realizar estudios, es muy utilizado, sin embargo en la ciencia de la información se ha utilizado como una forma de selección de población de estudio y no como un método para abordar todo el caso

## 7. Validez y viabilidad en los Estudios de Usuarios

Hernández, 2008 menciona que “toda investigación que se realice, ya sea de carácter cuantitativo o cualitativo, debe de poseer dos cualidades esenciales, ser válida y fiable. P. 28.

Ruiz (2011) dice que “todo instrumento de recolección de datos debe resumir dos requisitos esenciales: validez y confiabilidad.

Con la validez se determina la revisión de la presentación del contenido. Se estima la validez como el hecho de que una prueba sea de tal manera concebida, elaborada y aplicada y que mida lo que se propone medir y aplicarlo varias veces indique el mismo resultado. (Ruiz, 2011. P.1)

Según Pérez, (1994), citado por Hernández (2008), la validez estima la medida en la que los resultados representan la realidad estudiada y si son categorías reales de la experiencia humana.



Fuente: cajajubilaciones (2018)

## Estudio de Usuarios

### Referencias

Hernández, P. (2008). *Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información*. Instituto de investigaciones bibliotecológicas y de la información. México: Unam. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de [http://iibi.unam.mx/publicaciones/5/metodos\\_cualitativos\\_INTRODUCCION\\_PATRICIA\\_HERNANDEZ.html](http://iibi.unam.mx/publicaciones/5/metodos_cualitativos_INTRODUCCION_PATRICIA_HERNANDEZ.html)

Martín, C. (2007). Metodología de investigación en estudios de usuarios. *Revista General de Información y Documentación*. Madrid: Edit Complutense. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/10253>

Real Academia Española, (2018). *Concepto de estudio*. *Asociación de Academias de la Lengua Española*. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <http://dle.rae.es/?id=H1wXiTi>

Ruiz, M. (2011). Políticas públicas en salud y su impacto en el seguro popular en Culiacán, Sinaloa, México. *Enfoques de Investigación*. Eumed. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/ficha.htm>

Santaella, R. (2005). *Metodología de estudios de usuarios de información. Estudio de casos en la Administración Pública*, *Revista TEXTOS de la CiberSociedad*, 5. Temática Variada. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <http://www.cibersociedad.net>

Sanz, E. (1993). *La realización de estudio de usuarios: una necesidad urgente*. *Revista General de Información y Documentación*. Madrid: Edit Complutense. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <file:///C:/Users/Carmen/Downloads/12640-12720-1-PB.PDF>

Sanz, E. (1994). *Estudio de Usuarios*. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <http://www.mdp.edu.ar/humanidades/documentacion/licad/archivos/modulos/fundam/archivos/biografia/fundamentos/F031.pdf>



# **MÓDULO 3**

# **DIRECTRICES Y**

# **MANIFIESTOS**

# **INTERNACIONALES**

**B140.100 LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y EL USUARIO (E-EARNING)**  
**CARMEN ALICIA URIARTE MORAYA**

## TABLA DE CONTENIDO



# Módulo 3: Directrices y Manifiestos Internacionales



## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

### **Introducción módulo 3**

## **Directrices y Manifiestos Internacionales**



Fuente: IFLA 2018

Bienvenidos al módulo 3, conocerás los documentos internacionales de instituciones internacionales de asociaciones de bibliotecarios y de organizaciones internacionales que tienen interés en respetar y difundir el derecho a la información, el desarrollo educativo, la brecha digital, temas que la disciplina de la bibliotecología puede le corresponde apoyar. Aprenderás la importancia de la puesta en práctica de estos documentos que todo bibliotecario debe de realizar en cualquier unidad de información en la que se encuentre.



## Directrices y Manifiestos Internacionales

### La IFLA y la Bibliotecología

La Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA), es una organización internacional, no gubernamental, independiente que trabaja como portavoz a nivel mundial de los profesionales de la Bibliotecología y bibliotecas; representa los intereses de los usuarios, de los servicios bibliotecarios y de la documentación.



Rico, M. (2013), menciona que la finalidad de los estatutos de la IFLA son: "potenciar la existencia de servicios bibliotecarios y de información de calidad, fomentar la concienciación general sobre el valor y la importancia de unos servicios bibliotecarios y de información de calidad en los sectores privado, público y en las empresas sin ánimo de lucro y representar los intereses de sus socios en todo el mundo" Las Prioridades Profesionales descritas en este documento serán de gran ayuda para el desarrollo de las actividades profesionales de la IFLA. Estas prioridades se incorporarán en los programas profesionales de toda la estructura organizativa de la IFLA, reconociendo especialmente que deben tenerse en cuenta las necesidades, intereses y opiniones de cada región del mundo, en especial las de los países en vías de desarrollo. Todas estas prioridades se formulan teniendo siempre en cuenta los intereses regionales, el intercambio de comunicación e información entre los socios de la IFLA y el uso de la tecnología electrónica para facilitar su puesta en práctica. (p.52).



## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

En 2004 la IFLA publicó que debía estar fundamentada en tres pilares que reconocieran que sus funciones básicas se relacionan con el contexto social en el cual operan las bibliotecas y los servicios de información, sus miembros y los asuntos profesionales.

Estos tres pilares están apoyados por la infraestructura ofrecida por la sede de IFLA (IFLA HQ), por IFLANET y por las estructuras de administración de la Federación.

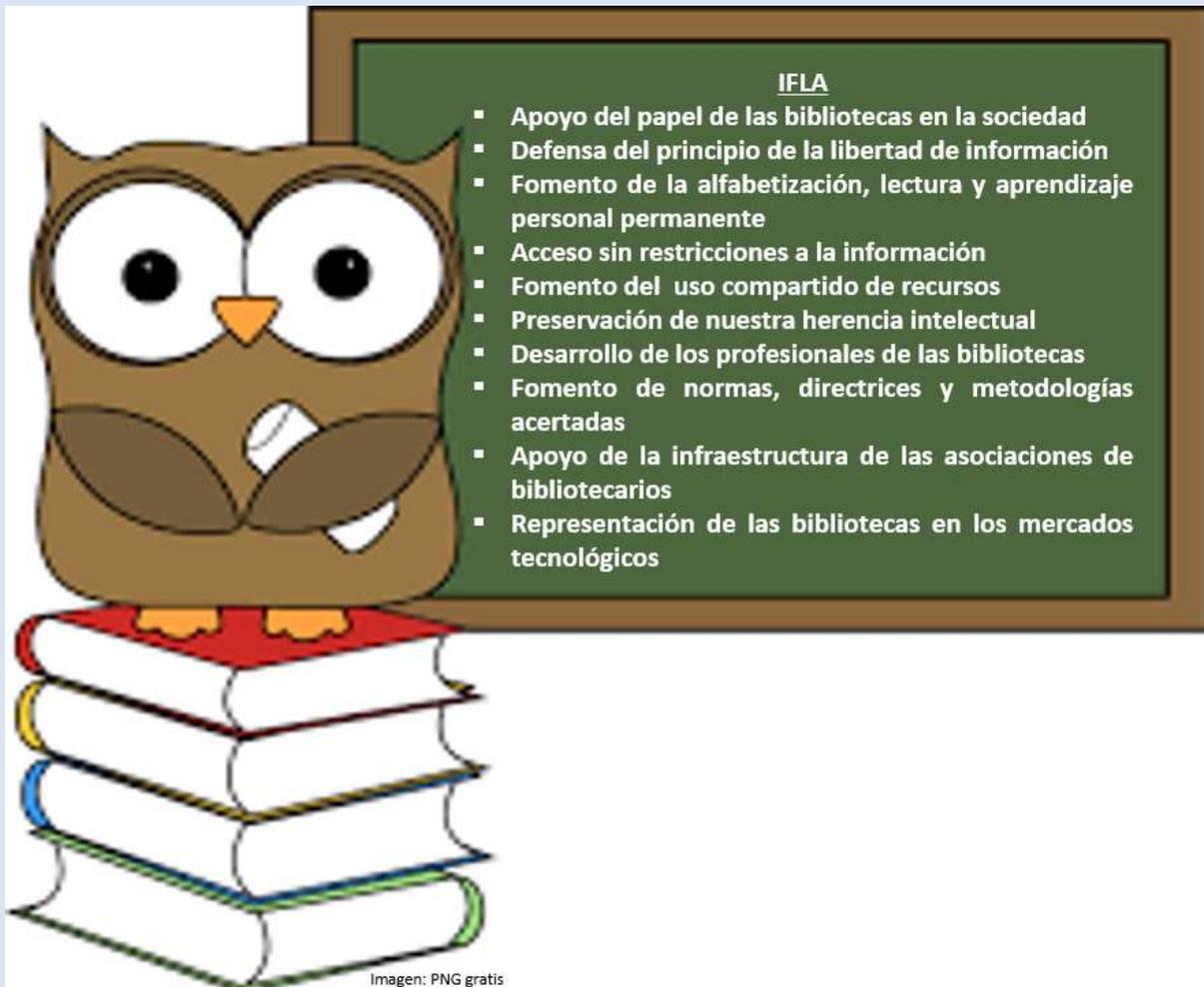
**El Pilar Sociedad** se concentra en el rol e impacto de las bibliotecas y servicios de información en la Sociedad y los asuntos contextuales que condicionan y restringen el ambiente en que ellas operan alrededor del mundo. Esos asuntos actualmente están tratados a través de FAIFE, CLM, Escudo Azul y nuestra defensa en la Cúpula Mundial de la Sociedad de Información (WSIS) y otras.

**El Pilar profesional** se concentra en los asuntos cubiertos por las desde hace tiempo establecidas Actividades Básicas (Core Activities), ALP, ICABS, PAC, UNIMARC y las Secciones y Divisiones. Éstas se encuentran en el medio de nuestra práctica profesional y ayudan a las bibliotecas y a los servicios de información a lograr sus propósitos y a dar respuesta a las necesidades de los miembros en un ambiente global en rápido cambio.

**El Pilar Miembros** es, naturalmente, central para IFLA. Incluye los servicios que se ofrecen a los miembros, administración de su afiliación, conferencias y publicaciones.



## Directrices y Manifiestos Internacionales



**IFLA**

- Apoyo del papel de las bibliotecas en la sociedad
- Defensa del principio de la libertad de información
- Fomento de la alfabetización, lectura y aprendizaje personal permanente
- Acceso sin restricciones a la información
- Fomento del uso compartido de recursos
- Preservación de nuestra herencia intelectual
- Desarrollo de los profesionales de las bibliotecas
- Fomento de normas, directrices y metodologías acertadas
- Apoyo de la infraestructura de las asociaciones de bibliotecarios
- Representación de las bibliotecas en los mercados tecnológicos

Imagen: PNG gratis

## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

### **Manifiestos y Directrices**

Un manifiesto es una declaración pública de principios e intenciones, a menudo de naturaleza política. En algunas democracias parlamentarias, los partidos políticos preparan manifiestos electorales que delimitan tanto su dirección estratégica como sus bosquejos de legislación futura, en caso de ganar suficiente apoyo en una elección.

El diccionario especializado del archivero bibliotecario nos indica que el término manifiesto es un escrito en que se hace pública declaración de doctrinas o propósitos de interés general. La palabra manifiesto se deriva del latín *manifestus*, -a (del lat. «*manifestus*») que significa claro o evidente. (García, L. 2000. P.295).

También se entiende como manifiesto un sustantivo escrito una declaración de las intenciones de una persona o grupo de personas que se presentan a elecciones.

La importancia de los manifiestos es el reconocimiento público de lo experimentado y convenido en las reuniones que convoca la IFLA, es por ello que se trabaja constantemente para dar a conocer las declaraciones que permiten dar cuenta a los bibliotecarios de la normativa relacionado con la disciplinas que se debe tener.

“La aplicación de los manifiestos de la IFLA es muy clara cuando dicta que todos los que los conocen son responsables de difundirlos, sea cual sea su nivel de responsabilidad, además de que la comunidad bibliotecaria del mundo entero es emplazada a difundirlos y a llevar a cabo los principios y acciones expresados en dichos documentos”. (Rico, M., 2013, p. 65)



## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

### **IFLA y UNESCO**

La IFLA como federación tiene la facultad de agrupar las asociaciones más importantes de bibliotecología lo que ha permitido reconocerla como autoridad a nivel mundial, así también la IFLA no trabaja de modo solitario, es apoyada por otros organismos como la UNESCO, lo que le ha permitido tener aún más campo de acción ya que respalda el interés educativo que puede aportar no sólo en bibliotecas, si no en un ámbito socialmente más amplio.

Cómo se sabe la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) es hoy en día un referente obligatorio si se desea hablar de brechas digital, derecho a la información y desarrollo educativo, a estos temas se vincula la IFLA, en el sentido claro que la disciplina bibliotecológica puede y le corresponde apoyar a desarrollar dichas temáticas.

Todas las estrategias y actividades de la UNESCO se sustentan en las ambiciosas metas y los objetivos concretos de la comunidad internacional que se plasman en objetivos de desarrollo internacionalmente acordados, como los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM).

Por ello, las competencias excepcionales de la UNESCO en los ámbitos de la educación, la ciencia, la cultura y la comunicación e información contribuyen a la consecución de dichas metas. La misión de la UNESCO consiste en contribuir a la consolidación de la paz, la erradicación de la pobreza, el desarrollo sostenible y el diálogo intercultural mediante la educación, las ciencias, la cultura, la comunicación y la información. (UNESCO, 2018).



## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

### **Directrices y Manifiestos Internacionales en el ámbito Bibliotecológico**

A continuación podrás visualizar las directrices y manifiestos, relacionados en la especialidad de los servicios de información bibliotecarios y el usuario:

- ✓ Declaración de Glasgow sobre las Bibliotecas, los Servicios de Información y la Libertad Intelectual
- ✓ Manifiesto IFLA por la Biblioteca multicultural
- ✓ Préstamo Internacional y Envío de Documentos: Principios y Directrices de Procedimiento
- ✓ Directrices para Mejores Prácticas en Préstamo Interbibliotecario y Suministro de Documentos
- ✓ El Manifiesto IFLA sobre Internet 2014
- ✓ Sección de Referencia y Servicios de Información
- ✓ Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Da Coruña (Udc)



## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

### Declaración de Glasgow sobre las Bibliotecas, los Servicios de Información y la Libertad Intelectual (IFLA 2002)



**Reunida en Glasgow con ocasión del 75 aniversario de su creación, la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) declara que:**

La IFLA proclama el derecho fundamental de los seres humanos a acceder y expresar la información sin ningún tipo de restricción.

La IFLA, con el apoyo de sus socios repartidos por todo el mundo, defiende y promueve la libertad intelectual como se expresa en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Esta libertad intelectual abarca la riqueza del conocimiento humano, la diversidad de opinión, el pensamiento creativo y la actividad intelectual.

La IFLA afirma que la dedicación a la libertad intelectual es una responsabilidad fundamental de los bibliotecarios y documentalistas de todo el mundo, expresada a través de códigos de conducta ética y demostrada mediante la práctica.

La IFLA afirma que:

- ❖ Las bibliotecas y los servicios de información ofrecen acceso a la información, ideas y productos de la imaginación en cualquier soporte y sin importar las fronteras. Actúan como intermediarios del conocimiento, pensamiento y cultura, ofreciendo ayuda esencial para la toma independiente de decisiones, el desarrollo cultural, la investigación y el aprendizaje continuo de individuos y grupos.



## Directrices y Manifiestos Internacionales

- ❖ Las bibliotecas y los servicios de información contribuyen al desarrollo y mantenimiento de la libertad intelectual y ayudan a salvaguardar los valores democráticos y los derechos civiles universales. En consecuencia, están comprometidos a ofrecer a sus usuarios acceso sin restricción a recursos y servicios relevantes y a oponerse a cualquier forma de censura.
- ❖ Las bibliotecas y los servicios de información deberán adquirir, preservar y hacer accesibles la mayor variedad de documentos posible, que reflejen la pluralidad y diversidad de la sociedad. La selección y disponibilidad de los materiales y servicios bibliotecarios deberá regirse por consideraciones profesionales y no por puntos de vista políticos, morales y religiosos.
- ❖ Las bibliotecas y los servicios de información deberán poner a disposición de todos los usuarios por igual sus materiales, instalaciones y servicios. No deberán discriminar por ninguna razón como por la raza, origen nacional o étnico, género o preferencia sexual, edad, discapacidad, religión o ideología.
- ❖ Las bibliotecas y los servicios de información deberán proteger los derechos de cada usuario a la privacidad y confidencialidad de la información que buscan o reciben y los recursos que han consultado, sacado en préstamo, adquirido o transmitido.

Por lo tanto, la IFLA insta a las bibliotecas y a los servicios de información y a su personal a que defiendan y fomenten los principios de la libertad intelectual y ofrezcan acceso sin restricciones a la información.

*Esta Declaración fue preparada por la IFLA/FAIRE.*

*Aprobada por la Junta de Gobierno de la IFLA el 28 de marzo del 2002 en la Haya, Los Países Bajos*

Proclamada por el Consejo de la IFLA el 19 de agosto del 2002 en Glasgow, Escocia.



## Directrices y Manifiestos Internacionales



### Manifiesto IFLA por la Biblioteca multicultural

La biblioteca multicultural: portal de acceso a una sociedad de culturas diversas en diálogo

Todos vivimos en una sociedad que es cada vez más heterogénea. Existen más de 6000 lenguas en el mundo. La tasa de migración internacional se incrementa cada año, lo que origina en un número creciente de personas con identidades más complejas. La globalización, el aumento de las migraciones, la rapidez de las comunicaciones, la facilidad del transporte y otros factores característicos del siglo XXI han incrementado la diversidad cultural en muchas naciones donde previamente no existía o han aumentado la ya existente.

«Diversidad cultural» o «multiculturalidad» se refieren a la coexistencia e interacción armónica de culturas diferentes, donde «la cultura debe ser considerada como el conjunto de los rasgos distintivos espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o a un grupo social y que abarca, además de las artes y las letras, los modos de vida, las maneras de vivir juntos, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias»

La diversidad cultural o la multiculturalidad son la base de nuestra fuerza colectiva, tanto en nuestras comunidades locales como en nuestra sociedad global. La diversidad cultural y lingüística es el patrimonio común de la humanidad y debe ser conservada y mantenida para el beneficio de todos. Es una fuente de intercambio, innovación, creatividad, y coexistencia pacífica entre los pueblos. «El respeto de la diversidad de las culturas, la tolerancia, el diálogo y la cooperación, en un clima de confianza y de entendimiento mutuos, están entre los mejores garantes de la paz y la seguridad internacionales» Por tanto, todos los tipos de bibliotecas deben reflexionar, apoyar y promover la diversidad cultural y lingüística en los ámbitos locales, nacionales e internacionales, y de esta manera trabajar por el diálogo intercultural y una ciudadanía activa.

Las bibliotecas, al servir a intereses y comunidades diversas, funcionan como centros de aprendizaje, culturales y de información. Al tratar la diversidad cultural y lingüística, los servicios bibliotecarios se rigen por su compromiso con los principios de las libertades fundamentales y la igualdad en el acceso a la información y al conocimiento para todos, en el respeto de la identidad y los valores culturales.



## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

### **Principios**

Cada persona de nuestra sociedad global tiene derecho a un amplio rango de servicios bibliotecarios y de información. Al tratar la diversidad lingüística y cultural, las bibliotecas deberían:

- Servir a todos los miembros de la comunidad sin discriminación alguna por origen cultural o lingüístico;
- Ofrecer información en lenguas y alfabetos apropiados;
- Dar acceso a un amplio rango de materiales y servicios que reflejen a todas las comunidades y sus necesidades;
- Disponer de personal que refleje la diversidad de la comunidad, formados para trabajar y dar servicio a comunidades diversas.

Los servicios bibliotecarios y de información en un contexto de diversidad cultural y lingüística incluyen tanto la oferta de servicios a todo tipo de usuarios de la biblioteca como la oferta de servicios bibliotecarios dirigidos especialmente a grupos culturales y lingüísticos tradicionalmente desatendidos. Se debería prestar especial atención a grupos que a menudo sufren marginación en las sociedades con diversidad cultural: minorías, refugiados y solicitantes de asilo, personas con permisos de residencia temporales, trabajadores inmigrantes y comunidades indígenas.

### **Misión de los servicios bibliotecarios multiculturales**

En una sociedad culturalmente diversa se debería incidir en las siguientes misiones clave, relacionadas con la información, la alfabetización, la educación y la cultura:

- Fomentar la toma de conciencia del valor positivo de la diversidad cultural y promover el diálogo cultural;
- Alentar la diversidad lingüística y el respeto por las lenguas maternas;
- Facilitar la coexistencia armónica de varias lenguas, incluyendo el aprendizaje de varias lenguas desde edades tempranas;
- Salvaguardar el patrimonio cultural y lingüístico y apoyar la expresión, creación y difusión en todas las lenguas pertinentes;
- Apoyar la preservación de la tradición oral y el patrimonio cultural intangible;
- Apoyar la inclusión y participación de personas y grupos de diversos orígenes culturales;
- Promover la alfabetización informacional en la era digital, y el dominio de las tecnologías de la información y comunicación;
- Promover la diversidad lingüística en el ciberespacio;
- Fomentar el acceso universal al ciberespacio;
- Apoyar el intercambio de conocimientos y buenas prácticas en relación con el pluralismo cultural.



## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

### **Gestión y actuación**

La biblioteca multicultural requiere que todas las bibliotecas adopten un enfoque integrado de los servicios. Las actividades principales de los servicios bibliotecarios y de información para comunidades cultural y lingüísticamente diversas son centrales, no «separadas» ni «adicionales», y siempre deberían estar diseñadas para satisfacer necesidades locales o específicas.

La biblioteca debería tener una política y un plan estratégico, que definan su misión, objetivos, prioridades y servicios relacionados con la diversidad cultural. El plan debe basarse en un análisis completo de las necesidades de los usuarios y en recursos adecuados.

Las actividades bibliotecarias no deben llevarse a cabo aisladamente. Se debe fomentar la cooperación con los grupos de usuarios y profesionales pertinentes en el ámbito local, nacional e internacional.

### **Actividades principales**

La biblioteca multicultural debería:

- Desarrollar colecciones y servicios culturalmente diversos y multilingües, incluyendo recursos digitales y multimedia;
- Destinar recursos para la conservación de las expresiones y el patrimonio cultural, prestando especial atención al patrimonio cultural oral, indígena e intangible;
- Incluir programas que apoyen la educación de los usuarios, la alfabetización informacional, los recursos para los recién llegados, el patrimonio cultural y el diálogo intercultural como partes integrales de los servicios
- Proporcionar acceso a los recursos bibliotecarios en los idiomas apropiados a través de sistemas de acceso y organización de la información;
- Desarrollar materiales de promoción y difusión en las lenguas apropiadas para atraer a diversos grupos a la biblioteca.

### **Personal**

El personal de la biblioteca es el intermediario activo entre usuarios y recursos. Se le debe ofertar educación profesional y formación continua centrada en los servicios a comunidades multiculturales, la comunicación y la sensibilidad intercultural, la antidiscriminación, las culturas y las lenguas.



## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

El personal de una biblioteca multicultural debería reflejar las características lingüísticas y culturales de la comunidad para garantizar la conciencia cultural, reflejar la comunidad a la que la biblioteca presta servicio y promover la comunicación.

### **La financiación, la legislación y redes**

Se anima a los gobiernos y a otros organismos pertinentes de toma de decisiones a establecer y financiar adecuadamente bibliotecas y sistemas bibliotecarios para que ofrezcan servicios bibliotecarios y de información gratuitos a comunidades culturalmente diversas.

Los servicios bibliotecarios multiculturales son esencialmente globales. Todas las bibliotecas implicadas en actividades de este campo deben participar en las redes pertinentes de desarrollo de políticas locales, nacionales e internacionales. Se necesita investigación para obtener los datos necesarios para tomar decisiones informadas sobre los servicios y asegurar una financiación apropiada. Se deben difundir ampliamente los resultados de estas investigaciones y las buenas prácticas para impulsar servicios bibliotecarios multiculturales eficaces.

### **Implementar el Manifiesto**

La comunidad internacional debe reconocer y apoyar los servicios bibliotecarios y de información en su papel de promotores y conservadores de la diversidad lingüística y cultural.

Se pide a los responsables de todos los niveles y a la comunidad bibliotecaria de todo el mundo que difundan este Manifiesto y que lleven a cabo los principios y acciones que aquí se expresan.

Este Manifiesto complementa al Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública, al Manifiesto la biblioteca escolar (IFLA/UNESCO) y al Manifiesto sobre Internet de la IFLA.

El Comité ejecutivo de IFLA aprobó este Manifiesto en agosto de 2006 y El Consejo Intergubernamental del Programa Información para todos (IFAP) de UNESCO lo aprobó en abril de 2008 con la recomendación de que sea presentado para su consideración en la 35ª sesión de la Conferencia General de UNESCO.



## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

### IN THIS DOCUMENT:

- ✓ Responsabilidad nacional
- ✓ Sistema de préstamo nacional
- ✓ Normas nacionales para el préstamo internacional
- ✓ Envío de peticiones
- ✓ Envío de documentos
- ✓ Derechos de autor
- ✓ Responsabilidad con el material prestado
- ✓ Tarifas y Pagos
- ✓ Bibliografía

## **Préstamo Internacional y Envío de Documentos: Principios y Directrices de Procedimiento**

Primera redacción por la IFLA 1954

Revisión en profundidad 1978, modificación 1987

Revisión en profundidad 2001

<http://www.ifla.org/VI/2/p3/ildd-s.htm> 27 de octubre de 2008

El uso compartido de los fondos bibliográficos es un elemento necesario para la cooperación internacional entre las bibliotecas. De igual modo que la biblioteca no puede ser autosuficiente para satisfacer todas las necesidades de información de sus usuarios, ningún país lo puede ser. El intercambio de ejemplares entre las bibliotecas de diferentes países es una parte valiosa y necesaria del préstamo interbibliotecario.

Los siguientes principios y directrices no tienen un carácter obligatorio ya que cada país puede establecer la forma de realizar el préstamo interbibliotecario y el suministro de documentos. Sin embargo, se aconseja encarecidamente a las bibliotecas de los distintos países que sigan estas directrices como punto de partida para la realización del préstamo internacional. Estos principios protegen los intereses de todas las bibliotecas y recomiendan los pasos a seguir para el envío de documentos.

Existen ocho principios fundamentales y cada uno de ellos contiene varias directrices.

Los términos préstamo y préstamo interbibliotecario y los términos suministro de documentos y envío de documentos se han usado indistintamente en este documento.



## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

### **Principios y Directrices de Procedimiento**

#### **1. Responsabilidad nacional**

Cada país debería aceptar la responsabilidad de suministrar ejemplares de sus propias publicaciones a otros países, mediante préstamo, fotocopia u otro método apropiado. Esto se aplica a lo publicado a partir de este momento y hasta donde sea posible retrospectivamente.

1.1. Cada país tiene la responsabilidad especial de suministrar las publicaciones nacionales a las bibliotecas de otros países. El concepto de disponibilidad universal del material publicado (UAP) se basa en este principio y todos los países deberían aceptarlo.

1.2. Ningún país o biblioteca tiene la obligación de suministrar una obra que le hayan solicitado, pero se debería hacer todo lo posible para atender las peticiones internacionales.

1.3. Especialmente se deberían atender las peticiones que se reciban de las bibliotecas de los países menos desarrollados, siguiendo los principios de la UAP.

