

Formación de usuarios de la información: una experiencia desde la virtualidad en las Bibliotecas Areandina

Jair Eliecer Ocampo Hernández^a, Rosa Fermina García Cossio^a, William Alexander Guzmán Martín^b

^a Fundación Universitaria del Área Andina, Biblioteca, Bogotá, Colombia,
Carrera 14A # 14A – 34
jocampo23@areandina.edu.co, rgarcia2@areadnian.edu.co

^b Asesorías en búsqueda de información
william.guzman.m@gmail.com

FORMACIÓN DE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN: UNA EXPERIENCIA DESDE LA VIRTUALIDAD EN LAS BIBLIOTECAS AREANDINA

Resumen: La Fundación Universitaria del Área Andina a través de las bibliotecas plantea una estrategia para la estructuración y desarrollo de habilidades relacionadas con el conocimiento, manejo de los servicios y recursos de información con base en las tecnologías de la información y la comunicación, las cuales viven un constante crecimiento y expansión; por tal acción se hace posible la potencialización y dinamización del uso del recurso de parte de la comunidad académico-administrativa y en especial en el ámbito virtual de la institución.

En el contexto de las tecnologías de la información se ha logrado alcanzar una alineación con las estrategias académicas para el aprendizaje estudiantil y para el desarrollo de diferentes plataformas convirtiéndose en un factor importante. Por otro lado, se focalizó la importancia que conlleva la alfabetización informacional apoyadas de las nuevas tecnologías con la estrategia de formar usuarios autónomos siendo necesario promover la creación de entornos para el aprendizaje identificando los roles de los usuarios y su participación.

Palabras Clave: formación de usuarios, habilidades informacionales, Capacitación, Software, Sistemas de Información – Alfabetización.

Eje temático: Transformando los servicios hacia la mejora de la experiencia del usuario (comunidad universitaria).

Introducción

La formación de usuarios en las bibliotecas universitarias ha evolucionado conforme a las necesidades de información de los usuarios actuales, por lo que surge la necesidad de adherirse al concepto de "Alfabetización Informacional" en el que se plantea que las instituciones de educación superior deberán proporcionar al estudiante las herramientas necesarias, no sólo para acceder a la información durante el desarrollo de su profesión, sino para convertirlo en el futuro en un profesional autosuficiente en la búsqueda y recuperación de información, enfrentando los permanentes desafíos del avance tecnológico.

El diseño del curso virtual en formación de usuarios permitirá acercarse aún más a los usuarios que no puedan dirigirse a la biblioteca de manera presencial desarrollando conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para reconocer una necesidad de información buscado la solución y utilización de esta información con un fin específico de una manera eficiente y ética, basándose en el aprendizaje

permanente, con el propósito de apoyar el desarrollo de competencias informacionales que propiciarán un mejor uso y aprovechamiento de los recursos de información adquiridos por las bibliotecas Areandina. Los usuarios hacen uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación, como elementos fundamentales para el proceso de búsqueda y recuperación de información, logrando identificar y seleccionar las fuentes de información relacionadas con el ámbito académico e investigativo, creando sentido de pertenencia frente a su biblioteca y el valor de la información.

Análisis del Contexto del proyecto

El proyecto se concibe a partir de dos interrogantes básicos relacionados con los usuarios de los servicios de información de las Bibliotecas Areandina, estos son:

1. ¿los estudiantes y docentes están en la capacidad de usar efectivamente los servicios ofrecidos por la biblioteca?
2. ¿Se requiere de alguna actividad masiva, que, en un espacio web, instruya e indique a los usuarios el cómo aprovechar al máximo los recursos de la biblioteca?

Estas preguntas constituyen la base para el inicio del presente proyecto, que cuenta entre sus propósitos, la generación de una alternativa, que no solo dé respuesta a las necesidades de capacitación de los usuarios; sino que al final entregará una solución que satisfaga la necesidad de contar con herramientas que les permita aprovechar en mejor forma, los recursos y servicios ofrecidos en sus puntos de atención bibliotecarios.

Tres variables componen esta problemática. La primera es el número de usuarios que cada semestre aumenta, gracias a la vinculación de nuevos estudiantes, cuerpo docente y administrativo; la segunda es que los usuarios no están debidamente capacitados para efectuar búsquedas del conocimiento de manera eficaz; y la tercera es el aumento del número de materiales a consultar.

