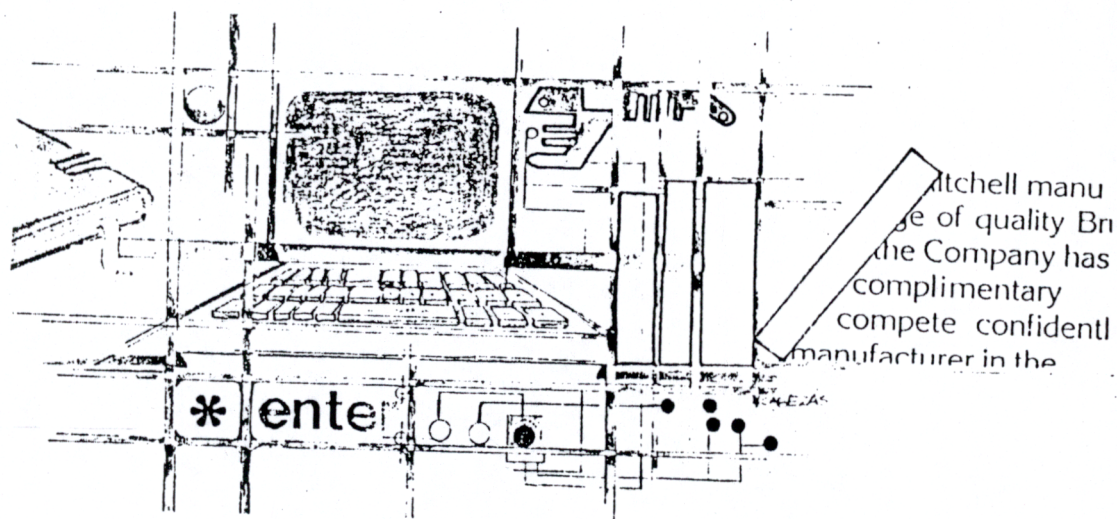


“Educación de usuarios en un sistema de bibliotecas universitarias: una experiencia transferible”.

Alicia Gaete Zúñiga*
María Eugenia Olguín Steenbecker**



RESUMEN

Se presenta el Programa de Educación de Usuarios del Sistema de Bibliotecas de la Pontificia Universidad Católica de Chile, enfatizándose su aplicación por niveles de usuarios, experiencias recogidas y productos impresos y audiovisuales elaborados.

ABSTRACT

The Users' Education Program of the Catholic University of Chile Library System is presented, emphasizing its application by user levels, experiences gathered, and the printed and audiovisual products elaborated.

INTRODUCCION

El tratar de resolver el problema de acceso a la información y a la disponibilidad

de las publicaciones ha sido preocupación constante en las bibliotecas.

* Bibliotecaria. Master of Library Sciences. Subdirectora, Sistema de Bibliotecas, Pontificia Universidad Católica de Chile. Docente de la Escuela de Bibliotecología y Documentación del Instituto Profesional de Santiago.

** Bibliotecaria. Master of Library Sciences. Jefe del Área de Ciencias Exactas y Tecnología, Biblioteca Central de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

El uso de computadores y de las telecomunicaciones, se presenta como una herramienta óptima para solucionar problemas básicos en el tratamiento, recuperación y difusión de la información. Sin embargo, la aplicación de esta tecnología en los países en vías de desarrollo no ha sido fácil ya que implica enfrentar problemas técnicos y políticos que garanticen su uso efectivo, tales como capacidad para integrar los equipos de tratamiento y comunicación de datos y políticas de planeamiento en telecomunicaciones a nivel nacional entre otros.

Junto a los servicios tradicionales, las bibliotecas han tenido acceso a bases de datos bibliográficos en línea de gran cobertura, produciéndose una urgente necesidad de capacitación en el manejo de estas fuentes, tanto en los profesionales que las administran como en sus usuarios, ya que el costo beneficio es fundamental en la decisión. También se han incorporado a redes y/o servicios de información cuyos propósitos de compartir recursos tienen por finalidad mejorar el acceso a la información.

No obstante, a pesar del efecto multiplicador de estos adelantos tecnológicos, se observa que el usuario tiene frecuentes obstáculos en la absorción y utilización efectiva de la información. Esto originado, básicamente, en una falta de educación que desarrolle aptitudes en este aspecto.

La literatura muestra que desde hace varias décadas el tema de Educación de Usuarios ha sido tratado en forma sistemática. Una importante contribución en la materia fue hecha por la Asociación de Bibliotecas Universitarias y de Investigación en Estados Unidos en 1977, al entregar las pautas que debe seguir una instrucción bibliográfica (1) a saber:

1. Determinar necesidades de información de la comunidad académica.
2. Preparar perfil de necesidades de información.
3. Desarrollar objetivos.
4. Obtener financiamiento permanente al programa.
5. Emplear bibliotecarios y personal calificado para implementar y evaluar el programa.
6. Proveer facilidades, equipos y materiales.