1.4. Todas las comunicaciones se deberían hacer en un idioma claro y simple para evitar los malentendidos que puedan ocasionar las barreras lingüísticas.

#### **2. Sistema de préstamo nacional**

Todos los países deberían ayudar a desarrollar un sistema de préstamo nacional eficaz, ya que de él depende el préstamo internacional.

2.1. Las recomendaciones para la creación de sistemas de préstamo nacionales eficaces están fuera del alcance de estas directrices, aunque los que estén interesados pueden consultar el Model National Interlibrary Loan Code [Código Modelo para el Préstamo Interbibliotecario Nacional], realizado también por la IFLA, que establece las necesidades básicas de un sistema nacional.



## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

### **3. Normas nacionales para el préstamo internacional**

Todos los países deberían tener unas normas nacionales para el préstamo internacional y el envío de ejemplares de sus propias publicaciones. Las normas se deberían difundir a través de la biblioteca nacional, la asociación nacional de bibliotecarios y otras instituciones de préstamo interbibliotecario.

3.1. Cuando un país tenga un centro nacional para el préstamo interbibliotecario y el envío de documentos, éste debería ser el principal promotor del desarrollo de unas normas nacionales. Cuando no exista un centro nacional, la responsabilidad debería recaer en la biblioteca nacional, un organismo nacional encargado de coordinar el préstamo interbibliotecario o las instituciones de préstamo más importantes.

3.2. Todas las bibliotecas del país que participen en el préstamo internacional o envío de documentos deberían conocer y trabajar de acuerdo con la política nacional.

3.3. Las normas nacionales para el préstamo internacional deberían estar a disposición de todas las bibliotecas de otros países, a través de la biblioteca nacional u otras instituciones de préstamo o de otras bibliotecas individuales que reciban peticiones de préstamo internacional. Igualmente, todas las bibliotecas más importantes deberían poner a disposición de las bibliotecas que lo deseen sus propias normas sobre la tramitación de las peticiones internacionales.

3.4. Las normas nacionales deberían indicar si las peticiones deberían enviarse a través de los centros nacionales, cuando existan, o si las bibliotecas pueden enviarlas directamente a otras bibliotecas de fuera del país.

3.5. De forma similar, las normas nacionales deberían aclarar si las peticiones que se reciben deberían enviarse a través de centros nacionales (cuando existan) y hasta qué punto las bibliotecas concretas deberían aceptar y satisfacer las peticiones internacionales directamente. Las publicaciones de la IFLA Guide to Centres of International Lending [Guía de Centros de Préstamo Internacional] y Guide to Centres of International Document Delivery [Guía de Centros de Envío Internacional de Documentos] contienen una lista de las instituciones con las que se puede contactar en primer lugar en caso de duda.

3.6. Todas las bibliotecas del país deberían intentar tramitar las peticiones de otros países de una forma coherente, con objeto de ofrecer un servicio claro y eficaz a las peticiones internacionales.



## Directrices y Manifiestos Internacionales

### 4. Envío de peticiones

Las bibliotecas deberían aceptar peticiones presentadas en cualquier formato siempre que sea posible. Las bibliotecas solicitantes deberían tener presente que las bibliotecas suministradoras pueden no aceptar todos los formatos. Se debería hacer todo lo posible para asegurar la exactitud de los datos suministrados en el proceso de petición.

4.1. La biblioteca solicitante debería esforzarse por usar los servicios electrónicos para la petición de préstamos interbibliotecarios siempre que puedan disponer de ellos.

4.2. Las peticiones presentadas por correo electrónico, fax u otros métodos rápidos deberían, si es pertinente, atenerse a las normas establecidas, como, por ejemplo, las IFLA Guidelines for Email Requests [Directrices de la IFLA para las Peticiones por Correo Electrónico], las IFLA Fax Guidelines, [Directrices de la IFLA para el uso del Fax] o el Protocolo de Préstamo Interbibliotecario de la ISO.

4.3. Las peticiones que usen los formatos en papel deberían seguir los IFLA loan/photocopy request form [Formatos de Peticiones de la IFLA], u otros formatos autorizados por la IFLA.

4.4. Cuando sea esencial el préstamo de un original o de un tipo concreto de copia, se debería expresar claramente en la petición.

4.5. Cuando se necesite el préstamo de un original, se debería comprobar que no existe ninguna copia en el país de la biblioteca solicitante antes de enviar una petición al extranjero.

4.6. Las peticiones incompletas o inexactas ocasionan retrasos y pueden tener que devolverse para su comprobación. Es responsabilidad de la biblioteca solicitante el verificar y, cuando sea necesario, completar en la medida de lo posible los datos bibliográficos de la obra solicitada.

### 5. Envío de documentos

La decisión de enviar una copia o prestar el original depende de la biblioteca suministradora. Cada país debería comprender que la biblioteca solicitante puede tener limitaciones de acceso a ciertos tipos de formatos.

5.1. La biblioteca suministradora debería enviar la obra o dar una respuesta tan rápidamente como sea posible y por el método más rápido del que disponga.

5.2. Las obras se deberían enviar directamente a la biblioteca solicitante, excepto cuando se exprese específicamente que se deben enviar a un centro nacional.

5.3. En todas las obras prestadas debería indicarse claramente el nombre de la biblioteca propietaria.

5.4. La biblioteca suministradora debería fijar un plazo suficientemente amplio de devolución de las obras prestadas, teniendo en cuenta el tiempo que se necesita para el envío por correo y la devolución de la obra.

5.5. Cuando no se pueda suministrar una obra, se debería indicar la razón tan clara y completamente como sea posible. Se deberían usar para este fin The IFLA multilingual list of ILL Response Codes [La Lista Multilingüe de la IFLA de Códigos de Respuesta al Préstamo Interbibliotecario].



## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

### **6. Derechos de autor**

Se deberían tener presente las leyes sobre derechos de autor del país suministrador. Aunque generalmente el préstamo internacional de material entre bibliotecas no infringe los derechos de autor, la biblioteca que suministra el documento tiene la responsabilidad de informar a la biblioteca que lo solicita de cualquier restricción que pudiera existir.

6.1. Estas directrices sobre los derechos de autor y el préstamo internacional siguen el IFLA Position Statement on Copyright in the Digital Environment [Posicionamiento Oficial de la IFLA sobre los Derechos de Autor en el Entorno Digital] y las bibliotecas deberían conocer este documento.

6.2. La biblioteca que suministra el documento debería conocer y trabajar conforme a las leyes de los derechos de autor de su propio país. Además, debería asegurarse de que cualquier información importante sobre los derechos de autor esté a disposición y se comunique a las bibliotecas solicitantes.

6.3. Normalmente son excepciones dentro de la legislación nacional de los derechos de autor el préstamo y la copia parcial para ciertos fines como la investigación o el estudio privado.

6.4. La biblioteca solicitante debería respetar las leyes de los derechos de autor del país de la biblioteca suministradora.

6.5. La biblioteca suministradora debería respetar las suscripciones a recursos electrónicos mediante licencia de su institución, que pueden incluir algunas restricciones sobre el uso de tales recursos para el préstamo interbibliotecario.

6.6. Las bibliotecas deberían tener presente los IFLA Licensing Principles [Principios de la IFLA sobre Licencias] antes de utilizar fuentes bajo licencia para el préstamo interbibliotecario.

6.7. La biblioteca suministradora no está obligada a participar en los servicios que permitan el envío de ejemplares sujetos al derecho de autor por los que se debe pagar.

### **7. Responsabilidad con el material prestado**

La biblioteca solicitante asume la responsabilidad del material prestado desde el momento en que éste sale de la biblioteca suministradora hasta que se recibe de vuelta. Se deberían usar métodos seguros y rápidos para suministrar y devolver los documentos.



## Directrices y Manifiestos Internacionales

7.1. Las bibliotecas suministradoras y solicitantes deberían embalar y etiquetar los préstamos de acuerdo con las normativas de las aduanas. También tienen la responsabilidad de conocer las normativas actuales de las aduanas con respecto al préstamo internacional de obras.

7.2. Cuando la biblioteca solicitante recibe los documentos originales, los debe usar de acuerdo con su propia normativa a no ser que la biblioteca suministradora establezca condiciones especiales.

7.3. La biblioteca solicitante tiene la responsabilidad de que el documento se empaquete de un modo seguro, se etiquete claramente y se asegure adecuadamente antes de su devolución.

7.4. Los documentos se deberían devolver mediante el servicio más rápido del que disponga el solicitante. Se debería usar el envío por avión siempre que sea posible.

7.5. Desde el momento en que una biblioteca envía una obra a una biblioteca solicitante hasta que se devuelve, la biblioteca solicitante es responsable de cualquier pérdida o deterioro que suceda. También es responsable de la sustitución de la obra, o de pagar a la biblioteca suministradora el coste total estimado por cualquier pérdida o deterioro, incluido, cuando se solicite, cualquier coste administrativo que haya tenido lugar.

7.6. La biblioteca solicitante debería pedir la renovación del periodo de préstamo mucho antes de la fecha de vencimiento. Cuando no se reciba una respuesta, se puede asumir que se ha concedido la renovación. Si se sabe que no es posible renovar un documento que se presta a la biblioteca de otro país, se debería comunicar a la biblioteca solicitante en el momento del envío del documento.

## 8. Tarifas y Pagos

La decisión de cobrar por los trámites que se realizan recae en la propia biblioteca. Cuando se decida cobrar, la biblioteca debería esforzarse por mantener un sistema de pago tan simple como sea posible.

8.1. La decisión de cobrar o no debe hacerse siguiendo los acuerdos establecidos entre las dos bibliotecas implicadas.

8.2. Las bibliotecas solicitantes deberían indicar su deseo (o no) de pagar una tarifa (y la cantidad máxima que están dispuestas a pagar) en el momento de la petición. Si las tarifas son mayores que esta cantidad máxima, la biblioteca suministradora no está obligada a satisfacer la petición.

8.3. Las bibliotecas suministradora y solicitante deben conocer los apartados de la ley nacional de derechos de autor que se refieren al cobro por suministrar copias.

8.4. Entre los métodos sugeridos de pago simplificado están:

- Sistemas prepago como por ejemplo el IFLA Voucher Scheme [Sistema de Vales Canjeables de la IFLA], según el cual las bibliotecas compran vales por adelantado y envían un número determinado con cada petición.
- Depósitos según los cual e scual la biblioteca suministradora mantiene una suma depositada por la biblioteca solicitante de la que deduce una cantidad determinada por cada documento suministrado. - Tarifa única según la cual se establece un coste estándar para todos los documentos. Este método se puede combinar con el pegado o los depósitos.



## Directrices para Mejores Prácticas en Préstamo Interbibliotecario y Suministro de Documentos

Este folleto es el resultado de las discusiones mantenidas por los miembros de la Sección de Suministro de Documentos y Uso Compartido de Recursos de IFLA. Se basa en las mejores prácticas formuladas en los siguientes estudios:

- *Performance of Interlending in Nordic Academic Libraries: Report for NORDINFO Board Pentti Vattulainen, 2003;*
- *Measuring the Performance of Interlibrary Loan Operations in North American Research & College Libraries Mary E. Jackson. Washington: Association of Research Libraries, 1998;*
- *Interlibrary Loan and Document Delivery Benchmarking Study National Resource Sharing Working Group. Canberra: National Library of Australia, 2001.*

Estas breves directrices son para uso de los departamentos de préstamo interbibliotecario y para procurar su normalización. Somos conscientes de que no todas las bibliotecas pueden implementar todas las recomendaciones, sin embargo alentamos a las bibliotecas a utilizar estas directrices como base de su trabajo actual y para que sean tenidas en cuenta en su desarrollo futuro.

### Recomendaciones generales

- Racionalice el proceso dentro de su propia biblioteca
  - ✓ Defina indicadores de actuación para las distintas fases del servicio y tiempos de respuesta y contraste su experiencia con ellos
  - ✓ Evalúe sus propias tareas y cambie lo necesario
  - ✓ Reduzca el número de manos por las que pasan las peticiones
- Todas las peticiones deberían tramitarse en un sistema electrónico, que, además, fuera capaz de interactuar con otros sistemas de préstamo interbibliotecario
- Elabore estadísticas que se adecuen a los programas de control nacionales y a las necesidades locales
- Haga accesibles los fondos en catálogos colectivos y actualícelos, indicando su disponibilidad para compartir recursos
- Investigue la posibilidad de acuerdos recíprocos



## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

### **Personal**

- Saque partido del personal cualificado
- Los miembros de personal deberían ser capaces de desarrollar nuevas competencias y formarse en el uso de nuevas herramientas y recursos
- Aliente el intercambio de experiencias tanto en el plano local como internacional

### **Tecnología**

- Hardware y software deben estar actualizados
- Aconseje a las bibliotecas que envíen sus peticiones electrónicamente
- De a los usuarios finales la posibilidad de comprobar en línea el estado de sus peticiones
- Comunique electrónicamente el estado de las peticiones

### **Usuarios**

- Céntrese en las necesidades y preferencias del usuario final
- Realice encuestas a los usuarios

## **Recomendaciones para la biblioteca peticionaria**

- El préstamo interbibliotecario debe ser parte integrante de los servicios de la biblioteca a los usuarios
- Introduzca nuevas tecnologías en todos los procesos
- No limite arbitrariamente el número de solicitudes por usuario
- Involucre al usuario final en las peticiones tanto como sea posible o Facilite al usuario final el acceso a catálogos colectivos que tengan la opción de envío de solicitudes
- Tramite con rapidez las peticiones de los usuarios finales
- Use su experiencia al seleccionar a la biblioteca suministradora dependiendo de la rapidez de su servicio y del coste
- Admita las condiciones de los suministradores y manipule los documentos con cuidado
- Ofrezca bonos IFLA como medio de pago
- Entregue el material al usuario final tan rápido como sea posible o Envíe electrónicamente las reproducciones si es posible o Controle la velocidad de los envíos



## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

### **Recomendaciones para la biblioteca suministradora**

- Confíe al personal especializado la búsqueda del material requerido para minimizar errores
- Use los medios de envío más rápidos
- Intente satisfacer las peticiones lo mejor posible
- Asegúrese de que sus licencias de recursos electrónicos permitirán el suministro de documentos
- Implemente formularios de petición en línea y/o que puedan interactuar con otros sistemas de suministro de documentos
- Consiga que las normas de préstamo de su biblioteca estén disponibles en su página web y en directorios
- Acepte bonos IFLA



## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

### **El Manifiesto IFLA sobre Internet 2014**

24 November 2014 – LAC

En agosto de 2014, la Junta de Gobierno de la IFLA aprobó la nueva versión del Manifiesto de Internet. Esta edición actualiza el texto que se difundiera en el 2002.

El manifiesto puntualiza el rol y la importancia de las bibliotecas y los servicios de información y la Internet. Además afirma el valor de la libertad de acceso a la información y la libertad de expresión, independientemente del formato y las fronteras, como una responsabilidad primordial de los bibliotecarios y documentalistas

La IFLA insta a las bibliotecas y a los servicios de información para trabajar con los estados, gobiernos o instituciones religiosas o de la sociedad civil, para desarrollar políticas y planes estratégicos que apoyen y apliquen los principios expuestos en este manifiesto, mediante el desarrollo del acceso público a Internet en las bibliotecas y en los servicios de información en todo el mundo, y especialmente en los países en desarrollo.

Este es el texto traducido oficialmente en español.



## **El Manifiesto de la IFLA sobre Internet (versión del 2014)**

### **1 Las bibliotecas, los servicios de información e Internet**

1.1 Las bibliotecas y los servicios de información son instituciones dinámicas que conectan a las personas con recursos locales y globales de información. Proporcionan acceso a ideas y obras creativas, así como ponen la riqueza de la expresión humana y la diversidad cultural a disposición de todos.



## Directrices y Manifiestos Internacionales

1.2 Internet permite a los individuos y comunidades en todo el mundo, ya sea en los pueblos más pequeños y remotos o las grandes ciudades, tener mayor equidad de acceso a la información para apoyar el desarrollo personal, la educación, el enriquecimiento cultural, la actividad económica, el acceso al gobierno y otros servicios, la participación informada en sociedades democráticas como ciudadanos activos. Al mismo tiempo, Internet les da a todos la oportunidad de compartir sus ideas, intereses y cultura con el resto del mundo.

1.3 Las bibliotecas y los servicios de información deben ser puentes esenciales a Internet, sus recursos y servicios. Actúan como puntos de acceso que ofrecen comodidad, orientación y apoyo, mientras ayudan a superar las barreras creadas por las desigualdades de recursos, tecnología y habilidades.

### **2 Las libertades de acceso a la información y de expresión son esenciales para la igualdad, el entendimiento global y la paz. Por lo tanto, la IFLA declara que:**

2.1 Las libertades de acceso a la información y de expresión, sin importar formatos ni fronteras, son una responsabilidad primordial de la profesión bibliotecológica y de la información.

2.2 El suministro de acceso sin restricciones a Internet por parte de las bibliotecas y los servicios de información constituye un elemento vital de los derechos al libre acceso a la información y de expresión, y apoya a las comunidades e individuos a conseguir libertad, prosperidad y desarrollo.

2.3 El acceso a Internet y todos sus recursos debe ser coherente con la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, en especial con el artículo 19:

*Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión.*

2.4 Deben eliminarse las barreras al flujo de circulación de información, especialmente aquellas que impidan a los individuos aprovechar las oportunidades que mejorarían su calidad de vida y puedan derivar en desigualdad y pobreza. Internet abierto es esencial, y el acceso a la información y la libertad de expresión no deben estar sujetos a ningún tipo de censura ideológica, política o religiosa, ni barreras económicas o tecnológicas.



## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

### **3 La función y responsabilidades de las bibliotecas y los servicios de información**

3.1 Las bibliotecas y los servicios de información desempeñan un papel vital al garantizar el acceso libre a la información y la libertad de expresión, y tienen la responsabilidad de:

- Servir a todos los miembros de sus comunidades, sin importar la edad, origen étnico, nacionalidad, religión, cultura, ideología política, capacidades físicas o intelectuales, género u orientación sexual o cualquier otra condición.
- Proporcionar acceso a Internet en un ambiente apropiado a todos los usuarios.
- Apoyar a los usuarios, considerando a niños y jóvenes, a asegurarse que tengan las competencias de alfabetización mediática e informacional que necesitan para utilizar de modo libre, confidencial e independiente los recursos de información que elijan.
- Apoyar el derecho de los usuarios a buscar y compartir información.
- Esforzarse por garantizar la privacidad de los usuarios y que continúen siendo confidenciales las fuentes y servicios que utilicen.
- Facilitar y promover la creatividad intelectual, cultural y económica a través del acceso a Internet, sus recursos y servicios.

3.2 Al igual que otros servicios primordiales, el acceso a Internet y tecnologías relacionadas debe proporcionarse sin costo en las bibliotecas.



## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

### **4 Aplicación del Manifiesto**

4.1 La IFLA alienta a todos los gobiernos a apoyar el libre flujo de circulación de información accesible en Internet y la libertad de expresión para garantizar apertura y transparencia al oponerse a intentos de censurar o inhibir el acceso, y garantizar que se pueda demostrar que la vigilancia y la recogida de datos sean legales, necesarias y proporcionales.

4.2 La IFLA hace un llamamiento a las bibliotecas y los servicios de información a trabajar con los estados, gobiernos o instituciones religiosas o de la sociedad civil para formular políticas y planes estratégicos que apoyen y pongan en práctica los principios expresados en éste Manifiesto a través del establecimiento de acceso público a Internet en las bibliotecas de todo el mundo, especialmente en los países en vías de desarrollo.

Aprobado por la Junta de Gobierno de la IFLA en agosto de 2014.



## Directrices y Manifiestos Internacionales



### Sección de Referencia y Servicios de Información

#### PLAN ESTRATÉGICO 2009-2010

La Sección de Referencia y Servicios e Información aborda los distintos aspectos del trabajo de referencia en todas las regiones del mundo, abarcando todo tipo de bibliotecas y centros de información.

Nuestra atención se centra especialmente en:

- hacer que la información esté disponible sin restricciones tanto en las bibliotecas físicas como en las digitales
- prestar apoyo a la calidad de los servicios a través del desarrollo de normas, directrices, programas, proyectos y oportunidades para la formación.

#### Misión

El objetivo de la Sección de Referencia y Servicios e Información de la IFLA es la promoción, a nivel mundial, de servicios de información y referencia de calidad, gratuitos y libres de restricciones.

#### Objetivos

**1. Promover, a nivel mundial, la disponibilidad y el desarrollo de servicios de referencia e información sostenibles orientados hacia el usuario.**

Prioridades profesionales de la IFLA:

Reforzar el papel de las bibliotecas en la sociedad; proporcionar acceso ilimitado a la información; promover la utilización compartida de recursos; preservar nuestro patrimonio intelectual; representar los intereses de las bibliotecas ante el mercado tecnológico.

#### Pilares de la IFLA:

Profesión, Miembros y Sociedad



## Directrices y Manifiestos Internacionales

### Acciones:

1.1 Analizar ejemplos de buenas prácticas en los servicios de referencia e información de distintos países del mundo, examinando su marco institucional y la dotación y distribución de su personal:

- Crear un sitio Web llamado “¿Qué se entiende por ‘Referencia’?”, que incluya los perfiles de los servicios de información y referencia de diferentes tipos de bibliotecas en países de todo el mundo.

1.2 A través de las sesiones del Congreso Mundial de Bibliotecas e Información de la IFLA, de las “conferencias satélite” e iniciativas de colaboración con otras secciones y grupos de la IFLA, investigar el impacto de los entornos digital y físico en los servicios de referencia e información.

1.3 Preparar el trabajo preliminar de un manifiesto mundial sobre los servicios de información y referencia. Su utilizará el material de “¿Qué se entiende por ‘Referencia’?”.

1.4 .Crear un foro, posiblemente utilizando servicios Web 2.0, para proporcionar información sobre la naturaleza del trabajo de los servicios de referencia e información en todo el mundo.

2. Establecer normas éticas y de calidad para los servicios de referencia e información.

### Prioridades profesionales de la IFLA:

Apoyar el papel de las bibliotecas en la sociedad; defender el principio de libertad de información; preservar nuestro patrimonio intelectual; formar profesionales del ámbito bibliotecario; promover normas, directrices y buenas prácticas; representar los intereses de las bibliotecas ante el mercado tecnológico.

### Pilares de la IFLA:

Profesión y Sociedad

### Acciones:

2.1 Investigar aquellos trabajos que reúnan directrices éticas existentes y sus correspondientes mecanismos de evaluación aplicables.

**3. Ayudar al personal de las bibliotecas y servicios de información a proporcionar servicios de alta calidad.**

### Prioridades profesionales de la IFLA:

Formar profesionales del ámbito bibliotecario; promover normas, directrices y buenas prácticas; representar los intereses de las bibliotecas en el mercado tecnológico.



## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

### **Pilares de la IFLA:**

Profesión, Miembros

### **Acciones:**

3.1 Hacer hincapié en la inclusión de programas específicos que cubran las necesidades formativas de los profesionales bibliotecarios que trabajan en el ámbito de los servicios de referencia e información en el marco formal de los planes de formación para los profesionales de las bibliotecas y centros de información. Para ello se utilizará la información contenida en “¿Qué se entiende por ‘Referencia’?”.

3.2 Reforzar y apoyar la formación continua y la profesionalización del personal de las bibliotecas y servicios de información mediante directrices y herramientas de desarrollo adecuadas (véanse también 1.1; 2.1).

### **4. Aumentar el número de miembros y la participación en las actividades de la Sección**

#### **Prioridades profesionales de la IFLA:**

Apoyar el papel de las bibliotecas en la sociedad; contribuir a formar profesionales en el ámbito de las bibliotecas.

### **Pilares de la IFLA:**

Profesión, Miembros, y Sociedad

### **Acciones:**

4.1 Establecer un subcomité de marketing para explorar las posibilidades de incrementar el número de miembros a nivel institucional e individual.

4.2 Traducir el marcapáginas informativo de la Sección y cualesquiera otros materiales informales a tantos lenguajes como sea posible.

4.3 Publicar el boletín de la Sección semestralmente, en mayo y en noviembre.

### **Enlaces:**

Informe de las prioridades profesionales de la IFLA

<http://archive.ifla.org/III/misc/pp1.pdf>

Los tres pilares de la IFLA: sociedad, miembros y profesión

<http://www.ifla.org/en/three-pillars>



## Directrices y Manifiestos Internacionales

### DECLARACIÓN DE BUENOS AIRES Sobre información, documentación y bibliotecas

<http://www.inforosocial.org/declaracion.html>

<http://www.cebi.org.mx/declaracionbs.html>

Estimados colegas y amigos, como se sabe, de los meses de enero a agosto de este año 2004, se convocó, organizó y celebró el Primer Foro Social de Información, Documentación y Bibliotecas (FSIDyB) 2004, mismo que se llevó a cabo mediante sesiones virtuales y una sesión presencial de tres días en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.

Uno de los compromisos contraídos fue proclamar una Declaración, la cual hoy damos a conocer públicamente.

### DECLARACIÓN DE BUENOS AIRES

Sobre información, documentación y bibliotecas

Las y los asistentes al 1er Foro Social de Información, Documentación y Bibliotecas: programas de acción alternativa desde Latinoamérica para la sociedad del conocimiento, celebrado en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires del 26 al 28 de agosto de 2004, convocado por el Grupo de Estudios Sociales en Bibliotecología y Documentación (Argentina) y el Círculo de Estudios sobre Bibliotecología Política y Social (México),

#### Reconocemos que:

La información, el conocimiento, la documentación, los archivos y las bibliotecas son bienes y recursos culturales procomunales para fundamentar y promover los valores de la democracia, tales como: la libertad, la igualdad y la justicia social, así como la tolerancia, el respeto, la equidad, la solidaridad, la dignidad de los individuos, las comunidades y la sociedad.

Todo recinto de información documental contribuye a impulsar la práctica democrática en las esferas social y política. Conscientes de esta dimensión, la fundación y organización de estos bienes y recursos deben construirse bajo el principio del acceso al conocimiento y la información de forma libre, abierta, igualitaria y gratuita para [tod@s](mailto:tod@s).



## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

Asimismo, se presentan como elementos sociales y políticos que las y los bibliotecarios, documentalistas y archivistas deben aprovechar para contribuir a la formación de identidades culturales y ciudadanas sustentadas en valores cívicos y responsabilidades sociales.

### **Consideramos que:**

Las y los bibliotecarios, documentalistas y archivistas deben participar en los procesos sociales y políticos que se relacionan con su quehacer cultural, ámbito laboral y ejercicio profesional.

Estos trabajadores de la cultura son facilitadores del cambio social, formadores de opinión, promotores de la democratización de la información y el conocimiento, gestores educativos y actores comprometidos con los procesos sociales y políticos, por lo tanto, el trabajo que desempeñan es de fundamental relevancia para la sociedad y el Estado, por lo que debe otorgárseles pleno reconocimiento social, así como un salario digno y justo regulado por la legislación de cada país.

La cooperación y solidaridad profesionales así como la integración en redes, son mecanismos valiosos para fomentar el intercambio de experiencias exitosas y potenciar el alcance de los objetivos y retos en nuestro quehacer cotidiano.

Las bibliotecas, los archivos y centros de documentación deben ser espacios para contribuir al desarrollo de los derechos humanos y coadyuvar con la preservación de la memoria y recuperación de las tradiciones orales y escritas para asegurar la autodeterminación y soberanía de los pueblos.