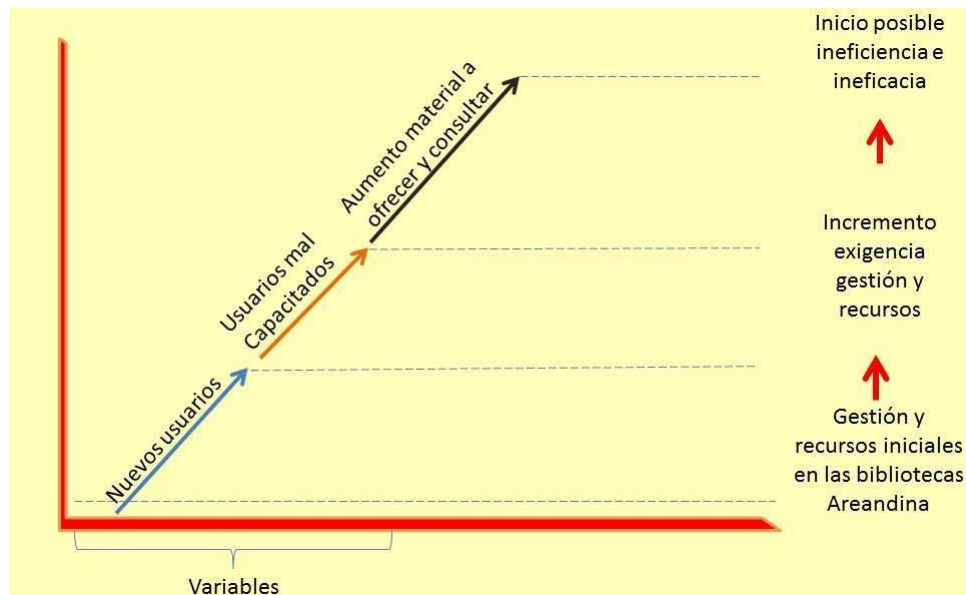


Fig.1. Gestión exponencial en las bibliotecas de Areandina

Para cambiar el panorama que muestra la figura No. 1, se debe determinar posibles opciones que eviten el problema de desbordamiento operacional de las bibliotecas, garantizando la mejora constante en la atención y la consecución del material adecuado para los requerimientos de los usuarios.

Tomando el camino de encontrar soluciones a partir de las variables planteadas, es posible analizar que una de ellas es inherente a las actividades de la entidad educativa. No es posible disminuir el número de nuevos usuarios que hacen uso de la biblioteca, estoy iría en contra de la lógica institucional de crecimiento formativo, de posicionamiento en el sector de la educación superior y del negocio como tal.

De las variables restantes, tampoco es posible limitar el crecimiento de materiales a ofrecer al usuario, dado que a cada instante se genera nueva información, tanto desde la misma Fundación como de entidades, recursos bibliográficos, virtuales y bases de datos de información, insumos para la consulta de toda la comunidad académica. Además, las necesidades de los usuarios para la consecución de elementos que saticen sus requerimientos en la búsqueda del conocimiento se acrecientan de igual manera.

En este punto del análisis solo resta una variable, la cual es posible modificar desde dentro de la Fundación y en especial desde sus Bibliotecas. La figura No. 2 refleja que si se tiene usuarios mejor calificados y diestros en la búsqueda de material que realmente saticen sus necesidades de información, permitirá que la atención y entrega de información sea más oportuna y de manera eficaz y eficiente.

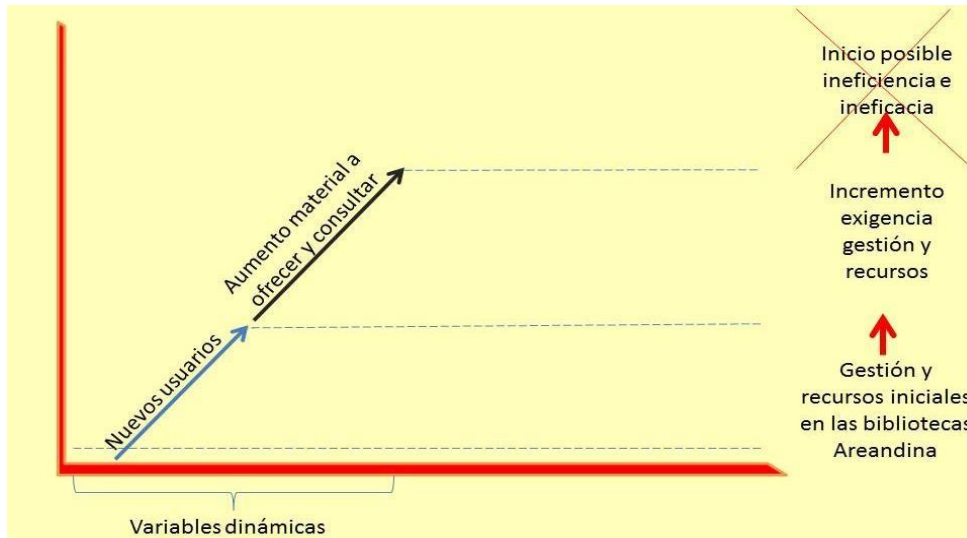


Fig.2. Eliminación de variable activa bibliotecas de Areandina

Pareciera incoherente que, al tener mayor cantidad de material a consultar, se genere en cierta medida, un problema en la búsqueda y consecución de la información. Pero en la práctica, si lo es; al aumentar la cantidad de elementos para consulta, se acrecienta la necesidad de contar con recursos físicos y tecnológicos adecuados para atender la demanda.