7. Involucrar a la comunidad académica en la formulación de objetivos.
8. Evaluar regularmente la efectividad del programa.

Estas pautas han sido básicas en la estructuración de programas de Educación de Usuarios. También han contribuido a su sistematización la creación de "clearinghouses" (4) tales como Library Orientation - Instruction Exchange (LOEX) en la Eastern Michigan University en Michigan, y el Library Instruction Materials Bank (LIMB) en Loughborough University of Technology en Gran Bretaña y el Data Bank for User Education Materials en Australia. Además, se han constituido divisiones en Asociaciones de Profesionales las cuales se han dedicado a estudiar el tema, entre éstas cabe citar: American Library Association, Library Instruction Round Table of College and Research Libraries.

América Latina, sin embargo, se ha visto desprovista de iniciativas similares. Esta inquietud se hizo presente en las conclusiones de la Reunión de Bibliotecas Universitarias y Nacionales Latinoamericanas (2) llevada a cabo en Santiago de Chile en julio de 1984, en la que se recomendó:

1. Apoyar la realización de un inventario sobre recursos de enseñanza de usuarios en la región.
2. Propiciar la realización de un inventario de recursos humanos para educación de usuarios en América Latina.
3. Favorecer y apoyar la transferencia de conocimiento y experiencias sobre educación de usuarios en la región mediante su publicación.
4. Dar prioridad al financiamiento de programas de educación de usuarios que tengan proyección nacional.
5. Favorecer y apoyar la realización de cursos regulares que incorporen los recursos de las escuelas profesionales, las bibliotecas y las escuelas de bibliotecología para promover el uso optimizado de las fuentes de información.
6. Promover la organización de cursos o talleres regionales sobre metodología y técnicas aplicables a la instrucción de usuarios, incluyendo los correspondientes métodos de evaluación.
7. Promover la organización de semina-

rios o talleres sobre técnicas de estudio de usuarios con énfasis en la identificación de las comunidades que deberán ser instruidas.

8. Propiciar la incorporación en los currícula de bibliotecología y ciencias de la información, de disciplinas relacionadas con estudios y educación de usuarios.

La necesidad entonces, de otorgar mayor énfasis en la educación de usuarios se hace evidente:

— Una educación de usuarios que se rija por los planteamientos establecidos en el documento de Unisist (5) que define educación como a la acción de inculcar valores, actitudes y motivaciones que ojalá se incorporen al individuo desde sus primeros años.

— Una educación de usuarios que permita un aprendizaje en los nuevos aspectos de la tecnología de la información, que sea motivadora a una población de usuarios que está fuertemente influenciada por modernos medios masivos de comunicación, que responda a los planes de estudio siempre cambiantes y que postule la incorporación del uso de modernas técnicas en la recuperación de información.

En este contexto y bajo estos postulados se inserta el trabajo que a continuación se presenta. Su objetivo es dar a conocer el Programa de Educación de Usuarios que se lleva a cabo en el Sistema de Bibliotecas de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

PROGRAMA DE EDUCACION DE USUARIOS DEL SISTEMA DE BIBLIOTECAS DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE CHILE.

En el Sistema de Bibliotecas de la Pontificia Universidad Católica de Chile, las actividades en el área de educación de usuarios se tradujeron hasta 1983 en experiencias aisladas que respondían a necesidades puntuales. Era prioritario canalizar estos esfuerzos a través de un programa que se proyectara como una solución, en un mediano y largo plazo, a las necesidades globales dentro de la Universidad, que centralizara metodologías, recursos humanos y materiales y que permitiera involucrar y comprometer el interés de la

comunidad universitaria.

Existiendo este concenso, se empezó por estructurar un programa de educación de usuarios que respondiera a las necesidades de la Universidad. La Dirección del Sistema de Bibliotecas avaló este programa como una actividad permanente otorgándole financiamiento dentro de los recursos presupuestarios disponibles.