Los servicios bibliotecarios y de información, vinculados al libre desarrollo de colecciones, deben planificarse, construirse y ofrecerse mediante la colaboración conjunta entre las personas, comunidades y organizaciones -principalmente las menos favorecidas social y políticamente con las y los bibliotecarios, documentalistas y archivistas.

Tanto la teoría como la práctica de la bibliotecología, la documentación y la archivonomía están determinadas por las necesidades que se generan en la estructura social; por ende, la creación y el ejercicio de estas disciplinas y profesiones deben cumplir la misión de fomentar la opinión pública, el juicio crítico, la libre toma de decisiones y contribuir activamente en el combate contra el analfabetismo en todas sus variantes entre la comunidad de sus usuarios con el fin de mejorar la vida y el entorno colectivo o personal de los mismos.

Las y los bibliotecarios, documentalistas y archivistas deben construir espacios de intercambio público de información al interior de sus comunidades, para incentivar la discusión sobre temas políticos, sociales, ideológicos y culturales inherentes a los problemas de la sociedad y el gobierno, estimando el ejercicio neutral o no neutral de su pensamiento individual, acción laboral y participación ciudadana.



## *Directrices y Manifiestos Internacionales*

La información, el conocimiento, la documentación y las bibliotecas son un bien común público que no deben estar regidos ni determinados por las dinámicas de los mercados, sino instrumentados por las políticas públicas de desarrollo, bienestar y defensa de la riqueza cultural de la sociedad, en aras de garantizar el dominio público, la diversidad, la pluralidad y la identidad de todos los sectores de la población.

La construcción de discursos, desde la realidad de América Latina y el Caribe, implica el uso de las lenguas nacionales como un medio de comunicación, reconocimiento y posicionamiento en el ámbito profesional mundial. Asimismo, conscientes que las lenguas indígenas son una realidad social y política en varias naciones latinoamericanas y del Caribe, es necesario reconocerlas como generadoras de discursos, orales y escritos, para la información, la documentación, las bibliotecas y los archivos, a grado tal que se contribuya a evitar la extinción de esas lenguas.

La paz es garante y condición necesaria para la preservación y el crecimiento de los repositorios de información y conocimiento. Acorde con esta idea, condenamos firmemente las guerras y toda forma de violencia que devaste la especie humana y sus culturas documentales.

La promoción permanente de la paz y los procesos que conducen a ella son y deben ser un compromiso social de los bibliotecarios, documentalistas y archivistas en sus espacios de trabajo y en las esferas culturales, sociales y políticas que les atañen en su condición de ciudadanos.

Es necesario eliminar toda forma de discriminación: por sexo, edad, raza, etnia, ideología, condición económica, clase social, discapacidades, migración, orientación sexual, religión, lengua o cualquier otra en los sistemas de información, documentales y bibliotecarios para ofrecer servicios a los grupos minoritarios y socialmente vulnerables.

El grave deterioro ecológico de nuestro planeta afecta la vida en general y, en consecuencia, el bienestar y la calidad de vida de la especie humana. De tal manera, comprendemos que es fundamental que los profesionales de las bibliotecas y de la información vinculen los problemas del medio ambiente con la importancia que tiene el desarrollo, la organización, la circulación y la difusión de información de corte ambiental.

Declaramos como esencial el cumplimiento de los derechos que apelan a las libertades de acceso a la información, así como la justa distribución de los bienes y recursos documentales públicos.

Invitamos a tod@s a la suma de esfuerzos y voluntades para la consecución de los enunciados y propósitos de esta Declaración.

Desde América Latina y el Caribe para la sociedad del conocimiento.

Buenos Aires, 28 de agosto de 2004



## Directrices y Manifiestos Internacionales

### CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDADE DA CORUÑA (UDC)

La Biblioteca está al servicio de la comunidad universitaria y actúa por el principio de servicio público. Esta Carta es el comienzo de un plan de acciones encaminadas a la mejora de la calidad de su servicio que se centrará en dar respuesta, optimizando los medios disponibles, a las necesidades y expectativas de sus usuarios. Para avanzar en esta línea de mejora es necesario establecer un compromiso mutuo entre la Biblioteca y sus usuarios. Este compromiso se recoge en esta *Carta de derechos y deberes de los usuarios de la Biblioteca de la UDC*, aprobada por acuerdo del Consello de Goberno de 22 de xullo de 2004.

Los miembros de la Comunidad Universitaria y las personas autorizadas que accedan a la condición de usuarios tienen los siguientes derechos y deberes:

#### Derechos de los usuarios

Disponer de espacios e infraestructuras en condiciones idóneas para la consulta y estudio, así como acceder en condiciones razonables a todos los servicios que preste la Biblioteca.

Disponer de recursos de información de calidad, con contenidos adecuados a los ámbitos temáticos de docencia e investigación de la Universidad.

Recibir información y asesoramiento en la localización y acceso a los fondos bibliográficos y documentales. Préstamo de los documentos de todas las bibliotecas y uso de los recursos de información electrónicos.

Recibir sesiones formativas para obtener un completo aprovechamiento de los recursos y servicios.

Ser atendidos de manera eficiente y correcta por todo el personal de la Biblioteca, que estará identificado ante el usuario en todo momento.

Contribuir a mantener un entorno adecuado y en silencio, evitando cualquier actividad que perturbe la lectura, la consulta y el estudio. Cuidar los equipamientos e instalaciones.

Hacer buen uso de los recursos de información que la Biblioteca pone a su disposición, y que son patrimonio de la Universidad o posee licencia de acceso.

Cumplir las disposiciones que regulen los distintos servicios que ofrece la biblioteca, en especial la normativa y los términos del préstamo, con la finalidad de respetar los derechos de los otros usuarios.

Colaborar para mantener el correcto funcionamiento del servicio. Cumplir las indicaciones del personal de la Biblioteca y siempre que se lo solicite, identificarse como usuario.



## Directrices y Manifiestos Internacionales

### Participación de los usuarios

Los usuarios de la Biblioteca podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio mediante:

- ✓ La formulación de quejas, comentarios y sugerencias. (\*)
- ✓ La cumplimentación de cuestionarios
- ✓ La participación en las actividades informativas de la Biblioteca

### Mejoras de la Carta

La Biblioteca asume que mejorar la calidad de sus servicios significa una filosofía de trabajo, superándose en las tareas y procesos cotidianos. Por esta razón, adquiere el compromiso de revisar cada 9 meses la *Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios*, tomando en consideración preferente la participación que sus usuarios le hagan llegar.

\* Su participación es importante para nosotros

Puede hacernos llegar sus comentarios y sugerencias o sus quejas:

A [Opine sobre la Biblioteca](#)

A la dirección postal: Servicio de Biblioteca Universitaria

Edificio Xoana Capdevielle Campus de Elviña, 15071 A Coruña

Examinaremos atentamente sus opiniones y si desea que le enviemos una respuesta tendrá que dejar los datos suficientes para su identificación. En el plazo máximo de cinco días laborales recibirá nuestra contestación.

<http://www.udc.es/biblioteca/castellano/CARTAESPANOL.doc>



## Directrices y Manifiestos Internacionales

### Referencias

García Ejarque, Luis. Diccionario del archivero Bibliotecario: terminología de la elaboración, tratamiento y utilización de los materiales propios de los centros documentales. España: Trea, 2000. p. 295.

IFLA. (2008). Manifiesto IFLA por la Biblioteca multicultural. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://archive.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifiesto-es.pdf>

IFLA. (s.f.). Directrices para Mejores Prácticas en Préstamo Interbibliotecario y Suministro de Documentos. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://www.ifla.org/files/assets/docdel/documents/guidelines-best-practice-ill-dd-es.pdf>

IFLA. (2014). El Manifiesto de la IFLA sobre Internet 2014. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://blogs.ifla.org/lac/2014/11/manifiesto-de-internet-de-la-ifla-2014/>

IFLA. (2015). Declaración de Glasgow sobre las Bibliotecas, los Servicios de Información y la Libertad Intelectual. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://www.ifla.org/ES/publications/declaracion-de-glasgow-sobre-las-bibliotecas--los-servicios-de-informacion-y-la-libertad-intelectual>

Rico, M. (2013). Directrices y Manifiestos de la IFLA (1990-2012): Implicación Educativa en el ámbito bibliotecológico. (Tesis para optar al grado de Maestra en Bibliotecología y Estudios de la Información). Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de [https://www.researchgate.net/profile/Marisa\\_Rico/publication/318018421\\_Directrices\\_y\\_manifiestos\\_de\\_la\\_IFLA\\_1990-2012\\_Implicacion\\_educativa\\_e\\_el\\_ambito\\_bibliotecologico/links/595544844585152bd03e7e11/Directrices-y-manifiestos-de-la-IFLA-1990-2012-Implicacion-educativa-e-el-ambito-bibliotecologico.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Marisa_Rico/publication/318018421_Directrices_y_manifiestos_de_la_IFLA_1990-2012_Implicacion_educativa_e_el_ambito_bibliotecologico/links/595544844585152bd03e7e11/Directrices-y-manifiestos-de-la-IFLA-1990-2012-Implicacion-educativa-e-el-ambito-bibliotecologico.pdf)

UNESCO. (2018) ¿Sobre la UNESCO?: ¿Qué es la Unesco?. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <http://www.unesco.org/new/es/unesco/about-us/who-we-are/introducing-unesco/>



# **MÓDULO 4**

# **SERVICIOS DE**

# **INFORMACIÓN**

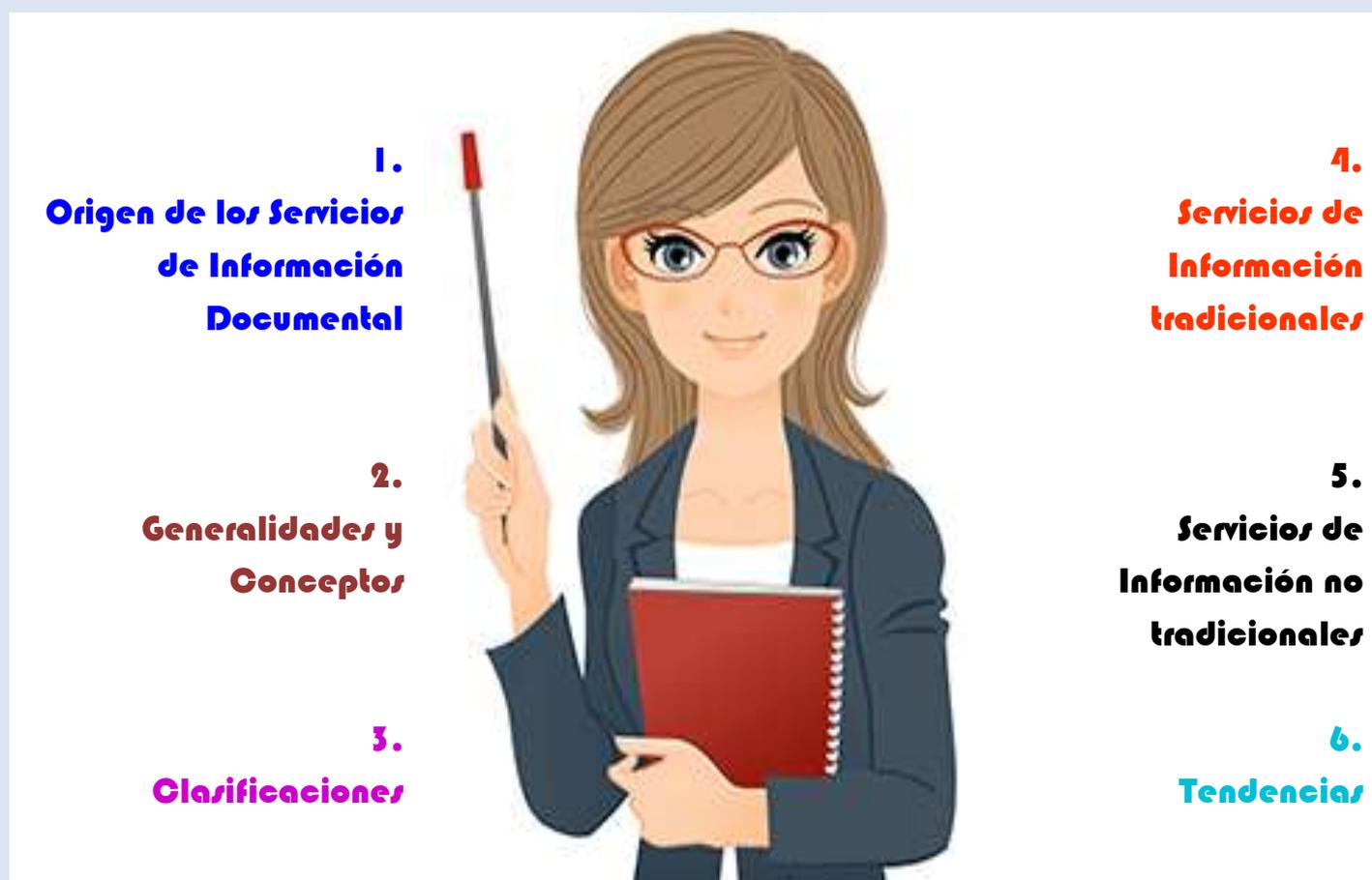
# **DOCUMENTAL**

**B140.100 LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y EL USUARIO (E-EARNING)**  
**CARMEN ALICIA URIARTE MORAYA**

## TABLA DE CONTENIDO



# Módulo 4: Servicios de Información Documental



## *Servicios de Información Documental*

### **Introducción módulo 4**

## **Servicios de Información Documental**



Imagen: Exagono Bibliotecario (2018)

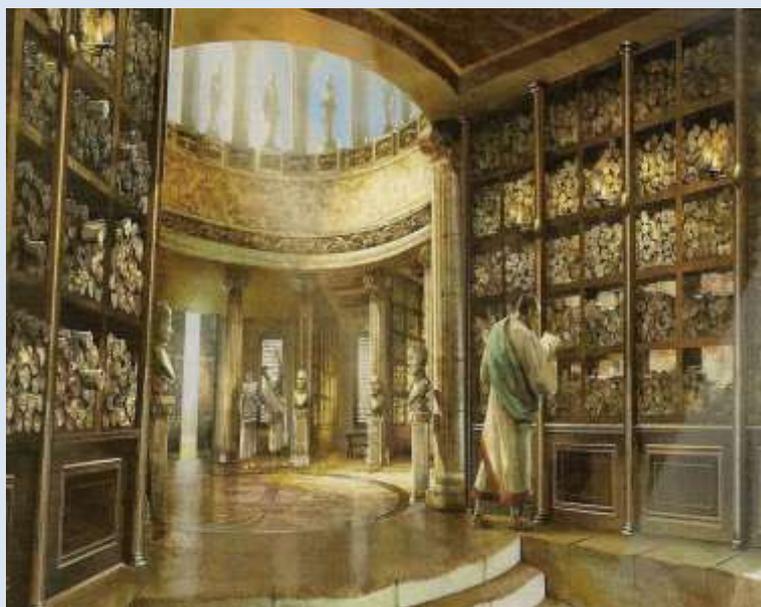
Bienvenidos al módulo 4, el cual tratará el tema de los Servicios de Información Documental en las unidades de información; conocerás las clasificaciones que le dan diversos autores a los servicios, los conceptos así como la importancia que tienen en las unidades de información. Aprenderás la diferencia entre los servicios tradicionales y los no tradicionales y cuáles son las tendencias, con el fin de realizar eficientemente la gestión de la información.

## *Servicios de Información Documental*

### **1. Origen de los Servicios de Información documental**

Desde la creación de la sociedad humana el desarrollo del conocimiento ha sido el motor del progreso, la habilidad de transmitir información compleja garantizaba la continuidad de naciones, reinos e imperios. Por esta razón, surgió la necesidad de utilizar medios que almacenaran este conocimiento como los pictogramas en cuevas prehistóricas, las tablas de arcilla en Babilonia, el papiro en Egipto y principalmente y aún usado, el papel y la imprenta, este fue el inicio de la documentación. (León, D. 2011, p.1)

El incremento del conocimiento elevó la participación de la documentación en la sociedad, llevando a diseñar espacios para su conservación, custodia y consulta, conocidos como las bibliotecas y los archivos en la Grecia y Roma antigua, fue un símbolo del conocimiento la gran Biblioteca de Alejandría.

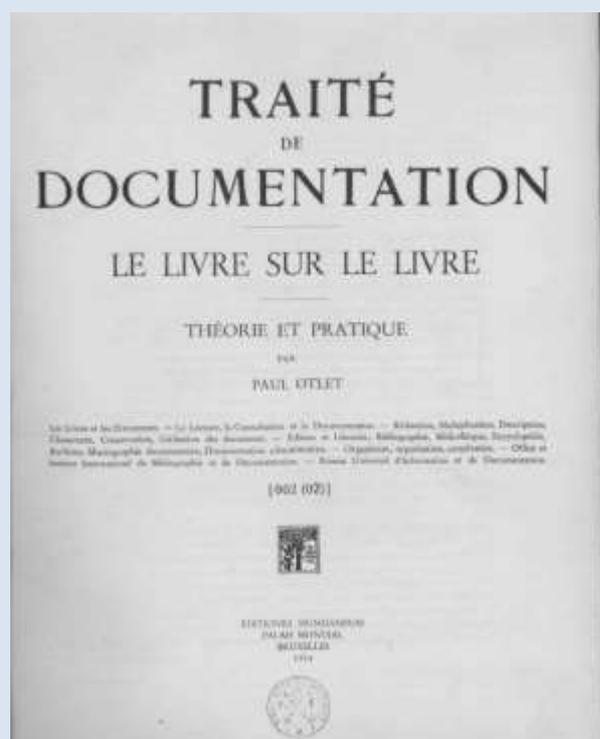


Fuente: Triflnew (2017)

## Servicios de Información Documental

A lo largo de los siglos las bibliotecas y los archivos buscaron solucionar la pregunta ¿cómo organizar el conocimiento universal?, iniciaron con métodos de clasificación por conjuntos o facetas de temáticas generales y una herramienta de consulta basada en un listado o índice de datos ordenados alfabéticamente por el título y el autor en donde el usuario debía conocer de antemano el documento que requería; Así pasaron los años y en el siglo XIX el surgimiento de las sociedades científicas, trajo un incremento elevado en la publicación de documentos científicos y técnicos, surgieron los manuales, guías, folletos, memorias y en especial publicaciones periódicamente conocidas como revistas, periódicos, boletines que elevaron el fenómeno al punto de nombrarse como la “explosión de la información” (Thompson, 1977, citado por León, 2011, p.1.) Este fenómeno obligó a las bibliotecas, a revisar la organización de sus colecciones para dar respuesta a nuevos usuarios que ahora eran más expertos, en donde la precisión, la eficiencia y la satisfacción del usuario debían ser la base del servicio.

Con esta necesidad, Paul Otlet y Henry Lafontaine padres de la ciencia documental, diseñaron los primeros pasos para consolidar esta ciencia, en 1934 su investigación desarrolló la obra pionera en bibliotecología “El Tratado de Documentación”, una guía con métodos y modelos del manejo documental controlado, tecnificado, capaz de conceptualizar servicios expertos para el usuario y sus necesidades.



Fuente: VICMA (2017)



## *Servicios de Información Documental*

### **2. Generalidades y conceptos de los servicios de información documental**

La razón de ser en toda unidad de información es el usuario, es por ello que todas sus funciones y servicios que se ofrecen van encaminadas a la satisfacción de sus necesidades informativas.

La relación entre el usuario y la unidad de información se establece por medio de los servicios, como actividades determinadas que el profesional de la información ofrece al usuario.

Es de importancia reconocer que la satisfacción del usuario es la base de los servicios en una unidad de información.

La IFLA (2015), afirma que “Las bibliotecas y los servicios de información ofrecen acceso a la información, ideas y productos de la imaginación en cualquier soporte y sin importar las fronteras. Actúan como intermediarios del conocimiento, pensamiento y cultura, ofreciendo ayuda esencial para la toma independiente de decisiones, el desarrollo cultural, la investigación y el aprendizaje continuo de individuos y grupos.  
(P.1)

Tomando en cuenta que cada tipo de unidad de información tiene diferentes objetivos, podemos conceptualizar los servicios de información de una forma básica que subyace a todas como:

Los servicios de información son las diferentes formas de brindar acceso a la información, variando sus atributos en dependencia de la ubicación relativa del usuario y de las tecnologías y fuentes de información utilizadas.



## *Servicios de Información Documental*

Son la integración de todas las actividades que se desarrollan en una unidad de información (biblioteca, centro de documentación, archivo), o cualquier otra institución dedicada a satisfacer las demandas de información del usuario individual como del usuario colectivo.

Los servicios bibliotecarios de información son todas las actividades que realiza la biblioteca para llevar a cabo sus objetivos de difusión de la información y fomento de la lectura y escritura, de acuerdo a las necesidades y niveles de enseñanza que se tengan.



Fuente: Intralinks (2017)

En este módulo se utilizarán las palabras “servicio de información / servicios bibliotecarios” como sinónimos. Recordemos que el bibliotecario trabaja con información; por ende todo servicio que ofrece el bibliotecario en las unidades son de información.

## Servicios de Información Documental

### 3. Clasificaciones de los servicios

<u>Según Lancaster (1983)</u>	<u>Según Setién (1986)</u>	<u>Según J. Chías (1995)</u>
<p>Los servicios se dividen en:</p> <p>Servicios Técnicos Actividades de organización y control de los recursos informacionales que tienen como productos, herramientas para la prestación de los servicios al público (catálogos, bibliografías, traducciones, entre otras)</p> <p>Servicios al Público Los servicios al público los divide a su vez en servicios que corresponden a solicitudes o demandas y servicios de notificación. Lo fundamental en esta clasificación es que todas las actividades que se desarrollan en una institución de información como servicios</p>	<p>Servicios que facilitan el uso de documentos: Se analizan los servicios de entrega de documentos en salas de lectura y los que facilitan el uso de documentos fuera de las instituciones (préstamo a domicilio) el de publicaciones seriadas y el registro de información</p> <p>Servicios que facilitan información sobre documentos. (Servicios bibliográficos). Se analizan los servicios de información señal, de referencias bibliográficas, de catálogos colectivos y los servicios de resúmenes</p> <p>Otros tipos y formas de organización de los servicios de información. Servicios de información factográfica, servicio de reseñas, servicio de diseminación selectiva de la información (DSI)</p> <p>Servicios para categorías especiales de usuarios: niños y jóvenes</p>	<p>Básicos: Considerados paradigma de la biblioteca universitaria: sala de estudio, préstamos, préstamo interbibliotecario, informes bibliográficos. Son los más usados y se ven como mínimos por parte de los usuarios. Están más planificados</p> <p>Periféricos: Aquellos a los que el cliente accede como resultado de su presencia a la biblioteca universitaria, y que consume como usuarios del servicio base: fotocopias, indicaciones</p> <p>Complementarios: Los que se suman a los anteriores, complementándolos y diferencian a la biblioteca universitaria de otras: instalaciones, facilidades préstamos (reserva tele, envió por correo), acceso externo</p>

Fuente: elaboración propia



## *Servicios de Información Documental*

### 4. Servicios de Información tradicionales

Existe una serie de servicios que podemos denominar tradicionales, entre los que se destacan:

- ✓ Lectura en sala,
- ✓ Préstamo de documentos
- ✓ Reprografía y reproducción
- ✓ Servicio de referencia.
- ✓ Formación de usuarios.
- ✓ Diseminación selectiva de la información (DSI)



Fuente: Edomex (2018)

#### 4.1 Lectura en sala



Fuente: Edomex 2018

Mediante este servicio cualquier unidad de información permite la consulta “in situ” de sus fondos durante el periodo u horarios en que las bibliotecas se encuentren disponibles al público.

## Servicios de Información Documental

### 4.2 Servicio de Préstamo

El préstamo de obras es uno de los servicios bibliotecarios por excelencia y los que más caracterizan a la profesión, los cuales se dividen en:



Fuente: Primeravuelta 2018

**4.3 Préstamo interno:** se refiere en si a la consulta de documentos en sala, funciona con la modalidad de anaquel abierto (estantería abierta), facilitando el acceso directo al acervo a los usuarios sin esperar solicitarle los libros al personal bibliotecario

**4.4 Préstamo externo:** Es el préstamo del libro o ítem fuera de la biblioteca, en el cual las unidades de información ceden al usuario parte o la totalidad de sus fondos durante un tiempo determinado, y el interesado adquiere el compromiso de la devolución.



Fuente: Centrumpucp 2018



Fuente: Centrumpucp 2018

## Servicios de Información Documental

**4.5 Préstamo interbibliotecario:** Es un servicio de cooperación entre unidades de información nacional e internacional, en donde se tiene como apoyo los acervos de otras bibliotecas, estableciendo un convenio entre la biblioteca de la institución o dependencia interesada y la biblioteca. Este servicio facilita a los usuarios documentos que no se encuentran en la colección de la biblioteca, pero sí en otras instituciones con las que se establecen acuerdos.



Fuente: Canal biblos 2018



Fuente: Universo abierto 2018

Vale la pena mencionar que esta actividad se encuentra desarrollada y normalizada, la IFLA redactó en 1954 el documento *Préstamo Internacional y Envío de Documentos: Principios y Directrices de Procedimiento*, que sufrió modificaciones en 1978, 1987 y 2001, en el que se organizaba el procedimiento de este tipo de documentos cuando se hacen peticiones a bibliotecas de otros países. Este servicio dependerá de los proyectos cooperativos que posea la biblioteca.

## *Servicios de Información Documental*

### **4.6 Reprografía y reproducción**

Este servicio consiste en ofrecer al usuario cuando lo requiera, la reproducción de documentos o parte del mismo, en fotocopia, grabación, impresión, digitalización etc.



Fuente: Copistería 2018

Las bibliotecas están optando la contratación de empresas que se dediquen a esta tarea, aportando los equipos y manteniéndolos, entonces la unidad ya no será responsable de la atención de las máquinas reprográficas.

### **4.7 Servicio de Referencia:**

Es un servicio directo y personalizado al usuario, apoyado en una buena organización y conocimiento de la colección, así como la más adecuada elaboración de instrumentos de acceso; el material que lo conforma está compuesto por obras de referencia.

Este servicio se centra en resolver las dudas sobre datos, documentos y recursos de información que los usuarios planteen sobre las materias de estudio, el bibliotecario referencista debe de poseer el perfil con conocimientos y una formación en el:

- ✓ Conocimiento de las fuentes de información sobre el tema y de toda la colección de la unidad de información.
- ✓ Desarrollo del pensamiento analítico en la valoración de las preguntas formuladas.
- ✓ Habilidades de comunicación.

## Servicios de Información Documental



Fuente: fuentesdeinformacionve 2018

### 4.8 Formación de Usuarios

La formación de usuarios es una tarea fundamental en las unidades de información, Merlo (2005) nos dice que *“el tipo de servicios y la especialización de las colecciones obligan a que las bibliotecas establezcan de forma programada documentos y acciones de formación de usuarios, orientadas a presentar servicios o instruir al usuario en el uso de los recursos disponibles para el mejor aprovechamiento”*. (p.11).

Dentro de la formación de usuarios hay que incluir los productos informativos que se elaboren para difundir servicios y colecciones. Todas las guías informativas, tutoriales, páginas web, que se realicen deben ser entendidas como productos que ayudan a la formación de los usuarios en el uso de servicios y recursos.