Se contó con asesoría de equipos multidisciplinarios en la elaboración de material didáctico, destacándose PROMAV (Programa de Medios Audiovisuales de la Pontificia Universidad Católica de Chile) y el grupo de taller de diseño del Depto. de Ingeniería de Sistemas de la P.U.C. Criterios Básicos (3)

1. Determinación de niveles de usuarios.
2. Aplicación del programa en el momento oportuno cuando la necesidad de usar información surja para el usuario.
3. Formulación de objetivos medibles.
4. Entrega de contenidos en forma gradual.
5. Elección de metodología. Cualquiera sea el nivel de los usuarios, la metodología a emplear deberá mezclar la teoría y la práctica, aplicando esta última a la solución de necesidades curriculares, lo que creará una mayor motivación de parte del usuario. Se dará énfasis a los métodos de auto-educación, que permiten alcanzar una mayor cantidad de usuarios con un menor grado de intervención de personal bibliotecario. En este sentido, es recomendable el desarrollo de módulos de instrucción relativos a materias básicas dentro del programa, los que por su flexibilidad de uso permiten estructurar o complementar cursos, charlas, etc., a cualquier nivel de usuario.
6. Evaluación que permita medir el cumplimiento de los objetivos planteados.

Objetivos Generales.

1. El usuario deberá, después de recibida la enseñanza, experimentar un cambio de actitud positivo en lo que dice relación con las tareas de la recuperación de información.
2. Desarrollar habilidades y aptitudes que le permitan un buen uso de la información y de sus canales de transferencia.
3. El usuario deberá hacer de estas habilidades una modalidad de trabajo ojalá permanente.

4. Lograr una mayor integración del Sistema de Bibliotecas en el programa docente y de investigación de la Universidad.

Niveles de Usuarios y Programa.

Se consideró como base los currícula y las exigencias de distintas unidades académicas de la Universidad. Las diferencias principales entre los niveles de usuarios radican en:

- Necesidad que tiene el usuario de la información.
- Formación previa del usuario y antecedentes académicos, tales como estudios de post grado, publicaciones, etc.

A. USUARIOS NIVEL 1.

Son aquéllos que recién ingresan a la Universidad, ya sea a una especialidad determinada o a un ciclo básico, asisten a cursos básicos de su carrera y representan una gran masa de usuarios.

Necesidades de información:

- a. Uso de una biblioteca.
- b. Uso de una amplia gama de herramientas básicas de información para responder a las exigencias del programa de estudios.

Objetivos específicos:

El usuario deberá ser capaz de:

- a. Orientarse en el uso de la biblioteca y sus recursos e identificarla en el rol que le corresponda en el proceso de transferencia de información.
- b. Usar los catálogos existentes en biblioteca.
- c. Localizar un libro y una publicación periódica en las estanterías.
- d. Identificar tipos de materiales bibliográficos.

Contenido:

- a. Orientación en el uso del Sistema de Bibliotecas y sus recursos y de la biblioteca respectiva.

Metodología:

- a. Diaporama sobre: Sistema de Bibliotecas y Biblioteca de la Unidad Académica o del Campus respectivo.
- b. Visitas guiadas.
- c. Materiales impresos sobre: Uso de los catálogos, Información general sobre reglamentación de uso de bibliotecas.
- d. Desarrollo de ejercicios prácticos que,

tomando como base un tema específico, introduce al usuario a una variedad de fuentes de información disponibles en Biblioteca.

Materiales didácticos:

- a. Guía de uso de catálogos.
- b. Guía de Bibliotecas.
- c. Confección de guías a la literatura en cada una de las áreas temáticas de interés.
- d. Desarrollo de guías del Sistema de Clasificación Dewey por áreas de interés.

Evaluación:

Desarrollo de Pre-Test y Post-Test antes y posteriormente a la exhibición de los diaporamas.

Tiempo estimativo de la enseñanza:

Una hora y media (1,5 hrs.) por Unidad Académica.

B. USUARIOS NIVEL 2.

Son aquéllos usuarios que se encuentran en un nivel medio de sus estudios. Esta categoría de usuarios comienza el estudio de materias profesionales y al igual que el Nivel 1, representa una gran masa de usuarios.

Necesidades de información:

- a. Búsqueda de información que les permita estructurar y desarrollar un trabajo de investigación básica o la presentación de un seminario.
- b. Uso de otras herramientas de información como índices o abstracts.
- c. Manejo de citas bibliográficas.

Objetivos específicos:

El usuario deberá ser capaz de:

- a. Utilizar fuentes primarias y secundarias de información.
- b. Desarrollar una estrategia de búsqueda de información.
- c. Estructurar una bibliografía básica sobre un tema y citarla correctamente conforme a normas requeridas.
- d. Conocer a fondo los servicios de la biblioteca.

Contenido:

- a. Información: generación, transferencia, problemática.
- b. La biblioteca Universitaria y sus servicios.
- c. Fuentes de Información primarias, secundarias y terciarias.

- d. Metodología de la búsqueda de información.
- e. Citas bibliográficas.

Metodología:

Aplicación de un curso auto-dirigido que los usuarios puedan tomar en horarios de clases, —integrado a un curso seminario— o fuera de él. Consistirá en un curso impreso compuesto de módulos instructivos, los cuales deberán cubrir temas que llenen objetivos específicos de este nivel. Idealmente debe formar parte de un curso. Partes básicas de este curso:

- Introducción metodológica explicativa para el usuario.
- Tabla de contenido con listas de temas a cubrir durante el curso.
- Cada módulo comprenderá una parte teórica, un set de ejercicios, set de respuestas a dichos ejercicios y otros materiales como lecturas y audiovisuales pertinentes al tópico que el usuario deberá leer o ver.
- Desarrollo de una investigación bibliográfica por parte del usuario, la cual idealmente debería coincidir con temas dados en algún curso de su carrera o con algún tema que esté investigando.
- Glosario con vocabulario técnico usado durante el curso.

Materiales didácticos:

- a. Confección del curso auto-dirigido tanto en su parte teórica como práctica.
- b. Desarrollo de guías a fuentes de información secundarias básicas en cada área, preferentemente con apoyo de recursos audiovisuales.
- c. Manual sobre reglas de citas bibliográficas.
- d. Impresión de materiales didácticos adicionales, como listas de publicaciones periódicas primarias, secundarias, etc., de acuerdo a especialidades.

Evaluación:

- Evaluación de ejercicios prácticos en cada uno de los módulos desarrollados por el usuario.
- Revisión del trabajo de investigación en lo que corresponde a la parte bibliográfica.

Tiempo estimativo de la enseñanza:
Ocho horas cronológicas.

C. USUARIOS NIVEL 3.

En este nivel se identifican dos clases de usuarios:

- a. Alumnos memoristas.
- b. Alumnos de post-grado.

Necesidades de información:

- a. Realización de su primera experiencia en el campo de la investigación, debiendo comunicar ésta en un estructurado trabajo científico, siguiendo pautas aceptadas.
- b. Desarrollo de una tesis a nivel de Magíster o doctorado en la que un mayor grado de originalidad determina una exhaustiva búsqueda bibliográfica.
- c. Excelente manejo de las fuentes de información secundarias.
- d. Redactar un trabajo científico.
- e. Estructurar resúmenes tanto en la utilización de la información como en el trabajo final.
- f. Uso exhaustivo de Bibliotecas y otras Unidades de Información.

Objetivos específicos:

El usuario deberá ser capaz de:

- a. Conocer las fuentes de información especializadas en su campo.
- b. Saber estructurar un trabajo de investigación. *Realizar 1 med biblg*
- c. Redactar un resumen. *(1990)*
- d. Conocer y apreciar el valor potencial de la información científica y técnica.
- e. Conocer los sistemas de información bibliográfica en su área, tanto a nivel nacional como internacional.

Contenido: *modifican guías de inf en el curso 1890*

- a. Prueba de diagnóstico para determinar experiencia previa del usuario.
- b. Información: Generación, transferencia y problemática.
- c. La biblioteca universitaria y sus servicios.
- d. Fuentes primarias y secundarias de información.
- e. Metodología de la búsqueda de información.
- f. Redacción de citas bibliográficas.
- g. Estructura de un trabajo de investigación.
- h. Redacción de resúmenes para publicación.
- i. Sistema y/o Redes de información especializadas.

Metodología:

En este nivel se pueden alternar clases expositivas y prácticas, utilizando a la vez algunos módulos del curso auto-dirigido y

re
g
N
a

b
c
c
e
f
c

recursos audiovisuales. Integración a alguna actividad docente del usuario.

Materiales didácticos:

- a. Desarrollo de guías a fuentes de información secundarias especializadas y a bases de datos bibliográficos en línea.
- b. Guía de redacción de citas bibliográficas.
- c. Lista de publicaciones primarias y secundarias especializadas.
- d. Pauta para la redacción de diferentes tipos de resúmenes.
- e. Diapositivas y transparencias como material de apoyo a las clases teóricas.

Evaluación:

- Evaluación de ejercicios.
- Revisión de tesis o seminario en lo concerniente a: resumen, citas en el texto, bibliografía final.

Tiempo estimativo de la enseñanza:
Ocho horas cronológicas.

D. USUARIOS NIVEL 4.

Este último nivel está constituido por profesores e investigadores que no hayan recibido una educación sistemática en esta materia.

Necesidades de información:

- a. Buen conocimiento y manejo de las fuentes de información de su especialidad.
- b. Mantenerse lo más actualizado posible en los adelantos de su profesión o especialidad.
- c. Conocer el campo de la información en los aspectos en que le afectan como generador y usuario de ella.
- d. Organización de su propia documentación.