## *Servicios de Información Documental*

Este servicio es de gran utilidad dentro de las unidades de información, para que el usuario tenga un completo conocimiento y correcto uso de los fondos y servicios bibliotecarios. Por lo que es de vital importancia organizar actividades de instrucción y de promoción de los recursos en forma continua.

La formación de usuarios no puede realizarse de forma omisa, de ahí que varios autores insten a la planificación de este tipo de actividades y que se organicen programas estables y continuos. Merlo (2005), nos dice que *“una formación de usuarios bien asentada es sinónimo de una biblioteca bien aprovechada”*. p. 12

### **4.9 Diseminación Selectiva de la Información (DSI)**

Conocida internacionalmente como Diseminación de la Información (DI), tiene en cuenta los intereses comunes que presentan los usuarios de los sistemas de información. Permite mantener informados y actualizados a todos los usuarios del sistema de manera sistemática, acerca de los documentos que ingresan en la institución o sobre aquellos que publica el propio centro y que corresponden a las temáticas de interés que atiende el servicio informativo.

Es un servicio especializado que brindan las bibliotecas y centros de información que como resultado final, brindan el producto científico surgido de la información recibida, mediante:

- Alertas bibliográficas: Es aquella información que se le brinda al usuario de forma rápida sobre los nuevos documentos que ingresan a los fondos, dando respuestas a sus necesidades informativas. Con este servicio reciben la notificación de estas novedades a medida que se producen.
- Listado de últimas adquisiciones: Entre los productos informativos más comunes en las bibliotecas están los boletines de novedades y sumarios caracterizados por compilar las últimas adquisiciones realizadas de todo tipo de documento que ingresan en los fondos bibliográficos.



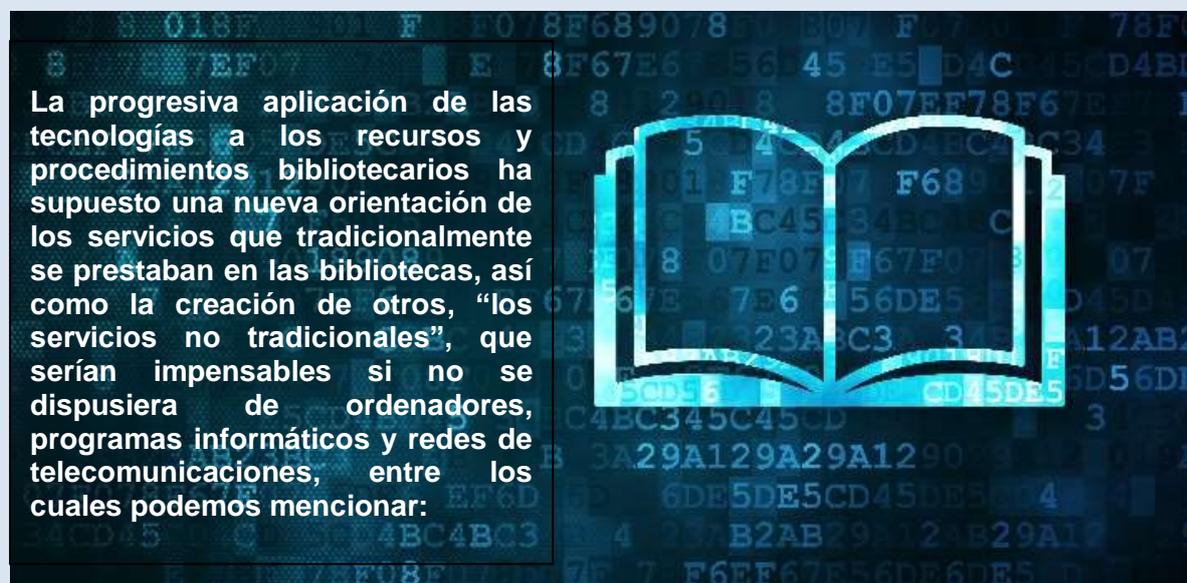
## Servicios de Información Documental

- Referencias bibliográficas: La difusión de la información bibliográfica es una actividad que se realiza recopilando una serie de referencias bibliográficas sobre un tema que el usuario ha solicitado o bien que la biblioteca considere de su interés.
- Índice temático: Se pueden confeccionar con cualquier tipo de documento para orientar al usuario a que conozca el contenido de una serie de obras sobre un tema.
- Internet: Se visitan sitios para buscar información a partir de las necesidades concretas que indiquen los usuarios. Esta actividad se simplifica en tres ámbitos: recepción de la consulta, localización de la información y envío de la misma. Se emplea la Internet para realizar recomendaciones a usuarios de forma atractiva y con títulos sugerentes como: La biblioteca recomienda.... para que accedan a sitios de interés. (EcuRed, 2018, p.1)



## Servicios de Información Documental

### 6. Servicios de Información no tradicionales



#### 6.1 Acceso a colecciones electrónicas

El concepto de desarrollo de colecciones ha variado sustancialmente. Las bibliotecas ya no ofrecen sólo documentos de las que son dueñas, sino que también dan acceso a otras colecciones cuya consulta es sólo posible mientras dure la suscripción a la misma.

Servicios en la Biblioteca  
Campus Madrid-Fuente de Toledo

### Colecciones

■ Colecciones electrónicas:

- Libros
- Revistas
- Diccionarios y enciclopedias
- Prensa
- Tesis
- Bases de datos
- Portales de información
- OpenCourseWare (materiales de estudio en abierto)
- e-Archivo (producción científica de la Universidad)
- Documentos de Trabajo
- Normas técnicas y patentes, etc.

Fuente: Universidad Carlos III de Madrid 2018

18

## *Servicios de Información Documental*

Los recursos electrónicos, debido a su elevado coste, se paga por el acceso a los servidores de determinadas empresas, donde están depositados estos documentos. Por lo general, las colecciones que se consultan son:

- Libros electrónicos
- Bases de datos
- Tesis, etc.
- Publicaciones periódicas en formato digital y bases de datos.

Las colecciones electrónicas de este tipo se pueden consultar de forma local, en intranet o en Internet. El acceso local y en intranet implica la compra de los documentos. Las bibliotecas almacenan la información en servidores propios, a los que sólo tienen acceso los usuarios autorizados. Por lo general, esto se emplea para recursos que las bibliotecas adquieren en formatos ópticos. Por el contrario, la consulta en Internet requiere conectarse con proveedores especializados, que permiten la consulta a sus servidores a quienes hayan contratado sus servicios.

El acceso a las colecciones electrónicas se está convirtiendo en uno de los servicios más demandados y también en uno de los que mayor presupuesto requieren, de ahí que las bibliotecas se consorcién para suscribir colecciones electrónicas de mayor tamaño y calidad y mejores condiciones de consulta y precios.

### **6.2 Biblioteca digital**

La creación de bibliotecas digitales a través de las que se da acceso a documentos completos de interés para los usuarios ha de considerarse otro servicio de las unidades de información.



## *Servicios de Información Documental*

Una biblioteca digital, es una colección de documentos en formato electrónico, debidamente organizados y dispuestos para su uso; se utilizan formatos de texto, imágenes, entre otros.

Se trata de formar una colección de documentos por iniciativa de la biblioteca, en donde se reúnan fondos en formato digital que sean útiles para los usuarios, como de tipo histórico o educativo; también difunden sus servicios, dando a conocer sus recursos de información y a elaborar información complementaria que sea de utilidad a los usuarios como bibliografías, guías de recursos, documentos explicativos sobre técnicas de búsqueda; y productos de ayuda a la formación como trabajos sobre cómo redactar referencias bibliográficas, cómo preparar un trabajo de investigación, etc.

Es importante concebir la biblioteca digital como un servicio distinto de los de acceso a la información electrónica. En este caso, se trata de que la biblioteca sea productora de los documentos que van a integrar la colección digital propia, ya sea mediante técnicas de escaneado y digitalización o a través de la edición específica en formatos electrónicos. Así, la biblioteca partiría de documentos procedentes de soportes no electrónicos que son digitalizados y de documentos creados directamente en formato digital.

Sólo se puede considerar como biblioteca digital si ha sido elaborada por la biblioteca y los documentos se encuentran en servidores propios. Una biblioteca será considerada digital si cumple estas cinco condiciones:

1. los documentos están en formatos electrónicos
2. la colección está organizada con criterios bibliotecológicos
3. los usuarios pueden consultar los documentos
4. hay una institución o red de entidades responsables de la colección
5. los documentos están alojados en servidores de la entidad responsable



## *Servicios de Información Documental*

Ejemplos de bibliotecas digitales



Imagen: 123RF (2018)



Imagen: 123RF (2018)

## Servicios de Información Documental

### 6.3 Atención al estudiante

Son los servicios de atención a la comunidad, entendidos como aquéllos que pretenden informar a los usuarios de cuestiones relacionadas con su entorno: localidad, trabajo, administración, etc., aunque no se trata de un servicio técnico ni estrictamente bibliotecario, sí puede considerarse responsabilidad de la biblioteca el informar al usuario de cualquier cuestión que necesite.



Imagen: Universidad de Córdoba (2018)

### 6.4 World Wide Web



Imagen: El Heraldo (2018)

Herramienta que permite abarcar toda la información de la red, como si de un único documento se tratara, enlazando las diferentes partes mediante hipertexto. Se trata de la herramienta más potente de la red en cuanto a disponibilidad de información.

## Servicios de Información Documental

### 6.5 Documentos web y sistemas de mensajería

Las páginas web y un elevado número de documentos electrónicos que se pueden consultar a través de navegadores, también son de interés en las unidades de información. Por ese motivo, muchas bibliotecas están incluyendo selecciones de recursos en sus espacios digitales. La selección de recursos web es un servicio que todas las bibliotecas deberían ofrecer en este momento.



Así lo han entendido muchas unidades de información quienes desde las páginas de sus bibliotecas ofrecen a los usuarios recursos web, organizados de forma temática y comentada destacando su utilidad. Como por ejemplo los

directorios de la Universidad Complutense de Madrid y la Universitat de Barcelona.

Para localizar sitios web que sean de interés para los usuarios de una biblioteca universitaria serán de gran valor algunas de las fuentes de información creadas a tal efecto, como son los buscadores, índices y directorios analíticos, ya sean genéricos o especializados en alguna disciplina o grupo de materias. Entre las más interesantes, dentro de aquellas que recogen recursos de todo tipo y tema, se encontraría Ciberoteca:

## Servicios de Información Documental



Imagen: 123RF (2018)

También existen importantes directorios analíticos que sólo seleccionan y valoran recursos web de un determinado campo del conocimiento. Una buena recopilación de los más importantes es la que se hace en Resource Discovery Network



Imagen: 123RF (2018)

## *Servicios de Información Documental*

Los mensajes enviados por correo electrónico también deben ser considerados documentos digitales de interés informativo. Muchos de los productos que antes difundía la biblioteca en formato impreso: boletines de novedades, sumarios de revistas, actualmente a través del servicio E-mail se pueden difundir en pocos segundos, y se elimina el alto coste que suponía en esfuerzo humano y económico la elaboración de los mismos. Con lo que se puede hacer llegar la información a más personas a menor coste.

En ocasiones, estos mensajes no se envían de manera individual, sino a través de sistemas de mensajería, que funcionan de forma colectiva y que se encargan de distribuir cada mensaje recibido a todas las personas que quieran recibirlo. En la actualidad, los dos sistemas de mensajería más empleados son las listas de distribución y los grupos de noticias, aunque existen otros, como los Bulletin Board System (BBS), que tuvieron en su día una gran expansión.

Para localizar listas de distribución científica en España, el directorio más útil es el que mantiene Rediris:

<http://www.rediris.es/list/>

Y para conocer qué listas o grupos de noticias de interés académico se han puesto en marcha en el mundo son de indudable interés repertorios como Catalist:

<http://www.lsoft.com/catalist.html>



## *Servicios de Información Documental*

### **7. Tendencias**

Hasta nuestros días la cultura digital y la cultura impresa aún coexisten, una de las tendencias más destacadas en la profesión es la digitalización, pues implica enormes cambios en la manera y forma en que se suministran los servicios e información; diariamente en las instituciones se procesa información haciendo uso de los nuevos recursos disponibles en forma electrónica

Las Tecnologías de la Información y Comunicación permiten que los servicios de información sean más interactivos, a partir de estos niveles de personalización se puede derivar en servicios con alto valor agregado, para que el usuario logre un alto nivel de satisfacción, esto trae consigo que el profesional de la información obtenga mayor grado de especialización, incorpore acciones de inteligencia competitiva y su trabajo se desarrolle en un perfil más amplio, realizando más eficiente la gestión de información.



## Servicios de Información Documental

### Referencias

EcuRed. (2013). *Diseminación selectiva de la información*. Recuperado el 29 de octubre de 2018 de

[https://www.ecured.cu/Diseminaci%C3%B3n\\_selectiva\\_de\\_la\\_informaci%C3%B3n](https://www.ecured.cu/Diseminaci%C3%B3n_selectiva_de_la_informaci%C3%B3n)

EcuRed. (2014). *Servicios Bibliotecarios*. Recuperado el 29 de octubre de 2018 de

[https://www.ecured.cu/Servicios\\_bibliotecarios](https://www.ecured.cu/Servicios_bibliotecarios)

IFLA. (2015). *Declaración de Glasgow sobre las Bibliotecas, los Servicios de Información y la Libertad Intelectual*. Recuperado el 29 de octubre de 2018 de

<https://www.ifla.org/ES/publications/declaraci-n-de-glasgow-sobre-las-bibliotecas--los-servicios-de-informaci-n-y-la-libertad-intelectual>

León, D. (2011). *El sistema de información de las bibliotecas: su estructura, historia y progresos en pro del desarrollo académico universitario*. Revistas científicas de la Escuela de Postgrados de la Fuerza Aérea Colombiana. Recuperado el 29 de octubre de 2018 de

<https://www.publicacionesfac.com/index.php/cienciaypoderaereo/article/view/29/130>

Torres, G. (2001). *Servicios bibliotecarios y de información en el contexto de la biblioteca tradicional*. Investigación Bibliotecológica: archivonomía bibliotecología e información.

México: Unam. Recuperado el 29 de octubre de 2018 de <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/3978>



# **MÓDULO 5**

## **SERVICIOS DE**

### **INFORMACIÓN**

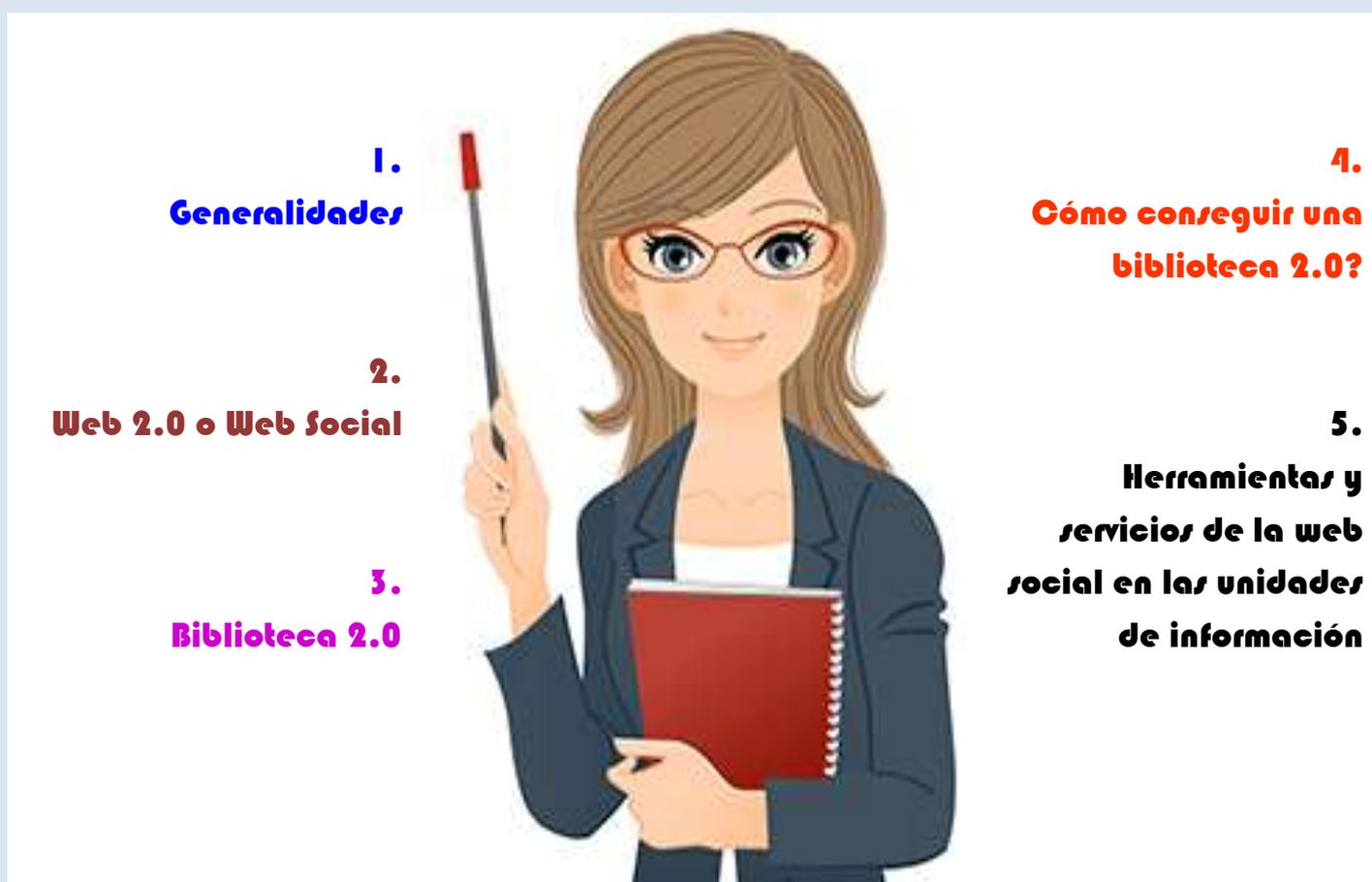
#### **DOCUMENTAL 2.0**

**B140.100 LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y EL USUARIO (E-EARNING)**  
**CARMEN ALICIA URIARTE MORAYA**

## TABLA DE CONTENIDO



# Módulo 5: Servicios de Información Documental 2.0



## *Servicios de Información Documental 2.0*

### **Introducción módulo 5**

### **Servicios de Información Documental 2.0**



Imagen: El nuevo diario

Bienvenidos al módulo 5, comprenderás las conceptualizaciones de la web social, y biblioteca 2.0, llegarás a poseer un enfoque sobre la web 2.0 y biblioteca 2.0. Aprenderás a diferenciar sobre los servicios 1.0 y 2.0, conocerás sobre las herramientas y servicios web que se pueden implementar y ofrecer en las unidades de información para conectar personas con información y personas con personas.



## Servicios de Información Documental 2.0

### 1. Generalidades

En los últimos años el desarrollo de las nuevas tecnologías y la generación del conocimiento ha cambiado estructuralmente la organización de la información documental basada en la tecnología.

Una nueva revolución está removiendo el entorno de internet, se llama web 2.0, este concepto está empezando a generar nueva literatura profesional tratando de describir este planteamiento y aplicarlo a distintos ámbitos, como las bibliotecas.

La gestión de la información ha sido siempre el asunto central del profesional de la información documental dentro de una institución. Las transformaciones que el uso de la tecnología y el trabajo en red están provocando en estos procesos y el nuevo concepto de unidad de información (bibliotecas web 2.0) que está surgiendo a partir de las nuevas prácticas, están cuestionando la capacidad de los servicios tradicionales en las bibliotecas, para tratar esa complejidad y soportar los procesos de trabajo de sus usuarios en el nuevo entorno digital, los servicios deben de estar basados en la web 2 y en las posibilidades de colaboración que ofrece.

La llamada Web 2.0 comprende un amplio conjunto de aplicaciones que usa a la *World Wide Web* (WWW) como interfase y que aumenta grandemente las posibilidades interactivas del entorno de internet. A Continuación entenderemos mejor ¿Qué es la web 2.0 o Web Social?



## Servicios de Información Documental 2.0

### 2. Web 2.0 o Web Social

El término Web 2.0 se originó en una reunión entre los equipos de trabajo de O'Reilly Media y MediaLive International en 2004 en una lluvia de ideas, y desde entonces viene siendo empleada para designar a una nueva generación de servicios web que comparten principios. O'Reilly, T. nos dice que su "popularidad ha sido tal que casi todos los días encontramos noticias sobre ella en todo tipo de medios, en ocasiones para ser criticada por su utilización como producto de marketing con el objetivo de atraer inversiones hacia las empresas tecnológicas, que quedaron seriamente desafiadas tras el estallido de la burbuja en 2001. La comparación con lo sucedido en esta etapa parece inevitable". p.1

#### Lluvia de ideas en la conferencia entre O'Reilly y MediaLive International

Web 1.0		web 2.0
Haga doble clic	->	Publicidad de Google
Ofoto	->	Flickr
Akamai	->	BitTorrent
mp3.com	->	Napster
Britannica Online	->	Wikipedia
sitios web personales	->	blogging
a pesar de	->	upcoming.org y EVDB
especulación de nombre de dominio	->	optimización de motores de búsqueda
páginas vistas	->	Costo por click
raspado de la pantalla	->	servicios web
publicación	->	participación
sistemas de gestión de contenidos	->	wikis
directorios (taxonomía)	->	etiquetado ("folksonomy")
Pegajosidad	->	sindicación

Fuente: O'Reilly

El artículo sigue mencionando que durante el año y medio transcurrido desde entonces, el término "Web 2.0" se ha consolidado, con más de 9.5 millones de citas en Google. (O'Reilly, T. (2005) p.1)



## Servicios de Información Documental 2.0

El término web 2.0 revolucionó el espacio virtual, muchos autores la definen como un nuevo movimiento social en internet, algunos como la nueva ola de servicios y otros como la posibilidad de evadir las limitaciones originales del HTML.

García, S. (2009) nos dice que la web 2.0 es la red *“como plataforma, abarcando todos los aparatos conectados; las aplicaciones de la web 2.0 son aquellas que sacan las ventajas más intrínsecas de esa plataforma: brindando software como un servicio que se actualiza permanentemente y se mejora cuanto más lo usa la gente, consumiendo y combinando información de múltiples fuentes, permitiendo que los usuarios usen esa información y la combinen a su antojo, creando un efecto de red a través de una arquitectura de participación, para brindar experiencias de uso más ricas”*. p.3.

Entonces podemos decir que son sitios web que facilitan compartir información; la web 2.0 es dinámica porque la habilidad del diseño centrado en el usuario y la colaboración en la World Wide Web permite a los usuarios interactuar y colaborar entre sí como creadores de contenido; lo que la hace idónea para crear servicios de información documental en cualquier unidad de información en la que nos encontremos.

### 2.1 Características:

Entre las principales características de la web 2.0 se pueden mencionar:

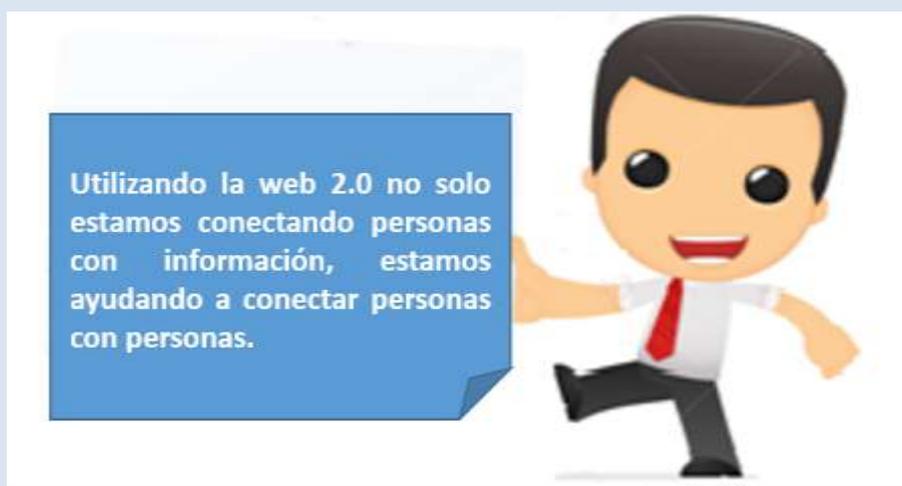
- ✓ Las aplicaciones corren sobre el explorador, no en el escritorio local
- ✓ Flexibles y adaptables a las necesidades del usuario
- ✓ Cualquiera puede usarlas, sin necesidad de ser un experto
- ✓ Cuantas más personas usan una aplicación, se vuelve mejor
- ✓ Los usuarios son creadores de contenido, no solo consumidores
- ✓ La comunicación es abierta, más transparente, multicanal y bidireccional
- ✓ Inteligencia colectiva: los usuarios aportan valor agregado al servicio



## *Servicios de Información Documental 2.0*

- ✓ Capital social: las conexiones entre los individuos generan nuevo sentido de colaboración y trabajo en red
- ✓ Aprendizaje informal: un espacio donde poder desarrollar competencias, aprender en colaboración con otros y ser guías de su propio aprendizaje. Le brinda al usuario la posibilidad de experimentar y aprender mediante ensayo y error

El usuario ya no depende que las aplicaciones o la información con que se trabaje estén exclusivamente instalados en una computadora, ni de una ubicación geográfica, ya que en la nube accede a la información desde cualquier dispositivo en cualquier parte del mundo donde obtenga conexión a internet.



## *Servicios de Información Documental 2.0*

### **3. Biblioteca 2.0**

El término Biblioteca 2.0 fue acuñado en octubre de 2005 por Michael Casey en su blog LibraryCrunch y estableció su primera definición en Wikipedia. El blog de Casey, junto al de Michael Stephens, Tame the web, y al de ALA TechSource, son las tres fuentes de información más importantes para observar cómo se está desarrollando el concepto” (Miller y Crawford (2006), citado por Galán, E. (2015), p1).

Paul Miller (2005) opta por una sencilla ecuación

*Web 2.0 + biblioteca = Biblioteca 2.0*

Se puede definir biblioteca 2.0 como “los servicios bibliotecarios diseñados para cubrir las necesidades de los usuarios causadas directa o indirectamente por los efectos de la web 2.0 (p.5).

La Biblioteca 2.0 viene a ser la aplicación de los principios, herramientas y servicios de la web 2.0 al mundo de las unidades de información y del Opac Social. También la podemos conceptualizar como la aplicación de tecnologías interactivas, participativas y multimedia a los servicios y colecciones documentales basadas en un entorno virtual.



## *Servicios de Información Documental 2.0*

### **4. Cómo conseguir una biblioteca 2.0?**

Margaix, D. (2007) Conceptos web 2.0 y biblioteca 2.0, ejemplifica la diferencia de un servicio 1.0 y 2.0 “Imaginemos una biblioteca pública de un municipio cualquiera. Ha conseguido una serie de fotografías antiguas y decide digitalizarlas y publicarlas en internet. Esta publicación puede hacerse a través de una serie de páginas html o mediante su catálogo bibliográfico. Estas opciones, correctas y legítimas, serían consideradas web 1.0. Ahora bien, supongamos que se decide publicarlas a través de Flickr, se abre una cuenta y las publica en el servidor, permitiendo que los usuarios puedan verlas, añadir comentarios, reutilizarlas, etc., entonces estaríamos ante un servicio web 2.0. (p. 102).