Objetivos específicos:

- El usuario deberá ser capaz de:
- a. Conocer las fuentes de información especializadas en su campo.
 - b. Redactar un resumen (Abstract).
 - c. Conocer los sistemas de información bibliográfica en su área, tanto a nivel nacional como internacional.
 - d. Formular un pedido de búsqueda bibliográfica en línea y en lo posible realizar una búsqueda de esta naturaleza.
 - e. Conocer la realidad nacional en cuanto a la situación de la información en su área.

Contenido:

- a. Prueba de diagnóstico para determinar experiencia previa del usuario.
- b. Información: Generación, transferencia y problemática.
- c. La biblioteca universitaria y sus servicios: Disseminación Selectiva de Información, bibliografías, etc.
- d. Fuentes primarias y secundarias de información.
- e. Metodología de la búsqueda de información.
- f. Citas bibliográficas.
- g. Búsquedas de información utilizando bases de datos bibliográficos en línea.
- h. Redacción de resúmenes para publicación.
- i. Control bibliográfico de la información.

Metodología:

Combinación de clases expositivas y prácticas, utilizando, cuando sea necesario, algunos módulos del curso auto-dirigido y recursos audiovisuales. Esta educación deberá estar directamente relacionada con los intereses temáticos del usuario.

Materiales didácticos:

- a. Desarrollo de guías a fuentes de información secundarias especializadas.
- b. Guía de redacción de citas bibliográficas.
- c. Lista de publicaciones primarias y secundarias especializadas.
- d. Pauta para la redacción de diferentes tipos de resúmenes.
- e. Diapositivas y transparencias como material de apoyo a las clases teóricas.

Evaluación:

Charla final con interacción de usuarios en la cual se evalúen actitudes, motivación, y conocimientos adquiridos.

Tiempo estimativo de la enseñanza:
Seis a ocho horas.

Siguiendo una política del Sistema de Bibliotecas, todos los productos generados en el programa de educación de usuarios incorporan la imagen corporativa del Sistema, centrándose en los colores institucionales y en el uso del logotipo e isotipo, este último destinado a representar el concepto de Biblioteca como una ventana al conocimiento universal.

El programa recién descrito no constituye un marco rígido sino una guía flexi-

ble a las necesidades futuras. Su implementación ha sido paulatina. Actualmente, el primer nivel se encuentra totalmente desarrollado y se comienza a trabajar en el segundo nivel.

La puesta en marcha ha sido responsabilidad de una Comisión de Educación de Usuarios, en la cual hay representantes de cada una de las Bibliotecas del Sistema. El énfasis del trabajo de esta Comisión ha estado centrado en la preparación de productos impresos y audiovisuales que respondieran al programa mismo y a las necesidades prioritarias detectadas.

APLICACION DEL PROGRAMA

PRIMER NIVEL

Como un inicio al primer nivel del programa y con el trabajo integrado de bibliotecarios, comunicadores sociales y diagramadores, se programó una campaña afectiva de acercamiento al estudiante que ingresaba a la Universidad. Se quería lograr que el alumno desde sus primeros trámites de ingreso y a través de una cordial bienvenida se sintiera identificado con el Sistema de Bibliotecas como futuro usuario. Al mismo tiempo, el Sistema de Bibliotecas realizó una profusa campaña con atractivos afiches para fijar en la mente del estudiante la existencia de un organismo que le ofrece una variada gama de posibilidades de desarrollo como universitario y futuro profesional.

Conforme al marco teórico del Programa de Educación de Usuarios en su primer nivel, se desarrollaron diaporamas que muestran al estudiante que recién ingresa a la Universidad, una forma motivadora y estimulante de lo que es el Sistema de Bibliotecas de la Pontificia Universidad Católica de Chile y las diversas unidades de información que lo componen.

Estos diaporamas se han estado exhibiendo a los estudiantes de primer año en sesiones de una hora aproximadamente, durante el primer y segundo mes de ingreso, a comienzo del período académico.

Después de cuatro años de trabajo, se ha conseguido incorporar esta actividad dentro del programa de bienvenida al estudiante que ofrece cada unidad académica y obtener cada año una asistencia cada vez mayor de estudiantes, alcanzándose porcentajes óptimos.

Cada sesión ha estado dedicada a una unidad académica o Facultad específica, mediante un calendario preparado previamente de mutuo acuerdo y que consta de las siguientes actividades:

- Recepción de estudiantes y entrega de material con información general del Sistema de Bibliotecas.
- Proyección de los diaporamas (Sistema y Biblioteca respectiva).
- Visitas de los estudiantes a la biblioteca respectiva guiados por bibliotecarios preparados como monitores en grupos de 15 alumnos como máximo.
- Evaluación de ellos a través de un pre y post-test que debía contestar cada estudiante.

Esta fue la forma de operar durante las sesiones 1982, 1983, período en que se quiso evaluar la efectividad comunicativa de los diaporamas.

Los análisis de resultados permitieron perfeccionar e incorporar o modificar preguntas incluidas en los cuestionarios del pre y post-test.

El Cuadro N° 1 muestra el porcentaje de asistencia a la proyección del diaporama entre los años 1982-1985 en el campus San Joaquín de la P.U.C. de Chile, en relación al número de estudiantes ingresados a primer año.

CUADRO N° 1. Asistencia a las proyecciones de diaporama. Campus San Joaquín, P.U.C., 1982-1985.

| AÑOS | U.A. | INGRESO | ASISTENCIA | % |
|------|------|---------|------------|-------|
| 1983 | 11 | 1.321 | 635 | 48,06 |
| 1984 | 8 | 1.195 | 597 | 49,95 |
| 1985 | 11 | 1.162 | 827 | 71,2 |

Educación de usuarios en bibliotecas

Como se observa, durante el año 1985 se alcanzó un 71,2^o/o del total de la matrícula aceptada en este campus.

La Biblioteca de Medicina por su parte, ha realizado por años una interesante actividad de educación de usuarios incorporada al curso "Orientación a los estudios médicos" Esta actividad consiste en dictar una charla, exhibir los diaporamas de la Biblioteca de Medicina y del Sistema de Bibliotecas y efectuar una serie de ejercicios prácticos cuyo objetivo es familiarizar al estudiante de Medicina con las obras básicas de la colección.

Frente a esta actividad, la totalidad de las bibliotecas integrantes del Sistema han fijado como objetivo alcanzar un porcentaje cada vez mayor de asistencia durante el presente año.

Los siguientes productos han sido generados como apoyo a este primer nivel:

Productos Impresos

- Folleto tríptico que proporciona información general sobre el Sistema de Bibliotecas, en color gris azul.
- Sobre destinado al nuevo alumno que ingresa a la Universidad, en color azul y blanco. Contiene un mensaje de bienvenida e información relativa a localización de las diferentes bibliotecas integrantes del sistema.
- Folleto tríptico titulado ¿Cómo encontrar un libro? en color azul y amarillo. Este documento es el primero en una serie que se pretende vaya dirigida a facilitar la búsqueda de diversos materiales dentro de una biblioteca.
- Afiche color azul y amarillo con la leyenda "Tu ventana a la vida universitaria" Sistema de Bibliotecas Pontificia Universidad Católica de Chile.

Productos Audiovisuales

- Título : Sistema de Bibliotecas
- Tipo de audiovisual : Diaporama
- Formato : 53 diapositivas, 1 cassette
- Duración : 9 minutos
- Idioma : Inglés y Español.

Contenido:

El Sistema de Bibliotecas de la Pontificia Universidad Católica de Chile, su significado para el alumnado y el profesional. Estructura del Sistema, Servicios que presta y en qué forma el alumno puede acceder a ellos.

- Título : Biblioteca Central
- Tipo de audiovisual : Diaporama
- Formato : 55 diapositivas, 1 cassette
- Duración : 8 minutos
- Idioma : Español.

Contenido:

Secciones de la Biblioteca, material e información que se encuentra en cada una de ellas. Servicios que presta a sus usuarios. Uso de ella por los alumnos.

- Título : Biblioteca de Medicina y Cs. Biológicas
- Tipo de audiovisual : Diaporama
- Formato : 57 Diapositivas, 1 cassette
- Duración : 10 minutos 40 segundos
- Idioma : Español.

Contenido:

Describe los servicios de la Biblioteca de Medicina y muestra los principales recursos bibliográficos de la colección.

- Título : Biblioteca Campus Lo Contador
- Tipo de Audiovisual : Diaporama

Formato : 29 diapositivas, 1 cassette
Duración : 9 minutos
Idioma : Español.
Contenido:
Descripción de los servicios que ofrece la Biblioteca del Campus Lo Contador.

SEGUNDO NIVEL

Durante el período comprendido entre 1983-1985 y respondiendo a políticas del Sistema de Bibliotecas de la Pontificia Universidad Católica de Chile, la implementación de este nivel ha estado abocada a la preparación de productos tanto impresos como audiovisuales.