Imaginemos ahora la biblioteca de un centro universitario, ha elaborado una selección de sitios web interesantes para sus titulaciones y desea darla a conocer ¿cómo hacerlo? Podría publicarlos en una página web, o incluirlas en el opac, o bien optar por el “social bookmarking”, creando una cuenta en del.icio.us y compartiéndolas en ese servidor. Otra opción sería instalar un software específico para que sus usuarios puedan crear sus listas de favoritos y compartirlas, como por ejemplo el servicio links de la Yale University Library o, a un nivel mucho más desarrollado, PennTags de la University of Pennsylvania. (p.103)

Incorporar las herramientas de la web 2.0 a los servicios y productos bibliotecarios ante los servicios tradicionales es una tarea ardua, se necesita sobre capacitar al personal y a la biblioteca como organización en los marcos teóricos y las destrezas prácticas de la web 2.0 que demuestren la utilidad y facilidad de uso de estas herramientas.



## Servicios de Información Documental 2.0

### 5. Herramientas y servicios de la web social en las unidades de información

La abundancia de herramientas 2.0 ha dado lugar a la aparición de sitios web que están en continuo desarrollo, por lo que González, N. nos recomienda que “cada biblioteca debe seleccionar las que mejor se adapten a su contenido, comunidad de usuarios y alfabetización tecnológica, así como a sus objetivos y recursos” p.77

Veamos ahora cuáles son algunas de esas herramientas y tecnologías 2.0 aplicables a cualquier tipo de biblioteca y que se agrupan bajo la etiqueta de "software social". No se ha incluido las URLs de las que son fáciles de localizar en la web.

#### Los weblogs:

Son las herramientas más utilizadas en este entorno 2.0. Existen múltiples sitios web con software para crear blogs gratuitos, tanto en el ámbito de lengua inglesa como en el hispano, y herramientas como Technorali que nos ayudan a encontrarlos. Su mayor ventaja es la facilidad de uso y para añadir contenidos rápidamente y sin conocimientos previos de lenguaje html, creando un flujo de información con los usuarios que pueden, a su vez, comentar cada una de las entradas, es decir, favorece la comunicación bidireccional. De esta forma, los bibliotecarios pueden promover el uso de sus recursos y su propia biblioteca

con una herramienta virtual y gratuita. Otros formatos de blogs con grandes posibilidades son los fotoblogs, videoblog, audioblog o mobileblog.



Fuente: ADSLZone

A la facilidad de su uso podemos añadir la diversidad de sus posibles aplicaciones:



## Servicios de Información Documental 2.0

**a) Blogs de noticias**, como uso más extendido, que anuncian las novedades de la biblioteca a modo de boletín de noticias tradicional, pero incorporando comentarios, etiquetas, sindicación de contenidos (RSS) que permite a los bibliotecarios la publicación y difusión de novedades y avances y otras noticias relacionadas, etc. En el blog de la biblioteca se pueden publicar las novedades bibliográficas recién adquiridas, noticias sobre recursos electrónicos considerados de interés, actividades organizadas por la biblioteca y enlazadas al calendario ... En definitiva, el blog como boletín informativo, de promoción y marketing, pero más interactivo y dinámico; como ejemplo el blog de la Biblioteca Pública de Cuenca.

**b) Blogs de recursos concretos o especializados**, muy útiles para poner en valor subconjuntos documentales de la biblioteca que por tanto resultan de gran interés como herramientas de divulgación y comunicación para los "bibliotecarios temáticos" y las actividades de formación en competencias informacionales.

**c) Blogs orientados a servicios concretos**, como el préstamo interbibliotecario o el club de lectura, como el blog de la Biblioteca Pública de Albacete.

**d) Blogs de seguimiento de proyectos**, como la creación de un nuevo edificio bibliotecario o cambio de instalaciones.

Existen blogs destinados a tipos de usuarios específicos, blogs de seguimiento de un congreso o evento, blogs internos de comunicación y noticias o blogs para bibliotecarios sobre un tema concreto de interés.

La facilidad en el establecimiento y uso participativo de estas herramientas no exonera su mantenimiento (son muchos los que no superan los tres meses). La mayor de sus ventajas es que vuelve humanas a las bibliotecas, ya que les otorga la voz de los que escriben sus noticias y actividades, y con los comentarios de los usuarios permite la creación de conversaciones y favorece el sentido de la comunidad. Un segundo pilar de la web social, más directamente asociado a la creación colectiva.



## Servicios de Información Documental 2.0

### Las wikis:



Son sistemas de gestión de contenidos en la web que no requieren conocimientos técnicos previos. Su popularidad ha llegado a tal punto que la conocida y polémica enciclopedia Wikipedia es el sitio web de referencia y consulta más utilizado en EEUU, y en España se están llevando a cabo múltiples proyectos de propósito específico que recogen la esencia del modelo original de la Wikipedia.

Para la creación de las wikis, se puede encontrar software gratuito tanto para usarlas en servidores remotos como para ser descargadas en servidores propietarios. Una relación de software disponible con una comparativa de sus funcionalidades puede encontrarse en WikiMatrix. Pero ¿qué uso concreto podemos darle a una wiki? Al tratarse de una herramienta específicamente diseñada para el trabajo en colaboración, puede aplicarse a proyectos en los que participen bibliotecas, personal bibliotecario y usuarios o entre los mismos usuarios, y podemos encontrar muchos casos prácticos:

## Servicios de Información Documental 2.0

a) **Wikis como gestión del conocimiento**, sobre un tema en concreto, como Library Success: a Best Practices Wiki que recoge las experiencias novedosas o "buenas prácticas" que se están llevando a cabo en bibliotecas de todo el mundo para mejorar sus servicios o WikiEducator, proyecto europeo educativo.

b) **Wikis como guías temáticas**, como ejemplo St. Joseph County Public Library's Subject Guides.

c) **Wikis para la formación de usuarios**, ya que, por un lado, permiten la cooperación en la creación de recursos y, por otro, sirven de guías y difusión de información y como ejemplo Library Instruction wiki.

La lista no acaba aquí, existen wikis para planificar un congreso, para editar manuales y documentos de forma



colaborativa, como guía de recursos y lecturas recomendadas, como sitios web de las bibliotecas, complementarios del principal, pero que aportan la colaboración de los usuarios, como wikis construidas con la propia comunidad y en las que la biblioteca participa, etcétera. Sin embargo, a pesar de su ductilidad, el uso de las wikis tiene sus propias reglas, no todos los trabajos que requieran participación deben usar una wiki.

## *Servicios de Información Documental 2.0*

### **Servicio de Mensajería Instantánea (IM)**

Es otro de los servicios realmente consolidado en la web social, que de hecho ha sido el impulsor de las propias redes sociales, es el que va a permitir a las bibliotecas reimpulsar sus servicios de referencia, y más concretamente el chat, como



Fuente: PoderPDA

forma de comunicación síncrona con los usuarios, similar a una referencia presencial. Además, estas mismas aplicaciones, la mayoría de software gratuito, pueden "embeberse" o incrustarse en cualquier página web que deseemos, de tal forma que una ventana a la biblioteca estará disponible en todos los sitios donde se pueda necesitar un bibliotecario: blogs y wikis temáticos, páginas web de la biblioteca, webs universitarios, municipales, o de la comunidad.

La transcripción de las conversaciones servirá para la creación de una base de conocimiento con la información estructurada que se ha ido adquiriendo, pero además servirá para evaluar el servicio. Como evolución del chat, podemos citar el servicio de referencia virtual integrada en SecondLife, Lillian-A Natural Language Library Interface and Library 2.0 Mash-Up, que responde a las preguntas básicas de un mostrador de referencia.

## Servicios de Información Documental 2.0

### RSS ( Really Simple Syndication) y Atom:



Fuente: Wikipedia

Son formatos basados en XML para syndicar (redifundir) contenidos en la web, informaciones y servicios, a los que se accede a través de los llamados agregadores, herramientas desarrolladas con este fin. Además de producir esta información, los sitios web pueden también syndicar contenidos de otros sitios y ofrecerlo a sus usuarios aunque no sean propietarios de las noticias. Esta funcionalidad permite a la biblioteca proporcionar noticias dinámicamente actualizadas de otros sitios web de interés y de esta forma el usuario estará al día de los temas de su interés sin gran esfuerzo.

Existen múltiples programas para suscribirse, gestionarlos, visualizarlos o incluso mezclarlos, sin requerir grandes habilidades técnicas. Algunas bibliotecas españolas han creado RSS feeds para que sus usuarios se suscriban a sus contenidos: colecciones, servicios, nuevos recursos por materias, etcétera, entre otras, la UPC, ofrece además información para que sus usuarios estén al tanto de las novedades en sus agregadores RSS. También los archivos de audio pueden ser sindicados, a modo de blogs hablados, mediante podcasting y con múltiples posibilidades de uso para las bibliotecas.



Fuente: Exprimiblog

## *Servicios de Información Documental 2.0*

La web 2.0 o social, es básicamente una web multimedia (imágenes, vídeos, presentaciones, audio, etcétera) y por ello han surgido multitud de sitios web y aplicaciones para compartirlos. Quizás el más popular sea YouTube, y el lugar perfecto para que las bibliotecas suban sus vídeos con historiales de ALFIN, o de uso de sus recursos de información, vídeos de promoción de la propia biblioteca, de eventos, entre otros, que además pueden ser embebidos en blogs, wikis o cualquier página web y compartidos con los usuarios.

En este mismo sentido podemos usar otras herramientas, como Zoho (para crear presentaciones), Flickr (para ilustrarlas), o SlideShare (para compartirlas) y, en general, para construir nuestras propias comunidades de usuarios de temas de interés en la biblioteca, invitar a los usuarios a añadir sus propias imágenes, presentaciones, etcétera. Concretamente se puede usar Flickr para ilustrar un blog y tutoriales con simples pantallazos, o colaborar en la creación de colecciones de imágenes locales; en SlideShare podemos encontrar materiales de formación y compartir los que se hayan creado, crear etiquetas para clasificar temas de interés y compartirlas con los usuarios y profesionales.

Las redes sociales, otro de los fenómenos 2.0 de mayor auge, son comunidades virtuales que comparten los mismos intereses. Debido a que los jóvenes los usan cada vez más, algunas bibliotecas se están introduciendo en estos espacios sociales, creando perfiles de usuario para los bibliotecarios como extensión de sus servicios.

Concretamente, la biblioteca de la Universidad de Alabama ofrece acceso directo a su catálogo en la red Facebook y la biblioteca del Brooklyn Collage consolida su presencia en MySpace.



## Servicios de Información Documental 2.0

Las bibliotecas que usan estos sitios web buscan facilitar la comunicación con sus usuarios, más allá de los tradicionales servicios de referencia presenciales y, por otro, promocionar y aumentar de forma económica y fácil la visibilidad de la biblioteca.



De gran interés como modelo a seguir, es LibraryThing, una biblioteca digital entendida al estilo 2.0, es decir, se va creando y enriqueciendo con las aportaciones de los propios usuarios.

Twitter, por su parte, permite compartir mensajes breves de texto desde el móvil y algunos servicios de IM y establecer relaciones con otros usuarios. Y como red social por excelencia en un entorno de diversión y nuevos espacios por explorar, SecondLife, que ya hemos citado. Hasta el momento, alrededor de 40 bibliotecas públicas y universitarias de todo el mundo están llevando a cabo actuaciones en este espacio de diversión y entretenimiento (entre ellas la biblioteca del College University of Dublín), para ofrecer los servicios bibliotecarios donde se encuentre el usuario.



## *Servicios de Información Documental 2.0*

Otra forma de aprovechar el saber colectivo para mejorar el acceso a nuestros recursos son los Book- marks sociales. Delicious o BibSonomy para literatura, son populares y exitosos gestores de etiquetado social de grandes aplicaciones para las bibliotecas, que han encontrado un método informal y abierto de clasificación que permite al usuario asociar palabras clave o etiquetas a los contenidos online. De esta forma se consigue una navegación alternativa por los conceptos generales, y una nube de etiquetas. Como ejemplo, el sistema PennTags de la Universidad de Pennsylvania, desarrollado por sus bibliotecarios, a modo de bookmark social, que permite localizar, organizar y compartir los recursos favoritos online de forma colaborativa y crear RSS para la comunidad universitaria. También los gestores de contenidos están adaptándose a la filosofía de la 2.0, y como ejemplo Drupal, con el que se están construyendo sitios web que incorporan blogs, wikis, etiquetado, comentarios de los usuarios, recomendaciones, valoraciones y RSS feeds.

Los catálogos de las bibliotecas también presentan muchas posibilidades de incorporación de herramientas y tecnologías de la web 2.0, si bien es verdad que suelen tener una rigidez normativa que los enfrenta a la anarquía desarrolladora de los portales en permanente desarrollo. Básicamente estos nuevos opacs 2.0 presentan características que los asemejan a productos como Google o Amazon, en cuanto a nuevos sistemas de búsqueda y recuperación más visuales e intuitivas, y para los que no haga falta formación en su uso:

- enriquecimiento de registros con información útil procedente de etiquetas, comentarios y valoraciones de los propios usuarios;
- nuevos puntos de acceso a la información contenida en los tradicionales sistemas de catalogación y clasificación, que permiten localizar la información que se está buscando y además encontrar aquello que no sabíamos que queríamos.
- recuperación por relevancia, búsquedas facetadas, la idea del poder del saber colectivo.



## Servicios de Información Documental 2.0

Como ejemplo de estas tendencias y desarrollos de nuevos sistemas de gestión bibliotecaria podemos citar el proyecto de la OCLC FictionFinder



O el prototipo de sistema de gestión de bibliotecas digitales de DELOS DLMS, que incluye recuperación de contenidos en 3D, incorporación de notas del usuario, interfaz de lenguaje natural y voz, etcétera.



## Servicios de Información Documental 2.0

Por último, los mashups son aplicaciones web que usan el contenido de más de una fuente para crear un nuevo servicio. Estos contenidos son generalmente suministrados vía APIs (application programming interfaces) o RSS Feed. Se basa en unos datos que están en abiertos, un conjunto de servicios y pequeños programas que se acoplan. Un claro ejemplo son los Mapas de Google, las imágenes de Flickr o la aplicación de Syndetics en la novedosa visualización del catálogo de Cambridge Libraries and Galleries.



Otro ejemplo de mashup aplicado a un catálogo de biblioteca es el proyecto OpenLibrary, que permite al usuario ver y actualizar toda la información mundial sobre libros.

Proyecto de similares características, único en el ámbito hispano, es Maps2books, del equipo de Jorge Serrano Cobos. Entre otras características de red social, se basa en el protocolo z 3 9.50, para localizar los libros más próximos a la ubicación geográfica del usuario.



Como ejemplo español de mashup bibliotecario qué mejor que el mapa literario de Muskiz, creado sobre la aplicación de Google Maps. Hasta el momento más de 50.000 programadores han usado Google Maps para crear sus mashup. Y más recientemente

## *Servicios de Información Documental 2.0*

con el producto de Google, My Maps, el proceso es aún más fácil, ya que no requiere ninguna habilidad técnica para que cualquier usuario pueda crear un mapa personalizado y embeberlo en sus páginas web o blogs.

Frappr es otro producto mashup, para compartir experiencias con personas de la misma red, por ejemplo con bibliotecarios que bloguean. Existen muchos buenos ejemplos de bibliotecas que están poniendo en marcha sus propias aplicaciones 2.0 y para los que como siempre, el mejor elogio es copiarlas.



Imagen: 123RF (2018)

Es difícil imaginar a donde llegará la web social en los próximos años, las herramientas de la web 2.0 se están convirtiendo cada vez más en las plataformas clave para crear y compartir conocimiento en todo el mundo. A medida que pasa el tiempo la cantidad de usuarios va en aumento, y la web 2.0 también trae consigo desafíos para las instituciones, como la necesidad de innovación constante y un cambio organizacional, por lo que las unidades de información no deben estar ajenas a este cambio, es necesario que tengan dentro de sus misión la flexibilidad y estén anuentes a adaptarse a los cambios para satisfacer las necesidades de sus usuarios que exigen y merecen nuevos servicios.

## *Servicios de Información Documental 2.0*

### **Referencias**

Didac, M. (2006). Conceptos de Web.2 y Biblioteca 2.0: origen definiciones y retos para las bibliotecas actuales. E-prints in library & information science. Recuperado el 01 de noviembre de 2018 de <http://eprints.rclis.org/9521/>

Educación Biblio. *Bibliotecas de Nueva Generación (Biblioteca 2.0)*. Recuperado el 01 de noviembre de 2018 de [https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/119403/1/EB19\\_N161\\_P75-84.pdf](https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/119403/1/EB19_N161_P75-84.pdf)

Galán, E. (2015). *Concepto de biblioteca 2.0*. Alquibla. Recuperado el 01 de noviembre de 2018 de <https://www.alquiblaweb.com/2015/08/28/concepto-de-biblioteca-2>



# **MÓDULO 6**

## **SERVICIO**

### **BIBLIOTECARIO DE**

#### **REFERENCIA**

**B140.100 LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y EL USUARIO (E-EARNING)**  
**CARMEN ALICIA URIARTE MORAYA**

## TABLA DE CONTENIDO



# Módulo 6: Servicio Bibliotecario de Referencia

**1.**  
**La Información y las Bibliotecas**

**2.**  
**Servicios de Referencia**  
**Objetivos**

**3.**  
**Tipos de Servicios?**

**4.**  
**Colección de Referencia**

**5.**  
**Fuentes de Información en internet**



**6.**  
**Servicios de Referencia Virtuales**

**7.**  
**Ejemplos de Servicios de referencia en línea**

**8.**  
**Ubicación del Servicio**

**9.**  
**El Referencista**

**10.**  
**Actualidad y futuro**

## *Servicio Bibliotecario de Referencia*

### **Introducción módulo 6**

## **Servicio Bibliotecario de Referencia**



Fuente: referencistas.com

Bienvenidos al módulo 6, aquí entrarás al mundo del servicio bibliotecario de referencia, conocerás los términos más utilizados para este servicio, su conceptualidad, objetividad y como ha ido transformándose este servicio con el paso de los años, también tendrás un recorrido al pasado, señalaras la diferencia de los servicios tradicionales y los virtuales así como el tipo de colecciones y fuentes de información que se utilizan, y tu viaje desembocara con los servicios de referencia virtuales hoy utilizados, así como el perfil que debe de poseer el personal referencista.



## *Servicio Bibliotecario de Referencia*

### 1. La información y las Bibliotecas

Sea cual sea la tipología de las bibliotecas, la función es la informativa, por lo que todas las unidades de información cuentan con servicios que atienden las consultas de los usuarios y colecciones con fondos en diversos soportes y temáticas, siempre para satisfacer la necesidades de los usuarios, que puede ser necesidad de información, de formación, y entretenimiento.

El avance de las tecnologías y la explosión de la información, ha convertido a las unidades de información en instituciones dinámicas, más preocupadas por la difusión de sus fondos y de la información en ellos contenida, que por la conservación y el almacenamiento de los mismos.

Como centro difusor de conocimiento, la biblioteca a gestionado acciones dirigidas en los servicios de información para informar al usuario como parte indispensable del trabajo bibliotecario; por este motivo, se emplean distintos términos para denominar la actividad que consiste en facilitar información a los usuarios. Así, se habla de servicio de referencia, servicio de información bibliográfica, servicio de orientación, de consulta, de búsquedas documentales, entre otros, por lo que sobre todos ellos se ha impuesto el término **referencia**,



Fuente: demazie (2018)

## *Servicio Bibliotecario de Referencia*

### **2. Servicio de Referencia**

La palabra **referencia** procede del inglés “**reference**”, que se emplea como sinónimo de **consulta**.

Este término “**referencia**” se encuentra absolutamente admitido dentro de la terminología bibliotecaria y la denominación **Servicio de referencia** es la que se ha utilizado para mencionar a la sección de la biblioteca encargada de informar al usuario sobre cuestiones diversas.

Los servicios de referencia son aquellos que ofrecen las bibliotecas para atender las necesidades de información de los usuarios. Es necesario que las unidades adecuen los servicios de referencia a los diferentes tipos de usuarios con la que se trabaja.

Es el servicio de la biblioteca que da respuesta a las consultas documentales de los usuarios, resolviendo cuestiones inmediatas pregunta-respuesta, ofreciendo información bibliográfica específica de documentos y orientando a fuentes de información de los recursos informativos que se tengan como los de la colección de referencia, productos informativos elaborados por la biblioteca en diferentes soportes.



## *Servicio Bibliotecario de Referencia*

### ¿Cuáles son los objetivos del servicio de referencia?

- ✓ Satisfacer la necesidad de informativa
- ✓ Posibilitar a cualquier usuario ya sea real o virtual el acceso a la información que precise independientemente de donde pueda localizarse.
- ✓ Garantizar el uso eficiente de la información localizada
- ✓ Asistir, así como capacitar a los usuarios en las búsquedas y la utilización de la información en cualquier soporte
- ✓ Servicio de calidad



Para alcanzar los objetivos en este servicio, la unidad debe poseer espacios, infraestructuras y fondos adecuados, personal especializado que domine los sistemas de consulta de cada fuente de información, así como organizar actividades de formación de usuarios en el manejo de obras de referencia, fuentes de información, y sistemas de acceso al documento cuando la información requerida no se encuentre en la colección propia.

## Servicio Bibliotecario de Referencia

### 3. Tipos de Servicios

De manera tradicional el servicio de referencia puede subdividirse en tres rangos, Bopp citado por Merlo (2000) dividen los servicios de referencia tradicionales en tres bloques: “servicios de información, servicios de formación y servicios de orientación” (p.97), veamos la siguiente tabla:

Tipo de servicios	Descripción	Ejemplos
<b>Información</b>	Resuelven las consultas de los usuarios	Preguntas de respuesta rápida, consultas bibliográficas, obtención de un documento
<b>Formación</b>	Tratan de educar al usuario en el uso de la biblioteca y de la colección de referencia	Formación de usuarios
<b>Orientación</b>	Asesoran al usuario en la elección de una obra o de una fuente de información	Actividades llevadas a cabo por la biblioteca para recomendar o dar a conocer documentos

Fuente: Merlo 2000



## *Servicio Bibliotecario de Referencia*

### 4. Colección de Referencia

Para que la sección de referencia sea eficiente se debe contar con una completa colección de referencia, además de tener destreza en el manejo de las mismas. Las fuentes y productos que habitualmente se emplean para resolver las preguntas de los usuarios son:

- ✓ Productos de la propia institución: Lo catálogos, ficheros de autores u obras; Dossier de prensa, boletines y folletos informativos, bibliografías, guías de lectura, fichero de preguntas más frecuentes (FAQ), selección de páginas web, listas de distribución o correo, el archivo de las consultas que ya fueron respondidas será empleado también para ofrecer esas respuestas a nuevos usuarios y para planificar actividades de formación de usuarios.
- ✓ **Colección de referencia impresa:** Conocidas también como fuentes de información tradicionales, las cuales podemos mencionar las enciclopedias, diccionarios, anuarios, etc. Son fundamentales para resolver cuestiones concretas (datos o hechos). Dependiendo de la especialización de la pregunta se utilizarán otras fuentes de información como las bibliografías o los índices. En todos estos casos los sistemas de consulta dependerán de la obra en cuestión y de la forma en que se tenga organizada la información.



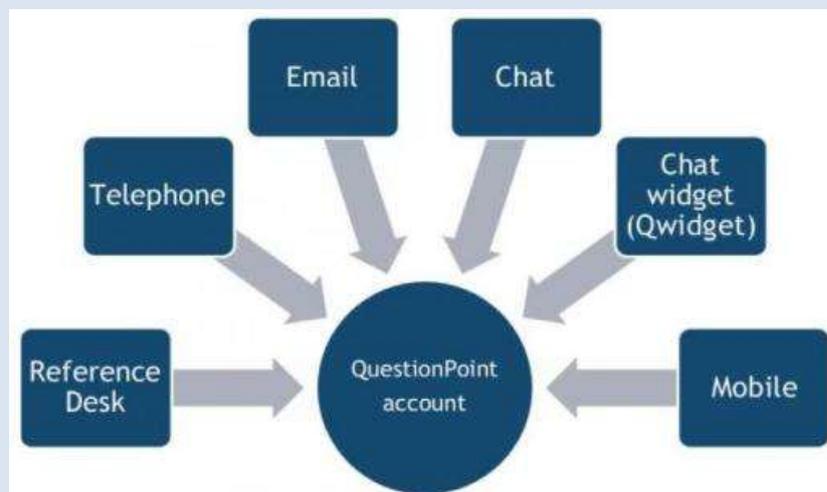
## Servicio Bibliotecario de Referencia

- ✓ Colección electrónica: son sobre todo aquellas que utilizan el CD-ROM como soporte,
- ✓ Fuentes automatizadas: incluye el microfilm, los CD-ROM, las fuentes en internet.
- ✓ Sistemas basados en las telecomunicaciones: teléfono, fax, correo electrónico.



Fuente: share (2018)

- ✓ Sistemas basados en Internet: esta es una gran fuente de información, de la que el personal referencista podrá valerse a menudo, muchas unidades de información están utilizando esta fuente como parte de su colección.



Fuente: emazee (2018)

## Servicio Bibliotecario de Referencia

### 5. Fuentes de información en internet para el servicio de referencia



Fuente: slide share (2019)

Internet se ha convertido en un instrumento de enorme utilidad para el servicio de información de cualquier biblioteca o centro de documentación. Nadie puede discutir la eficacia y rapidez de Internet como medio y fin para localizar información; incluso buscan la información en línea antes de consultar las fuentes de información tradicionales

#### Tipos de fuentes de información en internet:

**1. Buscadores y metabuscadores:** sistemas de recuperación de páginas web recopiladas en una base de datos mantenida por una empresa o institución. Desde estos sistemas de acceso a la información presente en Internet pueden localizarse páginas web, correos electrónicos, direcciones, imágenes, programas, etc. En la actualidad existen buscadores que realizan las búsquedas en varias bases de datos de páginas web simultáneamente; en este caso se habla de metabuscadores. La utilidad de estas fuentes de información es mayor cuanto más específica es la consulta.

## *Servicio Bibliotecario de Referencia*

**2. Índices temáticos y portales:** directorios de páginas web clasificados siguiendo una estructura sistemática. Pueden abarcar todos los campos del conocimiento o estar especializados en alguna disciplina concreta. Estas fuentes son útiles cuando se desea localizar información de un tema.

**3. Selecciones de recursos:** recopilaciones de páginas web y recursos de información presentes en Internet. Se centran en una materia específica, no siguen una estructura tan organizada como los índices temáticos; se centra en selecciones realizadas por personas que trabajan en el mismo campo del conocimiento, por lo que se habrá seleccionado los recursos de mayor interés y calidad.

**4. Bases de datos:** sistemas de localización de información bibliográfica, estadística, factual, económica, legislativa, etc. Estas fuentes de información equivalen a las tradicionales bases de datos, con la diferencia de que el acceso a la información se realiza de forma remota, por medios telemáticos.

**5. Colecciones de referencia:** páginas web que pueden ser empleadas del mismo modo que el fondo de referencia de cualquier centro de información: enciclopedias, diccionarios, biografías, etc. Además de recursos independientes existen excelentes recopilaciones de páginas útiles como fuentes de información y referencia.

**6. Catálogos en línea:** consulta a los catálogos de bibliotecas y centros de documentación. Son abundantes los OPAC presentes en Internet; la utilidad de estos catálogos es evidente para localizar información bibliográfica.