Sólo ante requerimientos específicos de Unidades Académicas se ofrecieron charlas y/o clases sobre uso de fuentes de información, servicios, pautas para la elaboración de trabajos de investigación, búsquedas bibliográficas en línea, entre otros.

Los siguientes productos han sido elaborados y utilizados como apoyo a las actividades llevadas a cabo en este nivel, obteniéndose resultados satisfactorios

en cuanto a recepción por parte de los usuarios.

Productos Impresos

— Guía de redacción de citas bibliográficas.

El propósito de esta guía es normalizar la redacción de citas bibliográficas utilizadas en cualquier trabajo de investigación, ya sea a nivel docente, de investigador o de alumno. Las especificaciones dadas en la mayoría de los casos presentados en este documento se basan en la Norma Chilena Oficial de Emergencia NCh 1143 EOf 75 del Instituto Nacional de Normalización (INN) (ISO 690-1975 (F)). Se incluyen los casos de citas bibliográficas de mayor ocurrencia, complementándose con una bibliografía anexa para quienes necesiten ampliar la información al respecto.

Productos Audiovisuales

— Título : Acceso a la información
Tipo de audiovisual : Video Color
Formato : 1/2" VHS, 1/2" Betamax o 3/4" UMATIC
Duración : 17:00 min.
Idioma : Español.
Contenido:

El video está dirigido a cualquier público de una institución de educación superior. Su objetivo es básicamente motivador: estimular el uso de la información en profesores, investigadores y alumnos, destacando el concepto de que la información obtenida correcta, oportuna y sistemáticamente es la única forma que tiene el hombre de mantenerse actualizado en sus más diversas actividades.

— Título : Información en educación: su acceso
Tipo de audiovisual : Diaporama — serie de 69 diapositivas sincronizadas a una banda sonora.
Guía explicativa : 18 páginas
Formato : Diapositivas a color 35 mm. y cinta de audio.
Duración : 17.07 min.
Idioma : Español.
Contenido:

Es un paquete auto-instructivo formado por una serie de diapositivas sincronizadas a una banda sonora (diaporama) y una guía explicativa. Su objetivo es proveer a todas aquellas personas que realizan investigación en educación, información sobre las siguientes fuentes bibliográficas:

INRED – Indices y resúmenes en educación.
 RAE – Resúmenes analíticas en educación.
 CIJE – Current Index to journals in education.

El Cuadro N° 2 muestra los cursos o seminarios de unidades académicas específicas, que integraron actividades de educación de usuarios, en el período 1983-1985.

CUADRO N° 2.

Cursos y seminarios que integraron actividades de educación de usuarios.

| AÑO | CURSO | Nº HRS. | ALUMNOS |
|-------|--|---------|---------|
| 1983 | Trabajo Social | 2 | 30 |
| | Geografía | 2 | 15 |
| | Economía | 2 | 30 |
| | Seminario Ecología | 6 | 21 |
| | Fundamentos de Producción vegetal | 4,5 | 55 |
| TOTAL | | 16,5 | 151 |
| 1984 | Administración de Recursos Humanos | 2 | 30 |
| | Enfermería | 2,5 | 30 |
| | Introducción a la Ingeniería | 2 | 300 |
| | Tecnología Educativa | 2 | 12 |
| | Problemática y Políticas Sociales en Chile | 2 | 40 |
| TOTAL | | 10,5 | 412 |
| 1985 | Administración de Recursos Humanos | 2 | 35 |
| | Enfermería | 1,5 | 12 |
| | Enfermería 5º (año) | 1,5 | 12 |
| | Ingeniería 1000 | 1 | 300 |
| | Metodología de la Investigación | 4 | 80 |
| TOTAL | | 10 | 439 |

TERCER Y CUARTO NIVEL

Aun cuando los niveles no están implementados, la educación de usuarios en el nivel 3 se ha orientado a los alumnos memoristas y de post-grado, a quienes se les ha otorgado instrucción en torno a necesidades específicas y en forma totalmente personalizada.

El nivel 4 ha sido cubierto por encuentros con profesores con el objeto de darles información sobre la organización y servicios del Sistema y entregarles una carpeta con información pertinente a sus disciplinas.

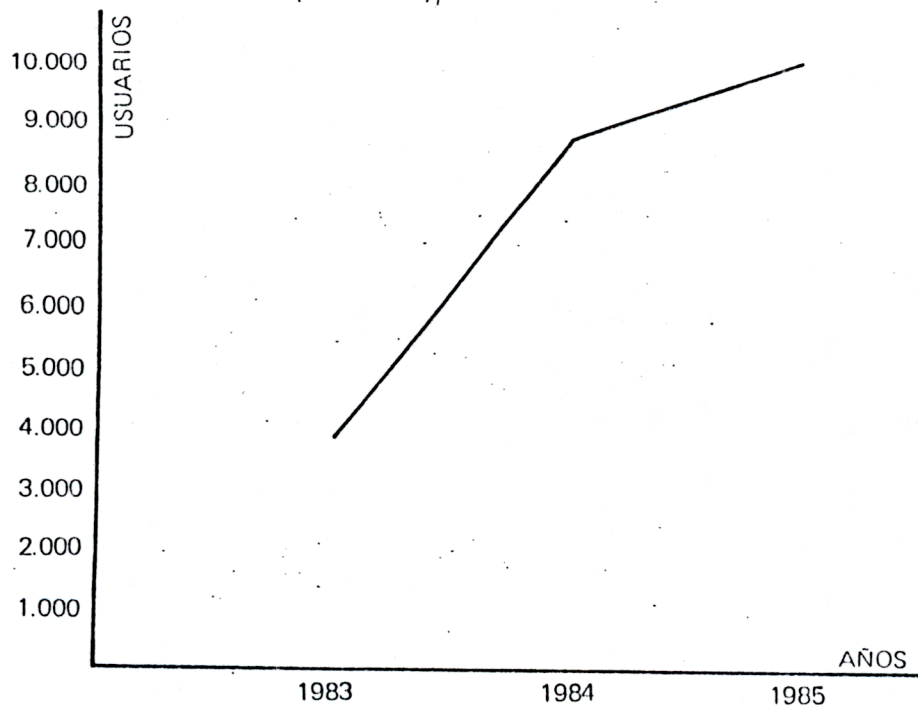
Durante los años 1983-1985 hubo reuniones de esta índole con profesores de

las siguientes unidades académicas: Agronomía, Administración, Construcción Civil, Economía, Enfermería, Ingeniería, Matemáticas, Psicología, Sociología, Arquitectura, Educación.

CONCLUSIONES

Como resultado podemos señalar que la actividad de Educación de usuarios ha tenido un efecto multiplicador en el Sistema de Bibliotecas ya que en 1983 se atendieron 3.870, en 1984, 9.199 y en 1985, 9.748 usuarios. Estas cifras comprenden usuarios que han recibido educación sistemática y también aquellos que han recibido atención individual a través del servicio de Referencia. (Fig. 1).

FIG. 1: NUMERO DE USUARIOS QUE HAN RECIBIDO INSTRUCCION EN EL SISTEMA DE BIBLIOTECAS (1983-1985),



Se ha observado una recepción positiva por parte de los usuarios de las actividades desarrolladas dentro del programa, la que se traduce en su comportamiento y una actitud de sentir que este servicio les pertenece y les beneficia.

El trabajo participativo en la Comisión de Educación de Usuarios del personal involucrado ha sido una actividad enriquecedora en su capacitación profesional y a la vez ha permitido una permanente concientización de la filosofía involucrada.

La respuesta de los docentes y autoridades de la comunidad universitaria a actividades sistemáticamente programadas

ha sido cada año más satisfactoria, como lo demuestran las cifras estadísticas.

En la medida que se implemente el programa y, que los profesionales involucrados adquieran una mayor experiencia, sería aconsejable integrar formalmente estas actividades en nuestro entorno universitario, en lo que a docencia e investigación se refiere.

La experiencia descrita ha significado un gran número de reuniones, revisión de trabajos, re-elaboración y actualización constante de los mismos, lo que ha implicado un trabajo arduo y una alta inversión de recursos humanos y materiales.

BIBLIOGRAFIA

1. BREIVIK, Patricia Senn. *Planning the library instruction program*. Chicago, American Library Association, 1982. pp. 133-134.
2. INFORME COMISION DE TRABAJO N.º 5; EDUCACION DE USUARIOS. Recomendaciones En: Reunión de Bibliotecas Universitarias y Nacionales Latinoamericanas (Santiago de Chile, 8-12 de julio 1984). Santiago, Sistema de Bibliotecas, Pontificia Universidad Católica de Chile, 1984. p. 266.
3. OLGUIN S., María Eugenia. Programa de educación de usuarios. Rev. por Comisión Educación de Usuarios, Sistema de Bibliotecas. Santiago, Sistema de Bibliotecas de la Pontificia Universidad Católica de Chile, 1983. 11 p.
4. RENFORD, B. y HENDRICKSON, L. *Bibliographic instruction: a handbook*. New York, Neal-Schuman, 1980. p. 182.
5. WILSON, T.D. *Guidelines, for developing and implementing a national plan for training and education in information use*. Paris, UNESCO, 1981. (UNISIST, PGI/60/WS/28).