**7. Publicaciones electrónicas:** diarios, revistas o textos digitales. Son fuentes de información general o especializada, presentan información actualizada y de fácil acceso sobre cualquier materia.



## *Servicio Bibliotecario de Referencia*

**8. Listas de distribución y grupos de noticias:** recepción de informaciones a través del correo electrónico. Las listas de distribución se basan en el intercambio de información sobre recursos de interés accesibles en línea. Otra variante son los servicios de actualización bibliográfica, que en realidad consisten en la realización de una difusión selectiva de la información por medio del correo electrónico. Muchas empresas e instituciones envían periódicamente información sobre los temas elegidos por los usuarios.

**9. Páginas web institucionales, comerciales o personales:** ofrecen múltiples informaciones de utilidad. En muchas ocasiones se obtendrá más información desde las páginas elaboradas por una empresa, un organismo o una persona que acudiendo a cualquier otra fuente de información. La calidad y su empleo como fuente de información la determinara el usuario que las consulta.



<https://www.youtube.com/watch?v=9rpfwi00aDA>

## *Servicio Bibliotecario de Referencia*

### 6. Servicios de Referencia Virtuales



Fuente: emazee (2018)

Los servicios de referencia virtual son un componente esencial en las bibliotecas virtuales para la gestión de la información, es por eso que los bibliotecarios deben asumir los servicios de referencia virtuales, con toda la profesionalidad que se demanda ya que existe la urgencia de profesionales que ayuden a otros a localizar la información pertinente no solo en las bibliotecas sino para empresas, clínicas, hospitales y oficinas gubernamentales que dirigen acciones para la toma de decisiones.

Existen diferentes modalidades virtuales de los servicios de referencia, desde la recopilación de enlaces a obras de referencia: enciclopedias, diccionarios, manuales, anuarios, bases de datos, directorios, hasta aquellos que se brindan en contacto directo, en línea, con un bibliotecario o experto en un tema, que ofrecer a la información que necesita el usuario.

## Servicio Bibliotecario de Referencia

Sánchez (2003) nos dice que “los servicios de consulta en línea, también conocidos como Consulte al bibliotecario, Pregunte al bibliotecario, Las bibliotecas responden,



Ask a Librarian, Ask a reference librarian, entre otros son servicios que ofrecen referencia a múltiples recursos para satisfacer las necesidades de información. Contribuyen a la mayor satisfacción de las autoridades, administradores, investigadores, profesores,

estudiantes, profesionales, técnicos, medios de comunicación y público en general, a partir de una nueva cultura”.(p.3)

Las consultas pueden realizarse mediante el correo electrónico, o la web a partir de un formulario, o mediante un programa para charlar. Una variante de esta última modalidad es un programa que permite al bibliotecario controlar su browser. Un bibliotecario entonces puede hacer de navegador del usuario, mostrarle una página web recomendada, como un motor de búsqueda o la página principal de un catálogo en línea. La ventana de charla puede aparecer en ambas máquinas: usuario y bibliotecario, permiten una conversación escrita sobre el parecer de las páginas web enviadas al usuario. (Sánchez, 2003, p.3)



Fuente: universo abierto (2018)

## *Servicio Bibliotecario de Referencia*

Otra forma es el servicio de referencia en redes de colaboración, en este modelo, dos o más grupos de bibliotecas ofrecen servicios de referencia, a partir de alguno de los formatos en línea. El usuario envía a su biblioteca la petición que será, a su vez enviada, a otra que en su colección, existen mayores posibilidades de suministrar la información que necesita el usuario y viceversa.

La manera más factible de recoger las consultas, es mediante la entrevista de referencia. Merlo (2000) nos dice que es "la conversación que el referencista mantiene con el usuario con la intención de delimitar y clarificar las demandas de información de este cuanto más especializado sea el tema planteado por el usuario más detallada será la entrevista". Y expone que se pueden emplear dos tipos de preguntas: las abiertas y las cerradas. Las abiertas son aquellas en las que el usuario puede expresarse libremente para comunicar sus necesidades de información; mientras que en las cerradas, únicamente podrá contestar a una de las opciones que le plantee como alternativa el personal referencista. (p.66). Estos tipos de entrevista también se aplican a la consulta telefónica, por correo electrónico, web o chat.

Cada vez es más el público en general que tiene acceso a las computadoras en su propia casa, trabajo o centros, que se exigen mayores cualidades a las fuentes de información, el acceso debe ser rápido, gratuito, sin esfuerzo, exhaustivo, con la asistencia de expertos, etcétera. Los cambios e innovaciones constantes son básicos para el éxito de los servicios de referencia virtuales. Para esto, en el siguiente apartado se plantean algunos ejemplos de los servicios de consulta en línea.



## Servicio Bibliotecario de Referencia

### 7. Ejemplos de servicios de consulta en línea

Existen variados servicios de consulta en línea a bibliotecarios y expertos. A continuación veremos algunos ejemplos que la autora considera completos:

#### 1. Pregunte, las bibliotecas responden (España):

<https://www.pregunte.es/consulta/consulta.cmd> . Participan bibliotecas de las diferentes comunidades autónomas y es coordinado por la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, a través de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria. Es dirigida por la Biblioteca Regional de Murcia.

Recoge las preguntas de los usuarios y la reenvía, de forma automática, a la biblioteca que corresponda según su perfil temático. Es un servicio de información público, por correo electrónico y web, se



pueden realizar preguntas sobre cualquier tema concreto y puntual, para ello cuenta con una colección de referencia de numerosas bibliotecas y bibliotecarios expertos. Es multilingüe y funciona las 24 horas, todos los días del año, se compromete a dar respuesta en un plazo máximo de tres días. Ofrece un menú amplio de ejemplos, consejos para preguntar, sugerencias, entre otros.



Fuente: 123FR (2018)

<https://www.youtube.com/watch?v=x>



## Servicio Bibliotecario de Referencia

### 2. Ask a Librarian (Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos):

<http://www.loc.gov/rr/askalib/>



Es un servicio en línea que ofrece al usuario variadas fuentes de información para la referencia, disponibles en el web, antes de que el usuario formule su pregunta como son: preguntas más frecuentes, catálogos en línea, tratados legales, etcétera. Al

formular su consulta, el usuario tiene la opción de escoger un tema, mediante la visita al sitio de bibliotecas especializadas que el servicio recomienda o mediante un grupo de secciones temáticas, establecidas para ello. Cuando el usuario entra a esta sección, se enfrenta a un cuestionario detallado, que permita, de acuerdo con su interés y características, elaborar una respuesta. Cuando no puede ubicarse el usuario en una temática específica, puede escribir directamente al correo del servicio



Imagen: 123RF (2810)

#### Otros ejemplos de este servicio son:

- ✓ Ask The Librarian Madden Library at California State University,
- ✓ Fresno Ask a Librarian Florida Distance Learning Reference and Referral Center
- ✓ IPL Ask A Question Internet Public Library
- ✓ Ask an E-Mail Reference Question University at Buffalo
- ✓ Ask Librarian The Internet Public Library's UK
- ✓ Ask a Question -Send a Comment University of Calgary Library
- ✓ Ask Us Virtual Reference Service University of Michigan Library staff
- ✓ Ask Us! University Libraries at University of Minnesota-Twin Cities



## *Servicio Bibliotecario de Referencia*

### **8. Ubicación para el servicio de Referencia**

Preferiblemente debe de encontrarse ubicado en un área visible al público, como por ejemplo cerca de la entrada de la biblioteca o junto al servicio de consulta.



Fuente: El Referencista (2019)



Fuente: emazee (2018)

## *Servicio Bibliotecario de Referencia*

### **9. El Referencista**

El personal referencista debe reunir una serie de características, como ser un profesional con formación en biblioteconomía, puesto que es necesario que se conozcan las técnicas y servicios bibliotecarios para informar adecuadamente sobre el uso de la biblioteca, los productos bibliotecarios y la colección, así como ser un profesional conocedor de la colección propia, tanto del fondo de referencia como del general, para saber dónde encontrar la información buscada. Por otra parte un bibliotecario referencista deberá estar informado de las fuentes de referencia externas, para obtener datos que no pueden extraerse de la colección de la biblioteca. (Merlo, 2000, p. 98).

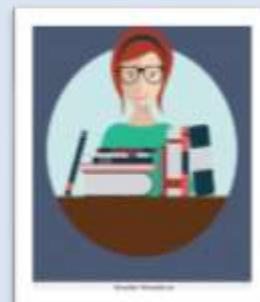
Es importante que los encargados de los servicios informativos de las bibliotecas tengan capacidad de análisis y síntesis, para delimitar las consultas de los usuarios y para que las respuestas se ajusten a las preguntas; además, deben ser expertos en los sistemas de búsqueda y acceso a la información de las distintas fuentes empleadas para la referencia, para conseguir las respuestas pertinentes en el menor tiempo posible. Esto obliga a la familiarización con las nuevas tecnologías, para utilizar las fuentes de referencia electrónicas, para emplear procedimientos de información automatizados y para elaborar información electrónica (bases de datos, repertorios hipertextuales, etc.).

El referencista, además de atender y resolver las demandas de referencia e información bibliográfica, debe también confeccionar productos de anticipación como FAQ, guías bibliográficas y de recursos electrónicos, repertorios documentales, entre otros.



## Servicio Bibliotecario de Referencia

### Conocimientos, habilidades y comportamiento del Referencista



#### **Conocimiento de su especialización**

Información actualizada sobre tendencias dominantes  
Terminología y recursos terminológicos propios  
Autores e instituciones nucleares en la producción de la información  
Principales bibliotecas especializadas y centros de documentación  
Recursos de información especializados

#### **2. Conocimiento en relación con las fuentes**

Alcance de los recursos informativos  
Nivel de cobertura  
Estructura y organización semántica de la información  
Elementos de ayuda  
Herramientas de búsqueda  
Disponibilidad y localización

#### **3. En relación con el usuario**

Fundamentos técnicos para el establecimiento de servicios orientados al usuario  
Criterios pedagógicos para dar una información de usuarios de calidad

#### **4. Conocimiento en relación con los procesos de búsqueda y recuperación**

Proveedores de documentación  
Técnicas de evaluación

#### **5. Conocimiento en relación con el centro de información**

Fondo documental  
Recursos informativos  
Servicios  
Estructura

#### **6. Habilidades**

Competencia comunicativa interpersonal con tipos de usuarios diversos.  
Capacidad para construir un modelo de los conocimientos relevantes del usuario.  
Capacidad de análisis en la valoración de las demandas.  
Criterios para valorar la adecuación de una petición a un sistema determinado.  
Recursos para redefinir una pregunta inadecuada.  
Criterios para modificar la sentencia de búsqueda en cualquier momento del proceso.  
Capacidad de aprendizaje continuo.

#### **7. Comportamiento**

Mostrar en todo momento disponibilidad y accesibilidad.  
Evidenciar interés por el problema planteado por el usuario.  
No hacer juicios de valor sobre la materia o naturaleza de la pregunta.  
Hacerle partícipe del proceso de búsqueda.  
En caso de orientarlo hacia otro centro, tomar las medidas que le aseguren un tratamiento adecuado.



## Servicio Bibliotecario de Referencia

### 10. Actualidad y futuro

Con el paso del tiempo los servicios de formación y referencia poseen y adquirirán cada vez más importancia, por lo que cada este servicio debe de evaluarse constantemente, de consideración importante para los bibliotecarios es la evaluación de las exigencias del usuario, la comodidad del usuario, la disponibilidad y/o implementación de las tecnologías de la información, asistencia eficaz, red de expertos, formación en habilidades informacionales, entre otros.

Ahora las personas están normalmente acostumbradas a adquirir todo lo necesario en un solo sitio y espera la misma comodidad de las bibliotecas. Los usuarios necesitan la información con rapidez sin ninguna limitación y con una orientación humana experta. Esto crea un gran reto para los bibliotecarios hoy en día, ya que normalmente se han brindado servicios según su conveniencia.

Se recomienda que todo profesional de la información plantee un cambio en la organización de las unidades de información, en la rapidez con la que ponen la información en manos de los usuarios, y con su capacidad para emplear una actitud de servicio al cliente, cambios que redundaran en beneficio para el usuario, el éxito de la institución y el apoyo en el desarrollo sostenible del país.



<https://www.youtube.com/watch?v=X5IDo-uFgTw>

## *Servicio Bibliotecario de Referencia*

### **Referencias**

Manso R. (2010) Servicio de biblioteca virtual: propuesta de un modelo basado en criterios de calidad y herramientas de la web 2.0. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2471>

Merlo, J. (2000) *Servicio bibliotecario de referencia. Anales de la Documentación*. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2471>

Unfried, A. (2014). e-Ciencias de la Información. Aspectos Conceptuales para la Investigación de la labor de Bibliotecarios y bibliotecarias que proporcionan Servicios de Referencia. Recuperado el 01 de noviembre de 2018 de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/15128>



# MÓDULO 7

## CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN

B140.100 LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y EL USUARIO (E-EARNING)  
CARMEN ALICIA URIARTE MORAYA

## TABLA DE CONTENIDO



# Módulo 7: Calidad en los Servicios de Información

<p><b>1.</b> <b>Calidad en los servicios de información</b></p>		<p><b>5.</b> <b>Evaluación y Calidad</b></p>
<p><b>2.</b> <b>Calidad de la comunicación</b></p>		<p><b>6.</b> <b>Procesos de Certificación de Calidad</b></p>
<p><b>3.</b> <b>Calidad orientada a la satisfacción del cliente</b></p>		<p><b>7.</b> <b>EFQM</b></p>
<p><b>4.</b> <b>Expectativas mínimas para la calidad</b></p>		<p><b>8.</b> <b>GCT o TQM</b></p>
		<p><b>9.</b> <b>ISO 9000</b></p>

## **Introducción módulo 7**

### **Calidad en los Servicios de Información**



Bienvenidos al módulo 7, aprenderás que la calidad en los servicios de información es muy importante, comprenderás que la implementación de la gestión de calidad marca la diferencia en cada biblioteca porque la calidad de los servicios constituyen una herramienta valiosa para determinar si la unidades están respondiendo a las necesidades de los usuarios, su satisfacción hasta las labores internas. En este módulo veras un panorama de los aspectos a tener en cuenta a la hora de implementar la gestión de calidad en las unidades de información

## *Calidad en los Servicios de Información*

### **Calidad en los Servicios de Información**

Bibliotecas y Calidad es una palabra frecuente en estos tiempos ya que está aumentando el interés de los servicios que ofrecen las unidades de información alrededor del mundo por la certificación de la calidad como un valor para garantizar la fiabilidad de sus procesos.

La calidad marca la diferencia en estos tiempos en donde la tecnología y la explosión del conocimiento y de la información están moviendo el sistema económico y social de la población, en el que se demandan servicios y productos cada vez más eficientes y por ello la certificación generalmente marca la diferencia y da confianza al cliente o usuario.

La evidencia que vincula la calidad con las unidades de información es que estas son instituciones que ofertan (ofrecen) servicios en un entorno dinámico que cada vez se está volviendo muy exigente y que para estar a la altura se requiere de productos y servicios únicos y genuinos; así como unos niveles de gestión que impliquen un control de los procesos y esto hace necesario la regulación de la calidad de forma ordenada y normalizada.

La Norma UNE50-137 define calidad como un “Conjunto de todas las características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer necesidades declaradas o implícitas” (p.6).

Gonzalez & Fernandez definen el termino Calidad como el “conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios. Es un concepto relativo, dinámico y cambiante. Hay que tener en cuenta no sólo el servicio o el producto, sino los atributos asociados a ellos: rapidez, conductas de personal: no sólo el qué sino el cómo. (p.1)



## Calidad en los Servicios de Información

### Calidad de la Comunicación

González & Fernández afirman que las unidades de información se comunican diariamente con la sociedad mediante:

“La comunicación externa: que implicará la elaboración de un buen plan de comunicación y promoción de la biblioteca y la construcción de una imagen corporativa de prestigio. Para cumplir los objetivos de la comunicación externa se trabajará con herramientas como la construcción de la imagen corporativa que la biblioteca quiere dar a conocer al exterior (usuarios externos e internos, la administración pública, los políticos responsables...), comunicando e interrelacionándose con los medios de comunicación locales. Para saber qué se quiere comunicar y cómo hacerlo seguiremos unas pautas para elaborar y transmitir correctamente el mensaje. Restará definir a quién va dirigido el mensaje para lograr una comunicación eficaz dirigiéndonos especialmente al tipo de usuario final.

La comunicación interna: La transmisión del conocimiento en la biblioteca es fundamental hacia los usuarios o clientes en la comunicación interna. Debe definirse la Intranet, sus contenidos, la formación personal, etc., en cada proceso se deberá ir acompañado de un manual, redactado con pautas que cumplan los requisitos como instrumento de integración y formación” (p.2)

Los manuales de procedimiento son también indispensables para la gestión de Calidad de una biblioteca. Elaborar estos documentos conlleva ventajas positivas muy visibles para la normalización de la biblioteca.



## Calidad en los Servicios de Información

### Calidad orientada a la satisfacción del cliente

La Gestión de la Calidad debe de estar orientada principalmente a la satisfacción del cliente o usuario. Una biblioteca debe conocer y atender según sus necesidades y de la tipología del usuario de la información al que se dirigen, a continuación recordaremos los diferentes tipos de usuarios que visitan la biblioteca:

- ✓ Usuarios activos.
- ✓ Usuarios no activos.
- ✓ No-usuarios: sector de la población que nunca ha utilizado la biblioteca y personas que dejaron de hacerlo. Es un público al que no se suele tener en cuenta. Pueden serlo simplemente porque desconocen la existencia de la biblioteca o lo que ésta les puede ofrecer.

Para implementar la calidad orientada al usuario o cliente, los profesionales de la



Imagen: Pinterest (2019)

información que dirigen deberán preguntarse:

¿Quiénes son los no usuarios? ¿Cuáles son sus características? ¿Conocen lo que la biblioteca puede ofrecerles? ¿Qué razones tienen para no utilizar la biblioteca? ¿La han utilizado en alguna ocasión? ¿Qué servicios desearían que se les prestara? ¿Qué servicios desearían en el futuro? ¿Cuáles son sus percepciones y expectativas? ¿Qué beneficios buscan? ¿Qué tipo de experiencias y anécdotas pueden explicar de la utilización de la biblioteca?

## *Calidad en los Servicios de Información*

Con programas de calidad las unidades de información pueden y deben cubrir las necesidades y expectativas detectadas en los usuarios. La Calidad de un servicio o de una biblioteca siempre la define el cliente. Aunque se tengan muchas certificaciones de Calidad y el usuario no está satisfecho, la biblioteca no trabaja con Calidad

Cada biblioteca ha de identificar la imagen y la percepción que tienen sus usuarios de los servicios que ofrece y aquello que realmente desean.

### **Expectativas mínimas para la calidad de los servicios que se deben de tomar en cuenta en cualquier unidad de información:**

- ✓ Atención personalizada.
- ✓ Credibilidad y capacitación profesional.
- ✓ Dar seguridad al cliente.
- ✓ Respetar la confidencialidad.
- ✓ Agilidad en la utilización de los servicios.
- ✓ Flexibilidad en las normas a aplicar.
- ✓ Buenos comunicadores, con empatía, amabilidad, etc.
- ✓ Cumplir todas las promesas.
- ✓ Reaccionar frente al error, admitiéndolo y corrigiéndolo.
- ✓ Agradecer las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de los usuarios.
- ✓ Mantener los detalles y los acabados impecables.
- ✓ Actualización de la información.
- ✓ Novedades literarias actualizadas.
- ✓ Obtención de la información de forma inmediata.
- ✓ Acceso adecuado y señalización correcta.
- ✓ Horarios de apertura continuados y en fines de semana.
- ✓ Ambiente cómodo, relajado y tranquilo.
- ✓ Climatización e insonorización adecuadas.
- ✓ Innovación tecnológica



## Calidad en los Servicios de Información

### Evaluación y calidad

Algo que es indispensable al hablar de la calidad es la evaluación porque permite conocer el grado de satisfacción que los usuarios tienen de los servicios que se prestan, permite un análisis más veraz y real de los datos que se poseen, llegando a interpretar posibles causas de falta de éxito, necesidades específicas y todo ello para que la biblioteca



Fuente: Infotecarios (2018)

pueda dar una respuesta constructiva. Se debe seleccionar la técnica de evaluación más apropiada para el proceso o servicio que se desea estudiar, pensando a quién se dirigirá el estudio. Existen varios tipos de evaluaciones, se debe seleccionar y aplicar aquella que realmente se adecua. Los tipos de evaluación son:

**Evaluaciones internas:** son autoevaluaciones destinadas a mejorar aquello que se ofrece desde el punto de vista crítico interno de la organización. Dos instrumentos básicos que aseguran una buena evaluación interna son el mantenimiento de una adecuada batería de indicadores de funcionamiento y los grupos de mejora.

**Evaluaciones externas:** siempre que se tengan los recursos, se puede acudir a realizar una evaluación externa a cargo de una empresa especializada en auditorías. Estas empresas proyectan una mirada objetiva de la organización que proporcionará un diagnóstico más preciso y objetivo de la misma. Se recomienda recurrir a estas ayudas externas en las primeras fases de un programa de Calidad, especialmente si deseamos iniciar el proceso de Certificación de la ISO 9001:2000.



## *Calidad en los Servicios de Información*

**Evaluaciones de los propios usuarios:** la evaluación periódica y sistemática de la biblioteca desde el punto de vista del ciudadano (usuario real o potencial) es imprescindible en el trabajo con Calidad porque aspiramos a saber qué desean y cómo desean recibir los servicios y las prestaciones de la biblioteca. La Calidad y la orientación de la biblioteca al ciudadano van íntimamente vinculados.



Fuente: Infotecarios (2018)

La encuesta es uno de los instrumentos más adecuados para medir tanto el grado de satisfacción que los ciudadanos en general, y los usuarios directos en particular, tienen de los servicios bibliotecarios, como su opinión. Se destaca la encuesta de opinión y la encuesta de satisfacción, esta última puede ser descriptiva o analítica. A la vez existen otros métodos de evaluación para conocer el punto de vista del cliente, como son los grupos de discusión, las entrevistas personales, la gestión de reclamaciones y sugerencias, etc.

## Calidad en los Servicios de Información

### Procesos de certificación de Calidad

Las bibliotecas pueden utilizar tres procesos de certificación de Calidad, los cuales son:

- ✓ European Foundation Quality Management, EFQM
- ✓ Gestión de Calidad Total GCT, o Total Quality Management TQM
- ✓ ISO 9000



Estos procesos de certificación comparten ciertos objetivos de Calidad, los cuales podemos mencionar en que:

- ✓ Todos han sido creados para trabajar con la Calidad y para buscar la mejora en los resultados.
- ✓ El modelo EFQM posibilita poner en práctica la Calidad total.
- ✓ La ISO 9000 integra muchos aspectos de la EFQM.
- ✓ La ISO 9000 puede certificar los resultados conseguidos a través del trabajo con Calidad total o con el modelo específico de EFQM.



## Calidad en los Servicios de Información

### European Foundation Quality Management EFQM

Es una fundación europea para la Gestión de Calidad que se dedica a tangibilizar los principios de Calidad Total para que sea aplicable a organizaciones. También podemos decir que es un procedimiento de carácter no normativo que desarrolla el concepto de la Calidad Total orientado hacia la excelencia. Los objetivos del modelo son mejorar la eficacia y la eficiencia de las organizaciones.



### Componentes EFQM

#### - 8 Conceptos Fundamentales

También se les llama principios clave de gestión, que conducen al éxito sostenible, los cuales son:

- ✓ Añadir valor para los clientes
- ✓ Crear un futuro sostenible
- ✓ Desarrollar la capacidad de la organización
- ✓ Aprovechar la creatividad y la innovación
- ✓ Liderar con visión, inspiración e integridad
- ✓ Gestionar con agilidad
- ✓ Alcanzar el éxito mediante el talento de personas
- ✓ Mantener en el tiempo resultados sobresalientes

#### - 9 Criterios

Agrupados en:

- ✓ Agentes facilitadores: que son liderazgo, personas, estrategia, alianzas y recursos, procesos, productos y servicios
- ✓ Resultados: de personas, cliente, sociedad y resultados empresariales

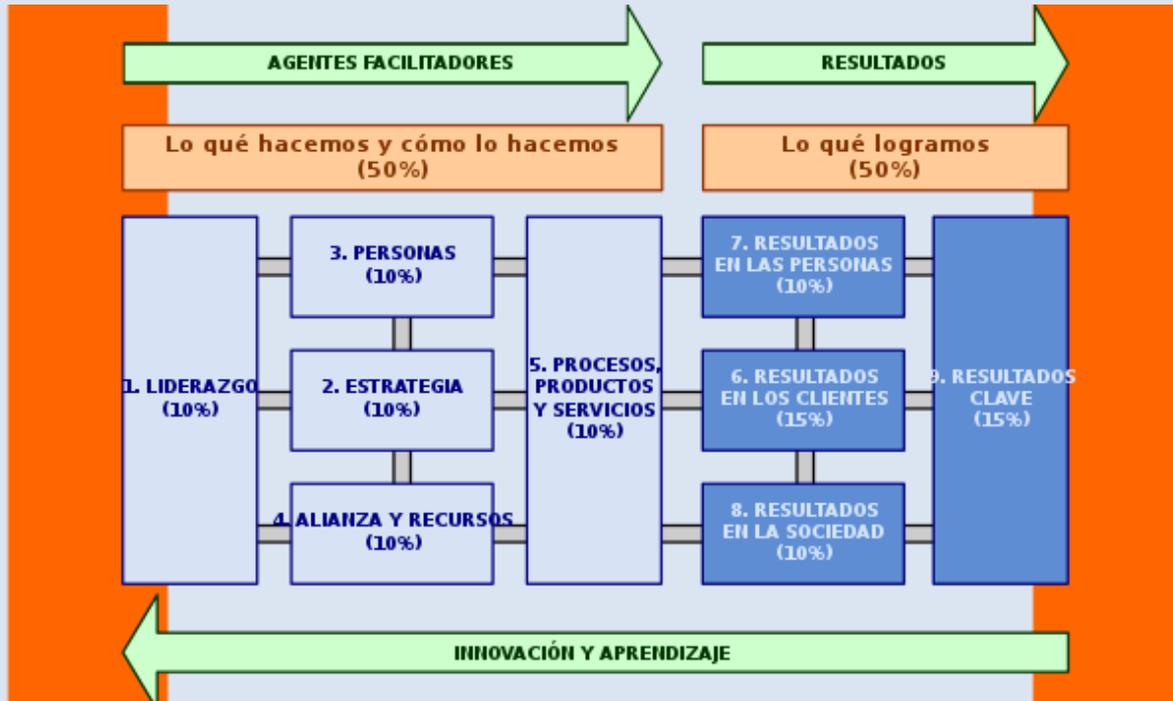


## Calidad en los Servicios de Información

### - Esquema Lógico Reder

Es un ciclo de mejora continua, basado originalmente en el círculo de Deming o espiral de mejora continua

- ✓ Establecer los Resultados que quiere lograr como parte de la estrategia.
- ✓ Planificar y desarrollar una serie de Enfoques que lleven a obtener los resultados requeridos ahora y en el futuro.
- ✓ Desplegar los enfoques de manera sistemática para asegurar su implantación.
- ✓ Evaluar, Refinar y Perfeccionar los enfoques desplegados basándose en el seguimiento y análisis de los resultados alcanzados y en las actividades continuas de aprendizaje.



Fuente: Wikipedia (2019)

## Calidad en los Servicios de Información

### Gestión de Calidad Total GCT (Total Quality Management TQM)

La Gestión de Calidad Total (abreviada TQM, del inglés Total Quality Management) es una estrategia de gestión orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos organizacionales; ha sido ampliamente utilizada en fábricas, educación, gobierno e industrias de servicio.



La Gestión de la Calidad Total está compuesta por tres estructuras:

**Gestión:** el sistema de gestión con pasos tales como planificar, organizar, controlar, liderar, etc.

**Total:** organización amplia.

**Calidad:** con sus definiciones usuales y todas sus complejidades.

GCT o TQM es un concepto de calidad, incluye la satisfacción del cliente, se aplica al producto como a la organización, así como obtener beneficios para todos los miembros de la empresa; en otras palabras, no sólo se pretende fabricar un producto con el objetivo único de venderlo, sino que se abarcan otros aspectos tales como mejoras en las condiciones de trabajo y en la formación del personal

En el TQM, la satisfacción del usuario final como la del empleado son consideradas objetivos esenciales, pero además se tiene en cuenta también a las autoridades o gestoras, las autoridades implicadas, los proveedores, los propios directivos, otros centros con los que se colabore e incluso la opinión pública.



## Calidad en los Servicios de Información



La calidad de un producto es una consecuencia de cómo una empresa está organizada y se ha demostrado que estableciendo un sistema de calidad se consiguen los siguientes resultados:

- Aumento en la satisfacción del cliente o usuario.
- Trabajo interno de la empresa más eficaz.
- Incremento de la productividad.
- Mayores beneficios.
- Menores costos.
- Mayor calidad en los productos elaborados



## Calidad en los Servicios de Información

### ISO 9000

Es una normativa desarrollada por la ISO (International Standard Organization) para asegurar la implantación y seguimiento de los sistemas de Calidad en las organizaciones.

Qué certifica la norma ISO 9000?:

Certificación de productos: es el proceso de emisión de un documento, un certificado, que da fe de que un bien se ajusta a determinadas normas o especificaciones establecidas. Las condiciones para obtener la certificación oficial de un producto son las de haber superado los ensayos pertinentes en un laboratorio acreditado y tener auditado por AENOR el sistema de Calidad del proceso de fabricación del producto o suministro del servicio. En los servicios públicos (bibliotecas) se está generalizando la Certificación de la organización como prestataria de servicios a los usuarios.



Certificación de empresas: este certificado se basa en el establecimiento de un sistema que asegure la Calidad en una actividad concreta demostrando que cumple con los requisitos de la norma aplicable dentro de la serie ISO 9000 o equivalentes nacionales.

La "implantación" de un sistema de Calidad significa sistematizar un conjunto de acciones para implementar, controlar y mejorar los procesos de trabajo. En un modelo, como el marcado por las normas ISO, las acciones que hay que realizar para lograr la implementación del sistema de Calidad son:



## *Calidad en los Servicios de Información*

- ✓ Fijar una política rectora de Calidad.
- ✓ Marcar objetivos.
- ✓ Planificar un programa de Calidad.
- ✓ Definir, desarrollar y documentar el sistema de Calidad.
- ✓ Mantener el sistema.

Para que un Sistema de Calidad funcione tiene que cumplir las siguientes características:

- ✓ Que afecte a todos los elementos de la organización.
- ✓ Que sea entendido y practicado por todo el personal.
- ✓ Que sea proporcional con los objetivos perseguidos por la dirección.
- ✓ Que lleve a mejorar el mercado, la productividad, la eficacia y reducir costes.
- ✓ Que sea dinámico y se adapte a los cambios en la organización y en su entorno.

### **Las Normas ISO 9000 para la gestión de Calidad**

El comité Técnico ISO/TC 176 fue creado con la finalidad de elaborar normas para la gestión de la Calidad en las empresas. Las más conocidas has sido las de la serie ISO 9000 que incluye:

- La ISO 9001, destinada a empresas cuya actividad contempla el diseño, el desarrollo, la producción, instalación y servicio postventa de un producto.
- La ISO 9002 se destina a empresas cuya actividad se centra en la producción, instalación y servicio postventa del producto.
- La ISO 9003 se dedica a empresas cuya actividad se limita a la inspección y ensayo final de un producto.



## *Calidad en los Servicios de Información*

En la actualidad, la norma vigente es la ISO 9001:2000 que deroga a las anteriores ISO 9001, 9002 y 9003.

Actualmente se encuentran en vigor las siguientes:

- ✓ ISO 9000:2000, Fundamentos y vocabulario: describe los fundamentos y especifica la terminología en los sistemas de gestión de Calidad.
- ✓ ISO 9001:2000, Sistemas de gestión de la Calidad. Requisitos: especifica las necesidades de los sistemas de Calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para ofrecer productos que satisfagan las demandas de sus clientes.
- ✓ ISO 9004:2000, Directrices para la mejora de desempeño: proporciona objetivos amplios enfocados hacia la eficacia y la eficiencia de la organización.

Si las unidades de información desean certificar con las normas ISO, debe de ampararse a la ISO 9001:2000, que está orientada a dar satisfacción al cliente e incluye algunos de los principios de la filosofía de mejora continua.

Las normas ISO 9000 no sólo miden la Calidad de productos o servicios, sino que establecen las necesidades para sistematizar y formalizar, documentándolos, procedimientos básicos de la organización.



## Calidad en los Servicios de Información

### Ventajas, inconvenientes y costes de la Certificación ISO 9001:2000

Cuando una organización desea certificarse con la norma ISO 9001:2000 debe de tener en cuenta las ventajas, inconvenientes y el coste que ello le reportará como organización.

#### Ventajas:

- ✓ Es más fácil de aplicar que la Mejora Continua.
- ✓ Tiene más repercusión en el exterior, mejora la imagen y el prestigio.
- ✓ Ordena y organiza procedimientos, normas y tareas.
- ✓ Obliga a elaborar un diagnóstico general de toda la biblioteca.
- ✓ Obliga a mantener el sistema mediante evaluaciones continuas.

#### Desventajas:

- ✓ Es un sistema poco flexible.
- ✓ No asegura una mejora del servicio.
- ✓ Certifica aquello que se dice ofrecer y comprueba qué se ofrece, pero no lo mejor que puedes dar. En ello se diferencia de la Mejora Continua, que siempre está mejorando los procesos y preguntando si se puede hacer mejor.
- ✓ Si no están claramente marcados los objetivos, se puede obtener la certificación pero, en algún caso extremo, la implementación de la norma puede provocar que se ofrezca un peor servicio, ya que en ocasiones prioriza la sistematización y la documentación en contra de la flexibilidad en el servicio.
- ✓ Implica excesiva burocracia, puesto que se exige mucho papeleo y documentación.

#### Costes:

- ✓ Costes de prevención.
- ✓ Costes de evaluación.
- ✓ Costes de fallos internos y externos.



## *Calidad en los Servicios de Información*

### **Elementos clave para obtener la Certificación ISO 9001:2000**

La clave principal para la obtención de la Certificación ISO 9001:2000 es la elección de una buena consultora, y tener en cuenta los siguientes elementos claves:

- ✓ Redacción de toda la documentación del sistema (Política de Calidad, Manual de Calidad, Procedimientos, Indicadores, etc.).
- ✓ Establecimiento de objetivos de mejora anuales.
- ✓ Elaboración de instrumentos de evaluación: indicadores, encuestas, etc.
- ✓ Establecimiento de canales para las sugerencias internas, externas, circuito para atender las reclamaciones y establecer el sistema para atender las "acciones preventivas y las correctoras".
- ✓ Comunicación sobre lo que se va a hacer y sensibilización del personal de forma continuada sobre la importancia de la implementación del sistema de Calidad en la biblioteca.

### **Mantenimiento de la Certificación ISO 9001:2000**

Cuando la biblioteca hay obtenido la Certificación debe de mantenerlo, es ideal que se mantenga también la consultora que ha ayudado a obtener el Certificado porque el Sistema de Gestión de Calidad es algo dinámico.

Se irán realizando auditorías externas que evaluarán periódicamente la biblioteca para mantener el Certificado e identificarán las medidas preventivas o correctoras que sean oportunas.



## *Calidad en los Servicios de Información*

Cualquier modificación en la forma de trabajo implicará la modificación del procedimiento redactado dejando constancia en el Manual. Las revisiones de la documentación estarán controladas y numeradas, y el responsable de Calidad debe archivarla y conservarla por un periodo de tres años.

Es necesario un cambio de mentalidad a nivel global sobre todo si lo que se desea es iniciarse con el trabajo en Mejora Continua, sistema que realmente ayuda a mejorar y a optimizar los servicios.

### **Los Indicadores en el Sistema de Gestión de Calidad**

Los indicadores en un sistema de Calidad sirven de herramienta para evaluar la Calidad y la eficacia de los servicios de una biblioteca, y valorar la eficiencia de los recursos asignados a los servicios y actividades los cuales son:

Indicadores de rendimiento operacional: relacionan inversión y producción, como los registros catalogados por hora o el coste de cada registro. Son útiles para la asignación de recursos a actividades y servicios en relación con los resultados que se obtienen.

Indicadores de eficacia: relacionan la producción con el uso, como la proporción de documentos del fondo que se ha utilizado y la satisfacción del usuario con el préstamo.

Indicadores de coste-eficacia: relación entre inversión y uso, entre los recursos destinados a un servicio y la utilización del mismo por los usuarios. Eficiencia de la biblioteca.



## *Calidad en los Servicios de Información*

### **Cómo iniciar la implementación del modelo ISO 9001:2000**

Los pasos a dar para iniciar este proceso son:

- ✓ Claridad para adoptar una nueva mentalidad y una nueva filosofía de trabajo en la biblioteca.
- ✓ Recopilar información sobre lo que significa la Certificación, el trabajo que implica, asesorarse y formarse en la materia.
- ✓ Informar y formar al personal.
- ✓ Buscar una consultora externa para que nos asesore en el diagnóstico, en la redacción de documentos, etc.
- ✓ Nombrar a un responsable de la gestión de Calidad que a la vez puede ser el coordinador de proyecto.
- ✓ Organizar los equipos de trabajo, encargados de desarrollar los procedimientos, comprobar su uso, evaluarlos y actualizarlos periódicamente.
- ✓ Redactar la documentación necesaria.
- ✓ Realizar auditorías internas de prueba para comprobar el funcionamiento del sistema.
- ✓ Pasar la auditoría externa definitiva para lograr la certificación.
- ✓ Lograda la certificación, mantener el sistema con la ayuda de la consultora



## Calidad en los Servicios de Información

### Referencias

Aguilar, A., Fernández, P., & Puyuelo, P. (s.f.) Gestión de calidad en las bibliotecas. eprints. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <http://eprints.rclis.org/18156/7/Gesti%C3%B3n%20Calidad%20Bibliotecas.pdf>

Macías, A. (2014) Gestión de calidad en la biblioteca. Biblogtecarios. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://www.biblogtecarios.es/adrianmacias/gestion-de-la-calidad-en-la-biblioteca/>

Pérez, A., Lores, A. (2014). Evaluación de calidad en los servicios bibliotecarios: un reto actual en las bibliotecas médicas. Scielo. Recuperado el 01 de noviembre de 2018 de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1560-43812014000300026](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812014000300026)



### **4.2.3 Producto 3**

Diseño de actividades para el contenido de cada módulo instruccional de la asignatura B140.100, Los Servicios de Información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje Integrados al Currículo.

# PRODUCTO 3

## ACTIVIDADES DE LOS MÓDULOS

**Carmen Alicia Uriarte Morataya**  
**(Compiladora)**

*Actividades de Aprendizaje*  
*B140.100 Los Servicios de Información y el Usuario*

**ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE I**  
**MÓDULO I: USUARIO DE LA INFORMACIÓN**

**Instrucciones:**

1. Leer el documento PDF descargable del módulo 1
2. Realiza un esquema sobre la tipología de los usuarios con la herramienta <https://cacoo.com/es/>
3. Luego, crea un póster por cada tipo de biblioteca (biblioteca pública, escolar, universitaria, especializada, y nacional), y describe las diferentes características de los usuarios que las utilizan, (total cinco póster); utiliza la herramienta [https://www.canva.com/es\\_es/crear/posters/](https://www.canva.com/es_es/crear/posters/)
4. Si no conoces las herramientas, en los siguientes enlaces encontrarás tutoriales para tu ayuda:
  - a. Cacoo <https://www.youtube.com/watch?v=2hR3TzEtFw4>
  - b. Canvas <https://www.youtube.com/watch?v=Uabl9y1AeXA>
5. Convierte los documentos en un solo archivo en PDF.
6. Debes de grabar el documento de la siguiente manera:
  - a. Nombre\_Apellido\_actividad1 Ejemplo: Aura\_Bolaños\_actividad1
7. Subir el documento en donde aparece ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 1
8. Graba los cambios y listo.



*Actividades de Aprendizaje*  
*B140.100 Los Servicios de Información y el Usuario*

**ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 2**  
**MÓDULO 2: ESTUDIO DE USUARIOS**

**Instrucciones:**

1. Leer el documento PDF descargable del módulo 2
2. Diseña tu propia infografía sobre el tema “Estudio de Usuarios”, con la herramienta [https://www.canva.com/es\\_mx/crear/infografias/](https://www.canva.com/es_mx/crear/infografias/)
3. Si no conoces la herramienta, en los siguientes enlaces encontrarás tutoriales para tu ayuda:
  - a. Canvas <https://www.youtube.com/watch?v=Fkip1KYkho4>
  - b. Canvas <https://www.youtube.com/watch?v=gt3TYa4kBjo>
4. Debes guardar la infografía en el tipo de archivo PDF.
5. Grabar el documento de la siguiente manera:  
Nombre\_Apellido\_actividad2 Ejemplo: Aura\_Bolaños\_actividad2
6. Subir el documento en donde aparece ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 2
7. Graba los cambios y listo.



## *Actividades de Aprendizaje*

### *B140.100 Los Servicios de Información y el Usuario*

### **ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 3**

### **MÓDULO 3: DIRECTRICES Y MANIFIESTOS INTERNACIONALES**

#### **Instrucciones:**

1. Leer el documento PDF descargable del módulo 3
2. Utiliza la herramienta [https://www.canva.com/es\\_ar/graficos/mapas-mentales/](https://www.canva.com/es_ar/graficos/mapas-mentales/) , y elabora un mapa mental de los siguientes temas,
  - ✓ Declaración de Glasgow sobre las Bibliotecas, los Servicios de Información y la Libertad Intelectual
  - ✓ Manifiesto IFLA por la Biblioteca multicultural
  - ✓ Préstamo Internacional y Envío de Documentos: Principios y Directrices de Procedimiento
  - ✓ Directrices para Mejores Prácticas en Préstamo Interbibliotecario y Suministro de Documentos
  - ✓ El Manifiesto IFLA sobre Internet 2014
  - ✓ Sección de Referencia y Servicios de Información. (total 6 mapas mentales),
3. Si no conoces la herramienta, en el siguiente enlace encontrarás tutoriales para tu ayuda:
  - a. Canvas mapa mental <https://www.youtube.com/watch?v=RMyWZ-StdWY>
  - b. Canvas mapa mental <https://www.youtube.com/watch?v=-xKOd59kQJc>
4. Guarda los documentos en un solo archivo en formato PDF.
5. Debes de grabar el documento de la siguiente manera:  
Nombre\_Apellido\_actividad3 Ejemplo: Aura\_Bolaños\_actividad3
6. Subir el documento en donde aparece ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 3
7. Graba los cambios y listo.



*Actividades de Aprendizaje*  
*B140.100 Los Servicios de Información y el Usuario*

**ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 4**  
**MÓDULO 4: SERVICIOS DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL**

**Instrucciones:**

1. Leer el documento PDF descargable del módulo 4.
2. Crea un video en Powtoon, explicando los servicios de información tradicionales versus los servicios de información no tradicionales, utiliza tu creatividad; al final del video debes incluir tu comentario personal, utiliza la herramienta <https://www.powtoon.com/home/es/?locale=es>
3. Si no conoces las herramientas, en los siguientes enlaces encontrarás tutoriales para tu ayuda:
  - a. Powtoon 1 <https://www.youtube.com/watch?v=QCmC21I9hyM>
  - b. Powtoon 2 <https://www.youtube.com/watch?v=l11QTrNF5sl>
4. Sube el documento a Youtube.
5. Copia y pega el enlace del video en donde aparece ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 4
6. Graba los cambios y listo.



*Actividades de Aprendizaje*  
*B140.100 Los Servicios de Información y el Usuario*

**ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 5**  
**MÓDULO 5: SERVICIOS DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL 2.0**

**Instrucciones:**

1. Leer el documento PDF descargable del módulo 5.
2. Crea un video profesional en Biteable, con creatividad, que contenga información sobre los servicios de información documental 2.0
3. Para ingresar a la herramienta accede al siguiente enlace: <https://biteable.com/>
4. Si no conoces la herramienta, en los siguientes enlaces encontrarás tutoriales para tu ayuda:
  - a. Biteable 1 <https://www.youtube.com/watch?v=ydlW4SZgp4Y>
  - b. Biteable 2 <https://www.youtube.com/watch?v=nAr7Sx3zps8>
5. Sube el documento a <https://www.youtube.com/>
6. Copia y pega el enlace del video en donde aparece ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 5
7. Graba los cambios y listo.



*Actividades de Aprendizaje*  
*B140.100 Los Servicios de Información y el Usuario*

**ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 6**  
**MÓDULO 6: SERVICIO BIBLIOTECARIO DE REFERENCIA**

**Instrucciones:**

1. Leer el documento PDF descargable del módulo 6.
2. Crea un usuario en Scratch, para ello debes acceder al siguiente enlace <https://scratch.mit.edu/>
3. Crea una historieta utilizando los bloques que consideres necesarios. La historieta se llamará: ¿Sabes que es el servicio bibliotecario de referencia? ¡Yo te explico!
4. Debes crear la idea, para ello primero plasma tus ideas en papel, luego realiza el diagrama de flujo de cómo se debe de realizar, trabaja con bloques en Scratch
8. Si no conoces la herramienta, en los siguientes enlaces encontrarás tutoriales para tu ayuda:
  - a. Scratch 1      <https://www.youtube.com/watch?v=2XXsJZsPA-0>
  - b. Scratch 2      <https://www.youtube.com/watch?v=HdOf-HgCGC4>
9. Copia y pega el enlace de tu historieta en donde aparece ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 6
5. Debes de grabar el documento de la siguiente manera:  
Nombre\_Apellido\_actividad6      Ejemplo: Aura\_Bolaños\_actividad6
6. Graba los cambios y listo.



*Actividades de Aprendizaje*  
*B140.100 Los Servicios de Información y el Usuario*

**ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 7**  
**MÓDULO 7: CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN**

**Instrucciones:**

7. Leer el documento PDF descargable del módulo 7.
8. Elabora un cuadro comparativo en Canva de los procesos de certificación de calidad:
  - ✓ European Foundation Quality Management, EFQM
  - ✓ Gestión de Calidad Total GCT, o Total Quality Management TQM
  - ✓ ISO 9000
9. Para ingresar a la herramienta accede al siguiente enlace:  
[https://www.canva.com/es\\_co/graficos/cuadro-comparativo/](https://www.canva.com/es_co/graficos/cuadro-comparativo/)
10. Si no conoces la herramienta, en los siguientes enlaces encontrarás ayuda:
  - a. Cuadro Comparativo <https://cuadrocomparativo.org/cuadros-comparativos-como-hacerlos-informacion-y-ejemplos/>
  - b. Tutorial Canva en español  
<https://www.youtube.com/watch?v=xtySPxhJypQ>
11. Guarda el documento en formato PDF.
12. Debes de grabar el documento de la siguiente manera:  
Nombre\_Apellido\_actividad7 Ejemplo: Aura\_Bolaños\_actividad7
13. Subir el documento en donde aparece ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 7
14. Graba los cambios y listo.



### **4.3 Sistematización de la experiencia**

#### **4.3.1 Actores**

Los actores al momento de elaborar la propuesta pedagógica para el diseño e implementación del curso B140.100 Los Servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de recursos para el aprendizaje integrados al currículo, correspondiente al tercer ciclo de la carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental que jugaron un papel indispensable en la realización del proyecto fueron: el Director de la Escuela de Bibliotecología, la asesora y la epesista.

#### **4.3.2 Acciones**

Después de varios meses de trabajo arduo, se logró realizar las siguientes acciones:

- ✓ Se diseñó la propuesta del curso
- ✓ Se buscó información y se seleccionó la adecuada y necesaria, para enriquecer los contenidos del curso
- ✓ Se elaboró un sílabo para la asignatura
- ✓ Se redactaron los siete módulos de aprendizaje
- ✓ Se crearon las actividades para la asignatura
- ✓ Se presentaron los bloques de aprendizaje
- ✓ Se presentó la propuesta del curso
- ✓ Entrega del Proyecto

#### **4.3.3 Resultados**

- ✓ Se finalizó la propuesta de la asignatura que beneficiará a la comunidad humanista, sobre todo a los estudiantes de la asignatura.
- ✓ Se culminó satisfactoriamente un sílabo que orientará a los estudiantes en su proceso enseñanza aprendizaje,

- ✓ Siete módulos de aprendizaje, que se utilizará para contribuir en el proceso de aprendizaje de los alumnos.
- ✓ Creación de actividades que correspondieron al alcance de las competencias para cada uno de los módulos de aprendizaje

#### **4.3.4 implicaciones**

El proyecto implicó un compromiso por parte de la epesista para realizar un trabajo a conciencia, basado en las guías de propedéutica para la elaboración de cada fase con precisión, y los instrumentos de evaluación adecuados para presentar al final resultados contundentes. Así mismo, implicó un proceso de investigación institucional para conocer la realidad de la institución en cuanto a los procesos tecnológicos-pedagógicos y una investigación documental actualizada.

#### **4.3.5 lecciones aprendidas**

Adquirí mucho conocimiento el cual me será de utilidad en mi desempeño profesional, personal y social.

La elaboración de una propuesta pedagógica es un arduo trabajo y en una modalidad virtual se requiere de más disciplina, constancia interactividad y flexibilidad.

Es importante que el tutor virtual posea cualidades investigativas para que enriquezca los procesos educativos que conllevan el aprendizaje significativo.

Una de las características de las tecnologías de la información y comunicación es que se encuentran en constante cambio, lo que requiere que el tutor virtual avance tecnológicamente para que se encuentre actualizado al momento de instruir al alumno en un aprendizaje para la vida.

El alumno debe ser considerado siempre el centro de la enseñanza aprendizaje, algo que recordar al momento de crear y sistematizar contenidos de aprendizaje

# CAPÍTULO 5

## EVALUACIÓN DEL PROCESO



## CAPÍTULO V

### 5. EVALUACIÓN DEL PROCESO

#### 5.1 Del diagnóstico:

La etapa del diagnóstico institucional fue realizada en la Facultad de Humanidades, Escuela de bibliotecología, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, permitió a la epesista establecer el tema, problema y la intervención que se requería realizar.

Esta es la primera etapa que el epesista debe realizar, constituye una investigación que permite conocer el estado de la institución para poder determinar problemas que requieren atención para que posteriormente se permita iniciar su respectiva solución.

Al finalizar la obtención de la información en el diagnóstico y con el conocimiento de la institución se posibilita realizar el listado de lo que le impide a la institución el buen desempeño hacia los logros institucionales, las carencias; posterior a ello se realiza la problematización de las carencias, y se priorizaron los problemas encontrados para poder presentar una propuesta para la intervención del proyecto

La evaluación del Capítulo I, se realizó por medio de una lista de cotejo basada en la Guía Propedéutica de la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala que comprende aspectos importantes y relevantes para garantizar si se cumplió con el objetivo; así también, se determinaron las carencias, la problematización, la viabilidad y factibilidad del proyecto

## 5.2 De la fundamentación teórica

La fundamentación teórica fue evaluada utilizando una lista de cotejo que comprende aspectos importantes y que dan validez y veracidad a lo que se busca fundamentar en el capítulo.

El capítulo permite conocer los aspectos a investigar, con relación a la temática central del proyecto, se indaga sobre los elementos teóricos necesarios para fundamentar la hipótesis acción que fue seleccionada como base del proyecto, “Propuesta para la implementación del curso B140.100 Los Servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de recursos para el aprendizaje integrados al currículo, correspondiente al tercer ciclo de la carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental”.

Se consultaron diversas fuentes bibliográficas confiables, se documentó correctamente, con la fundamentación teórica se evidencia el aporte de la epesista en el desarrollo de la teoría presentada.

El instrumento de evaluación inicia consultando si la hipótesis acción responde a los temas tratados, se consulta si se ha realizado análisis documental, la claridad de los temas y si se apegan a la problemática de la investigación.

Se concluye que dicho capítulo recoge todos los aspectos positivos para ser un capítulo completo con fundamentación teórica verídica y de calidad.

### 5.3 Del diseño del plan acción

La evaluación del Capítulo III que corresponde al Plan de Acción del Proyecto, se realiza por medio de una lista de cotejo basada en la Guía Propedéutica del Ejercicio Profesional Supervisado de la Facultad de Humanidades de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

El plan de acción inicia con la presentación del proyecto, se describe el proyecto con todos los elementos que lo componen como los objetivos, las metas, los recursos, el presupuesto, elementos que permiten dar seguridad a que el proyecto sea factible.

Por medio de la lista de cotejo se comprueba el logro de lo siguiente:

- El problema del plan de acción corresponde al problema priorizado
- La hipótesis acción corresponde al problema que se priorizó
- La ejecución del proyecto se realiza de forma adecuada.
- La justificación de la ejecución del proyecto posee validez
- Los objetivos son pertinentes
- Las actividades realizadas obtuvieron resultados satisfactorios de acuerdo a lo planificado.

#### 5.4 De la ejecución y sistematización de la intervención

Esta etapa llamada ejecución y sistematización de la intervención corresponde a la realización de cada una de las actividades determinadas en el cronograma del plan de acción.

Para evaluar esta etapa se diseñó una lista de cotejo que permite evaluar si todas aquellas actividades que se planificaron se realizaron a cabalidad y si se presentaron los productos elaborados para la intervención.

Fue gratificante determinar que todo se cumplió según la planificación, los productos fueron los siguientes:

- ✓ Sílabo de la asignatura B140.100 Los Servicios de Información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje Integrados al Currículo
- ✓ Contenidos de los siete módulos instruccionales de la asignatura B140.100, Los Servicios de Información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje Integrados al Currículo
- ✓ Diseño de actividades para el contenido de cada módulo instruccional de la asignatura B140.100, Los Servicios de Información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje Integrados al Currículo.

## CONCLUSIONES

En el presente proyecto se presentó la elaboración del sílabo de la asignatura B140.100 Los Servicios de Información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de Recursos para el Aprendizaje Integrados al Currículo, se le proporciona el recurso a la Escuela de Bibliotecología.

Se presentaron siete módulos de aprendizaje correspondiente al curso B140.100 Los Servicios de Información y el usuario (Modalidad E-learning), que surgen en consecuencia del sílabo elaborado, por ello es importante que el tutor virtual sea investigador y posea habilidades para que dé realce el material de lectura de una manera clara y enriquezca el proceso de aprendizaje que el alumno deberá alcanzar.

Finalmente se elaboraron actividades que respondían al alcance de las competencias para cada uno de los siete módulos de aprendizaje. Las actividades poseen un papel fundamental en la motivación y evaluación de cada módulo de aprendizaje

## RECOMENDACIONES

A las autoridades de la Escuela de Bibliotecología se recomienda que continúen implementando cursos y la creación de carreras en modalidad E-learning, para aprovechar el potencial de las herramientas tecnológicas y expandir las oportunidades de aprendizaje en las ciencias de la información documental.

Al tutor virtual asignado para el curso del curso B140.100 Los Servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning), se le invita a utilizar la propuesta pedagógica presentada, que fue elaborada específicamente para el curso en mención.

A los docentes de la Escuela de Bibliotecología, se les exhorta a utilizar la plataforma virtual que ofrece la Facultad de Humanidades para propiciar un aprendizaje significativo en los estudiantes de las ciencias de la información documental.

## REFERENCIAS

Aguilar, A., Fernández, P., & Puyuelo, P. (s.f.) Gestión de calidad en las bibliotecas. eprints. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <http://eprints.rclis.org/18156/7/Gesti%C3%B3n%20Calidad%20Bibliotecas.pdf>

Alfabetización informacional. (2004). *Pez de Plata : Revista de Opinión para el Desarrollo de las Bibliotecas Públicas*. 3 (tercer trimestre del 2004) Recuperado el 10 de julio de 2014 de <http://orff.uc3m.es/bitstream/10016/866/1/01brecha.pdf>

Colmenares E., Ana Mercedes. (2012). Dialnet. Investigación-acción participativa: una metodología integradora del conocimiento la acción. Recuperado el 05 de septiembre de 2018 de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4054232.pdf>

Cumatz Pecher, Carlos. IESALC/UNESCO. (2002). Legislación Universitaria Guatemalteca y los Compromisos de Paz en Educación Superior. Recuperado el 05 de septiembre de 2018 de [www.iesalc.unesco.org/ve/dmdocuments/.../Informe\\_Legislacion\\_-\\_Guatemala.pdf](http://www.iesalc.unesco.org/ve/dmdocuments/.../Informe_Legislacion_-_Guatemala.pdf)

Didac, M. (2006). Conceptos de Web.2 y Biblioteca 2.0: origen definiciones y retos para las bibliotecas actuales. E-prints in library & information science. Recuperado el 01 de noviembre de 2018 de <http://eprints.rclis.org/9521/>

EcuRed. (2013). *Diseminación selectiva de la información*. Recuperado el 29 de octubre de 2018 de [https://www.ecured.cu/Diseminaci%C3%B3n\\_selectiva\\_de\\_la\\_informaci%C3%B3n](https://www.ecured.cu/Diseminaci%C3%B3n_selectiva_de_la_informaci%C3%B3n)

EcuRed. (2014). *Servicios Bibliotecarios*. Recuperado el 29 de octubre de 2018 de [https://www.ecured.cu/Servicios\\_bibliotecarios](https://www.ecured.cu/Servicios_bibliotecarios)

Educación Biblio. *Bibliotecas de Nueva Generación (Biblioteca 2.0)*. Recuperado el 01 de noviembre de 2018 de [https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/119403/1/EB19\\_N161\\_P75-84.pdf](https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/119403/1/EB19_N161_P75-84.pdf)

Galán, E. (2015). *Concepto de biblioteca 2.0*. Alquibla. Recuperado el 01 de noviembre de 2018 de <https://www.alquiblawareb.com/2015/08/28/concepto-de-biblioteca-2>

García Aretio, Lorenzo. *Revistas Uned*. (1999). Historia de la Educación a Distancia. Recuperado el 05 de septiembre de 2018 de <http://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/2084/1959>

García Ejarque, Luis. *Diccionario del archivero Bibliotecario: terminología de la elaboración, tratamiento y utilización de los materiales propios de los centros documentales*. España: Trea, 2000. p. 295.

Hernández, P. (2008). *Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información*. Instituto de investigaciones bibliotecológicas y de la información. México: Unam. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de [http://iibi.unam.mx/publicaciones/5/metodos\\_cualitativos\\_INTRODUCCION\\_PATRI CIA\\_HERNANDEZ.html](http://iibi.unam.mx/publicaciones/5/metodos_cualitativos_INTRODUCCION_PATRI CIA_HERNANDEZ.html)

IFLA. (2008). *Manifiesto IFLA por la Biblioteca multicultural*. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://archive.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifesto-es.pdf>

IFLA. (s.f.). *Directrices para Mejores Prácticas en Préstamo Interbibliotecario y Suministro de Documentos*. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://www.ifla.org/files/assets/docdel/documents/guidelines-best-practice-ill-dd-es.pdf>

IFLA. (2014). *El Manifiesto de la IFLA sobre Internet 2014*. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://blogs.ifla.org/lac/2014/11/manifiesto-de-internet-de-la-ifla-2014/>

IFLA. (2015). *Declaración de Glasgow sobre las Bibliotecas, los Servicios de Información y la Libertad Intelectual*. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://www.ifla.org/ES/publications/declaraci-n-de-glasgow-sobre-las-bibliotecas--los-servicios-de-informaci-n-y-la-libertad-intelectual>

Lara, Luis Rodolfo. *quadernsdigitals.net*. (s.f.). Análisis de los recursos interactivos en las aulas virtuales. Recuperado el 05 de septiembre de 2018 de [http://www.quadernsdigitals.net/datos\\_web/hemeroteca/r\\_43/nr\\_479/a\\_6424/6424.html](http://www.quadernsdigitals.net/datos_web/hemeroteca/r_43/nr_479/a_6424/6424.html)

León, D. (2011). *El sistema de información de las bibliotecas: su estructura, historia y progresos en pro del desarrollo académico universitario*. *Revistas científicas de la Escuela de Postgrados de la Fuerza Aérea Colombiana*. Recuperado el 29 de

octubre de 2018 de  
<https://www.publicacionesfac.com/index.php/cienciaypoderaereo/article/view/29/130>

Macías, A. (2014) Gestión de calidad en la biblioteca. *Biblogtecarios*. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://www.biblogtecarios.es/adrianmacias/gestion-de-la-calidad-en-la-biblioteca/>

Manso R. (2010) Servicio de biblioteca virtual: propuesta de un modelo basado en criterios de calidad y herramientas de la web 2.0. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2471>

Martín, C. (2007). Metodología de investigación en estudios de usuarios. *Revista General de Información y Documentación*. Madrid: Edit Complutense. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/10253>

Martínez Uribe, Carmen Heedy. (2018). Dialnet. La educación a distancia: sus características y necesidad en la educación actual. Recuperado el 05 de septiembre de 2018 de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5057022.pdf>

Merlo, J. (2000) *Servicio bibliotecario de referencia. Anales de la Documentación*. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2471>

Montero-Sieburth, Martha. (s.f.). Corrientes y enfoques de la investigación cualitativa. Recuperado el 07 de septiembre de 2018 de <https://es.scribd.com/doc/7199136/Corrientes-y-Enfoques-de-Investigacion-Cualitativa>

Pérez, A., Lores, A. (2014). Evaluación de calidad en los servicios bibliotecarios: un reto actual en las bibliotecas médicas. *Scielo*. Recuperado el 01 de noviembre de 2018 de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1560-43812014000300026](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812014000300026)

Real Academia Española, (2018). *Concepto de estudio. Asociación de Academias de la Lengua Española*. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <http://dle.rae.es/?id=H1wXiTi>

Real Academia Española. Definición Virtual. Recuperado el 05 de septiembre de 2018 de <http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=virtual>

Rico, M. (2013). Directrices y Manifiestos de la IFLA (1990-2012): Implicación Educativa en el ámbito bibliotecológico. (Tesis para optar al grado de Maestra en Bibliotecología y Estudios de la Información). Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de [https://www.researchgate.net/profile/Marisa\\_Rico/publication/318018421\\_Directrices\\_y\\_manifiestos\\_de\\_la\\_IFLA\\_1990-2012\\_Implicacion\\_educativa\\_e\\_el\\_ambito\\_bibliotecologico/links/595544844585152bd03e7e11/Directrices-y-manifiestos-de-la-IFLA-1990-2012-Implicacion-educativa-e-el-ambito-bibliotecologico.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Marisa_Rico/publication/318018421_Directrices_y_manifiestos_de_la_IFLA_1990-2012_Implicacion_educativa_e_el_ambito_bibliotecologico/links/595544844585152bd03e7e11/Directrices-y-manifiestos-de-la-IFLA-1990-2012-Implicacion-educativa-e-el-ambito-bibliotecologico.pdf)

Ruiz, M. (2011). Políticas públicas en salud y su impacto en el seguro popular en Culiacán, Sinaloa, México. *Enfoques de Investigación*. Eumed. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/ficha.htm>

Santaella, R. (2005). *Metodología de estudios de usuarios de información. Estudio de casos en la Administración Pública*, Revista TEXTOS de la CiberSociedad, 5. Temática Variada. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <http://www.cibersociedad.net>

Sanz, E. (1993). *La realización de estudio de usuarios: una necesidad urgente*. Revista General de Información y Documentación. Madrid: Edit Complutense. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <file:///C:/Users/Carmen/Downloads/12640-12720-1-PB.PDF>

Sanz, E. (1994). *Estudio de Usuarios*. Recuperado el 12 de septiembre de 2017 de <http://www.mdpi.edu.ar/humanidades/documentacion/licad/archivos/modulos/fundam/archivos/bibliografia/fundamentos/F031.pdf>

Straus A. & Cobin J. (2002). Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Recuperado el 05 de septiembre de 2018 de [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38537364/Teoria\\_Fundamentada.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1536455000&](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38537364/Teoria_Fundamentada.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1536455000&)

[Signature=aH7yx3d23cJrEPTiWsJssr%2FpoGc%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DTeoria\\_Fundamentada.pdf](#)

Torres, G. (2001). *Servicios bibliotecarios y de información en el contexto de la biblioteca tradicional*. Investigación Bibliotecológica: archivonomía bibliotecología e información. México: Unam. Recuperado el 29 de octubre de 2018 de <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/3978>

UNESCO. (2018) ¿Sobre la UNESCO?: ¿Qué es la Unesco?. Recuperado el 11 de noviembre de 2018 de <http://www.unesco.org/new/es/unesco/about-us/who-we-are/introducing-unesco/>

Unfried, A. (2014). e-Ciencias de la Información. Aspectos Conceptuales para la Investigación de la labor de Bibliotecarios y bibliotecarias que proporcionan Servicios de Referencia. Recuperado el 01 de noviembre de 2018 de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/15128>

## APÉNDICES

### A) Lista de cotejo del diagnóstico

DESCRIPCIÓN	SI	NO
¿Se contó con la viabilidad para la realización de las diferentes técnicas de investigación?	X	
¿Concuerdan las actividades con los objetivos planteados?	X	
¿Las actividades realizadas son suficientes para alcanzar los objetivos propuestos en diagnóstico?	X	
¿Se logró evidenciar mediante los instrumentos realizados, las causas que ocasionan el problema?	X	
¿Se dio el cumplimiento de cada actividad en el tiempo establecido en el cronograma?	X	
¿Se contó con la disponibilidad de los recursos necesarios?	X	
¿Se demostró eficacia en la implementación de cada uno de los instrumentos implementados?	X	
¿Se efectuó de forma correcta el proceso de Problematización?	X	
¿Se logró proyectar de forma eficaz la orientación técnica para proceder a la hipótesis-acción?	X	

### B) Lista de cotejo para el plan de acción

PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
¿La hipótesis-acción responde acertadamente al problema priorizado?	X		Llena los requisitos.
¿La justificación plantea adecuadamente por qué es necesaria la intervención?	X		Se relaciona bien el problema.
¿El objetivo general responde a las necesidades de la intervención?	X		Establece la prioridad.
¿Los objetivos específicos tienen coherencia con el objetivo general?	X		Afines al objetivo general.
¿Se especifican los beneficiarios de forma clara?	X		Existe claridad.
¿Las actividades responden a los objetivos establecidos?	X		Coherentes a los objetivos.
¿Las técnicas metodológicas son las adecuadas?	X		Expresan las necesidades.
¿El tiempo propuesto para la intervención es suficiente?	X		Adecuado.

## C) INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

### Instrumento de evaluación del diagnóstico

ACTIVIDAD	SI	NO
¿Se presentó el diagnóstico?	X	
¿Los objetivos del plan fueron oportunos?	X	
¿Las actividades programadas para el diagnóstico fueron suficientes?	X	
¿Las técnicas de investigación previstas fueron apropiadas para efectuar el diagnóstico?	X	
¿Los instrumentos diseñados y utilizados fueron apropiados a las técnicas de investigación?	X	
¿El tiempo calculado para realizar el diagnóstico fue suficiente?	X	
¿Se obtuvo colaboración de personas de la Institución para la realización del diagnóstico?	X	
¿Las fuentes consultadas fueron suficientes para elaborar el diagnóstico?	X	
¿Se obtuvo la caracterización del contexto en que se encuentra la Institución?	X	
¿Se tiene la descripción del estado y la funcionalidad de la Institución?	X	
¿Se determinó el listado de carencia, deficiencias y debilidades de la Institución?	X	
¿Fue correcta la problematización de las carencias, deficiencias y debilidades?	X	
¿La hipótesis-acción es pertinente al problema a intervenir?	X	

### D) Instrumento de evaluación para la fundamentación teórica

ACTIVIDAD	SI	NO	COMENTARIO
¿La teoría presentada corresponde al tema contenido en el problema?	X		Es coherente al contenido.
¿El contenido presentado es suficiente para tener claridad respecto al tema?	X		Se abarcan todos los aspectos relevantes.
¿Las fuentes consultadas son suficientes para caracterizar el tema?	X		Son suficientes, confiables y adecuadas.
¿Se hacen citas correctamente dentro de las normas de un sistema específico?	X		Se elaboraron en base al sistema APA.
¿Las referencias bibliográficas contienen todos los elementos requeridos como fuente?	X		Se realizaron en seguimiento a directrices APA.
¿Se evidencia aporte del epesista en el desarrollo de la teoría presentada?	X		Se aporta la teoría necesaria en cuanto al proyecto a desarrollar.

### E) Instrumento de evaluación del plan de acción

ACTIVIDAD	SI	NO	COMENTARIO
¿Es completa la identificación institucional?	X		Se cuenta con toda la identificación institucional.
¿El problema es el priorizado en el diagnóstico?	X		Se utiliza el mismo problema priorizado.
¿La hipótesis-acción es la que corresponde al problema priorizado?	X		Se utiliza la misma hipótesis-acción.
¿La ubicación de la intervención es precisa?	X		Se describe de forma exacta.
¿La justificación para realizar la intervención es válida ante el problema?	X		Es válida, acertada y concisa.
¿El objetivo general expresa claramente el impacto que se espera provocar con la intervención?	X		El objetivo general describe de forma exacta los logros deseados.
¿Los objetivos específicos son pertinentes para contribuir al logro del objetivo general?	X		Están completamente relacionados.
¿Las actividades propuestas están orientadas al logro de los objetivos específicos?	X		Fueron estructuradas en función de los objetivos específicos
¿Los beneficiarios están bien identificados?	X		Se identifican de forma acertada.
¿Las técnicas a utilizar son las apropiadas para las actividades a realizar?	X		Están acorde a las actividades planteadas.
¿El tiempo asignado a cada actividad es apropiado para su realización?	X		Tiempo asignado de forma adecuada.
¿El presupuesto abarca todos los costos de la intervención?	X		Se especifica de forma exacta.
¿Se determinó en el presupuesto el renglón de imprevistos?	X		Se tomó en consideración.

### F) Instrumento de evaluación de la ejecución

ACTIVIDAD	SI	NO	COMENTARIO
¿Se da con claridad un panorama de la experiencia vivida en el EPS?	X		Se presenta amplia información de la realidad institucional.
¿Los datos surgen de la realidad vivida?	X		Datos obtenidos a través de los instrumentos de investigación.
¿Es evidente la participación de los involucrados en el proceso de EPS?	X		Si se evidencia participación de cada uno.
¿Se valoriza la intervención ejecutada?	X		Si se evidencia valor al aporte del proyecto.
¿Las lecciones aprendidas son valiosas para futuras intervenciones?	X		Definitivamente si son pautas para la eficacia y correctivos.

### G) Instrumento de evaluación final

ACTIVIDAD	SI	NO
¿La portada y los preliminares son los indicados para el EPS?	X	
¿Se siguieron instrucciones en cuanto a tipo de letra e interlineado?	X	
¿Se presenta correctamente la introducción?	X	
¿Cada capítulo está debidamente desarrollado?	X	
¿En los apéndices aparecen los instrumentos de evaluación utilizados?	X	
¿En el caso de citas se aplicó un solo sistema?	X	
¿El informe está desarrollado según las indicaciones dadas?	X	
¿Las diferencias de las fuentes están dadas con los datos correspondientes?	X	

## ANEXOS

### A) Proyecto Extraordinario No. 04-2017



**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Facultad de Humanidades

ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA

EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO EPS  
PROYECTO EXTRAORDINARIO No. 04-2017

**1. Base legal:**

**3. DE LA REALIZACIÓN DEL EPS**

3.5 Excepciones

"Cuando sea necesario, la Dirección de la Escuela de Bibliotecología autorizará la realización de proyectos extraordinarios de EPS, considerados de interés para la profesión y que conlleven aportes para el desarrollo de las Ciencias de la Información Documental en Guatemala."

*Criterios Para el Ejercicio Profesional Supervisado:* Aprobado por Junta Directiva de la Facultad de Humanidades, Punto SÉPTIMO, Inciso 7.2, de Acta No. 007-2016 de la sesión de Junta Directiva del 11 de febrero de 2016.

**2. Proyecto:**

Propuesta pedagógica para el diseño e implementación del curso B140.100 Los Servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de recursos para el aprendizaje integrados al currículo.

**Productos esperados**

- Elaboración del sílabo de la asignatura B140.100 Los Servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de recursos para el aprendizaje integrados al currículo
- Elaboración de los contenidos de los siete módulos instruccionales de la asignatura B140.100.
- Diseño de las actividades para el contenido de cada módulo instruccional de la asignatura B140.100.

**3. Epesista responsable:** Carmen Alicia Uriarte Morataya. Carné: 200617748

**4. Lugar y fecha de asignación:** Guatemala, 22 de abril de 2017



Lic. Jesús Guzmán Domínguez  
**Director**

*"Que otros se enorgullecen por lo que han escrito, yo me enorgullecio por lo que he leído."*  
**Jorge Luis Borges**

Ciudad Universitaria, Edificio S4, Zona 12, Guatemala.  
[bibliobiblioteca@usac.edu.gt](mailto:bibliobiblioteca@usac.edu.gt)

Educación Superior, Inclusiva y Progresiva  
Edificio S-4, ciudad universitaria zona 12  
Teléfonos: 24188602 24188610-20  
2418 0000 ext. 85302 Fax: 85320



## B) Nombramiento de Asesora



**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

*Universidad de San Carlos de Guatemala*  
*Facultad de Humanidades*

Guatemala, 22 de Mayo 2017

Licenciada  
**ELOISA AMELIA YOC SMITH**  
Asesora de EPS  
Facultad de Humanidades  
Presente

*Atentamente se le informa que ha sido nombrada como ASESORA que deberá orientar y dictaminar sobre el trabajo de EPS (X) que ejecutará la estudiante*

**CARMEN ALICIA URIARTE MORATAYA**  
200617746

Previo a optar al grado de Licenciada en Bibliotecología.

  
**Licda. Mayra Damaris Solares Salazar**  
Directora Departamento Extensión

  
**Vo. Bo. M.A. Walter Ramiro Mazariegos Biolis**  
Decano

C.C expediente  
Archivo.

*Educación Superior, Incluyente y Proyectiva*  
Edificio S-4, ciudad universitaria zona 12  
Teléfonos: 24188602 24188610-20  
2418 8000 ext. 85302 Fax: 85320

Facultad de Humanidades

### C) Solicitud para nombrar Comisión Revisora


**USAC**  
 TRICENTENARIA  
 UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

*Universidad de San Carlos de Guatemala*  
*Facultad de Humanidades*

Guatemala, 08 de julio de 2019

Licenciado  
 Santos de Jesús Dávila Aguilar, Director  
 Departamento de Extensión  
 Facultad de Humanidades  
 Presente

Hago de su conocimiento que el/la estudiante: Carmen Alicia Uriarte Morataya.

De Licenciatura en: **Bibliotecología**

CUI: 2490 07940 0101

Registro Académico (carné): 200617746

Dirección para recibir notificaciones: 6C. 26-70 Lote 81, Condominio Valles del Naranjo, Finca el Naranjo, zona 04 de Mixco.

No. de Teléfono: 5591 – 3640 y 57903278

Ha realizado informe final de EPS (  ) Tesis (  )

En el periodo de: 2017-2019

Titulado:  
**Propuesta pedagógica para el diseño e implementación del curso B140.100 Los servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de recursos para el aprendizaje integrados al currículo.**

Por lo que se dictamina favorablemente para que le sea nombrada **COMISIÓN REVISORA.**

  
 Licda. Amelia Eloisa Yoc Smith  
 Asesora

mygo/sdjda

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
 DEPARTAMENTO DE EXTENSIÓN  
**REVISADO**  
 12 JUL 2019  
 HORA: 3:58 PM FIRMA: 

*Educación Superior, Inclusiva y Progresiva*  
 Edificio S-4, ciudad universitaria zona 12  
 Teléfono: 2418 8601 24188602 24188620  
 2418 8000 ext. 85301-85302 Fax: 85320

Facultad de  Humanidades

## D) Nombramiento de Comisión Revisora



**USAC**  
TRICENTENARIA

*Universidad de San Carlos de Guatemala*  
*Facultad de Humanidades*

Guatemala, 26 de Julio de 2019

Señores  
**COMITÉ REVISOR DE EPS**  
Facultad de Humanidades  
Presente

Atentamente se les informa que han sido nombrados como miembros del Comité Revisor que deberá estudiar y dictaminar sobre el trabajo de EPS (X) presentado por el estudiante:

**Uriarte Morataya Carmen Alicia**  
**200617746**

Previo a optar al grado de Licenciado(a) En Bibliotecología.

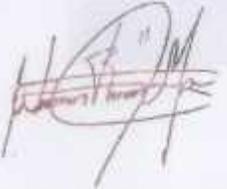
Título del trabajo: PROPUESTA PEDAGÓGICA PARA EL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL CURSO B140 100 LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y EL USUARIO (MODALIDAD E-LEARNING) DE LA CARRERA PROFESORADO EN CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTAL, CON ESPECIALIDAD EN CENTROS DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE INTEGRADO: AL CURRÍCULO

Dicho comité deberá rendir su dictamen en un periodo de tiempo que considere conveniente no mayor de tres meses a partir de la presente fecha.

El Comité Revisor está integrado por los siguientes profesionales:

ASESOR: Licda. Amelia Eloisa Yoc Smith  
REVISOR 1: Licda. Carla Rossana Arriola Rosales  
REVISOR 2: Lic. Jesus Guzman Dominguez

  
Lic. Santos de Jesús Dávila Aguilar  
Director Departamento Extensión

  
Bo. Vo. M.A. Walter Ramiro Mazariegos Biolis  
Decano

C.C expediente  
Archivo.6286-2019

*Educación Superior, Investigación y Proyección*  
Edificio 3-A, ciudad universitaria zona 12  
Teléfono: 50224021-541688-141625

## E) Solicitud de asignación de fecha para Examen Privado


**USAC**  
 TRICENTENARIA  
 Universidad de San Carlos de Guatemala

*Universidad de San Carlos de Guatemala*  
*Facultad de Humanidades*

Guatemala, 21 septiembre de 2019.

Licenciado  
 Santos de Jesús Dávila Aguiar, Director  
 Departamento de Extensión  
 Facultad de Humanidades  
 Presente

Hago de su conocimiento que el/la estudiante: Carmen Alicia Uriarte Morataya

CUI: 2490 07940 0101

Registro Académico (carné): 200617746

Ha realizado las correcciones sugeridas al trabajo de

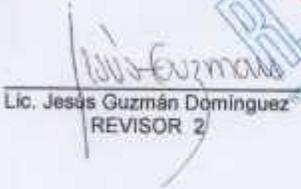
EPS ( X ) Tesis ( )

Titulado:  
**Propuesta pedagógica para el diseño e implementación del curso B140.100 Los servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en Centros de recursos para el aprendizaje integrados al currículo.**

Por lo que se dictamina favorablemente para que se le asigne fecha de **EXAMEN PRIVADO**

  
 Licda. Amelia Eloisa Yoc Smith  
 ASESOR

  
 Lic. Carla Rossana Arriola Rosales  
 REVISOR 1

  
 Lic. Jesús Guzmán Domínguez  
 REVISOR 2



mygo/scjda

*Educación Superior, Inclusiva y Proyección*  
 Edificio S-4, ciudad universitaria zona 12  
 Teléfono: 2418 8601 24189602 24188820  
 2418 8000 ext. 85301-85302 Fax: 85320

Facultad de  Humanidades

## F) Solicitud de Examen Privado



*Universidad de San Carlos de Guatemala*  
*Facultad de Humanidades*

Guatemala, 24 de septiembre de 2019

Licenciado  
Santos de Jesús Dávila Aguilar, Director  
Departamento de Extensión  
Facultad de Humanidades  
Presente

En virtud de haber concluido satisfactoriamente el trabajo de EPS (X), TESIS ( )  
Titulado:

**Propuesta pedagógica para el diseño e implementación del curso B140.100  
Los servicios de información y el usuario (Modalidad E-learning) de la Carrera  
Profesorado en Ciencias de la Información Documental, con especialidad en  
Centros de recursos para el aprendizaje integrados al currículo.**

Yo, Carmen Alicia Uriarte Morataya

CUI: 2490 07940 0101

Registro Académico (carné): 200617746

No. de Teléfono: 3519 – 0472 y 5790 – 3278

Dirección para recibir notificaciones: 6C. 26-70 Lote 81, Condominio Valles del Naranja,  
Finca el Naranja, zona 04 de Mixco

Solicito fecha de **EXAMEN PRIVADO**, previo a optar al grado de licenciado (a) en:

Bibliotecología

Atentamente,

  
Carmen Alicia Uriarte Morataya

mygo/sjds

*Educación Superior, Investigación y Proyección*  
Edificio S-4, Ciudad Universitaria zona 12  
Teléfonos: 2418 8501 24188602 24188620  
2418 8000 ext. 85301-85302 Fax: 85328

Facultad de  humanidades

### G) Certificación del presupuesto 2018



**USAC**  
BICENTENARIO

*Universidad de San Carlos de Guatemala*  
*Facultad de Humanidades*

### CERTIFICACION

La Infrascrita Tesorera III, de la Facultad de Humanidades, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, **CERTIFICA QUE:** el presupuesto asignado para el año 2018 a la Escuela de Bibliotecología partida presupuestal 4.1.07.2.05.011 asciende a la cantidad de Un millón ciento cincuenta y ocho mil cuatrocientos cincuenta y seis quetzales exactos (Q1,158,456.00).-----

Y para los usos legales, que convengan, se extiende, sella y firma, la presente certificación, en la ciudad de Guatemala, en una hoja de papel membretado, a los siete días del mes de mayo del año dos mil dieciocho,-----




Licda. Ana Yenny Arevato Cajas  
Tesorera III

e.c. Archivo  
ayac/

*Comisión Superior, Independiente y Permanente*  
Edificio 24, ciudad universitaria zona 12  
Guatemala, Guatemala 01010  
3118 8000 ext. 3130 Fax: 3130