Con esta antesala y adentrándose en el ámbito de la investigación, es posible vislumbrar y analizar que potencialmente puede llegar a existir una problemática de gestión en las bibliotecas para uso de los usuarios, provocada por el desbordamiento en la gestión de los recursos humanos y tecnológicos con los que cuentan las bibliotecas de la Fundación Universitaria del Área Andina.

La biblioteca universitaria tiene la misión social de gestionar los recursos de información necesarios para apoyar diferentes procesos en las comunidades a las cuales sirve, dentro de una sociedad que se caracteriza por tener usuarios con la capacidad de obtener y difundir cualquier tipo de información de manera inmediata, sin importar el lugar o el medio que prefieran, ayudados por el desarrollo de las nuevas tecnologías. Esta es la llamada Sociedad de la información en la que, además del acceso a productos fabricados y a servicios prestados por otros, cada persona u organización puede acceder a la información generada por los demás.

Es por esto que se reconoce la importancia de la formación de usuarios ya que establece un aporte valioso al desarrollo de una comunidad académica e investigativa, siendo el resultado de nuestra acción profesional, logrando que las personas puedan ser hábiles en el manejo y uso de los recursos de información dentro de las bibliotecas.

Se hace necesario el afianzamiento por medio de un gestor de contenidos de acuerdo a lo explicado por Merelo en el curso impartido en el año 2005 donde explica que es un CMS. “...Un CMS es un sistema de gestión de contenidos, Content Management System. Empecemos por el final, lo del sistema: se trata generalmente de un conjunto de herramientas, apoyado habitualmente por una base de datos, y que consisten en una serie de programas en un servidor web, y, opcionalmente, una serie de programas cliente que te permitan acceder fácilmente a esos programas en el servidor. Sigamos con lo de la gestión de contenidos: desde el punto de vista del usuario del sistema, se trata de gestionar, de forma uniforme, accesible, y cómoda, un sitio web dinámico, con actualizaciones periódicas, y sobre el que pueden trabajar una o más personas, cada una de las cuales tiene una función determinada; desde el punto de vista del cliente, se trata de un sitio web dinámico, con apariencia e interfaz uniforme, con un diseño centrado en el usuario, y que permite llevar a cabo fácilmente las tareas para las que ha sido diseñado.” (Merelo, 2005), por ello para la realización de este curso se seleccionó la herramienta CANVAS. LMS

Secuencia de la experiencia hacia la virtualidad

Primera Fase

Selección de la herramienta con la que se diseñará el curso virtual de la biblioteca; teniendo como opción Epic, Moddle y Canvas, las cuales ofrecen una plataforma flexible para construir cursos virtuales de alta calidad y valor.

La presentación de la herramienta estará acorde con el sitio web de la Institución, el hardware debe contar con las siguientes características básicas:

Tamaño de pantalla: debe estar a un tamaño promedio de una notebook.

- Soporte para App Nativa de Sistema Operativo Móvil: se hace necesario tener soporte con las aplicaciones móviles nativas son las que se desarrollan específicamente para cada sistema operativo, iOS, Android o Windows Phone.
- Lectores de pantalla: Macintosh: VoiceOver (la última versión para Safari), PC: JAWS (la última versión para Internet Explorer), PC: NVDA (la última versión para Firefox)
- Velocidad de computadora y procesador: 1GB de RAM, Procesador de 2GHZ

Segunda Fase

Diseño e Implementación del curso virtual de formación de usuarios para las bibliotecas de la Fundación Universitaria del Área Andina.

El curso tiene cuatro temas como ejes principales de exploración: Introducción, Generalidades, Búsquedas de Información y Referenciación. En cada uno de estos momentos se cuenta con una metodología de naturaleza epistemológica, seguida de video tutoriales, simuladores de repaso (hazlo tú mismo), actividades de repaso y aprendizaje, generando así una dinámica pedagógica que se centre en el estudiante y su participación activa.

En cuanto al diseño del curso se identifica:

- Ubicación geográfica de las bibliotecas Areandina.
- Manual de convivencia
- Reglamento de las bibliotecas Areandina
- Servicios de las bibliotecas.
- Derechos y deberes de los usuarios y la biblioteca.
- Estrategias de búsqueda y recuperación de información.
- Normas APA
- Uso ético y legal de la información.

Al ser un curso de tipo autocontenido, lo que se busca es propiciar en el participante el aprendizaje autónomo, mediante actividades de repaso que le permiten medir su nivel de análisis y apropiación de conocimiento, así como la proposición de soluciones a casos y/o cuestionamientos.

El departamento de operaciones virtuales: se encargará de asesorar y responder por el funcionamiento y apoyo permanente de la infraestructura informática (dura y blanda), es decir, los recursos tecnológicos requeridos (Hardware, Software, comunicaciones, otros.).

La Biblioteca: Planificará las fases del proyecto; así mismo modificará su estructura administrativa y agregará entre sus procesos macro, la creación y mantenimiento del curso virtual, para lo cual reasignará cargos y capacitará al personal, o propondrá la vinculación de otros de acuerdo con perfiles de competencia y según los requerimientos.

Desarrollo de la solución tecnológica

Diagrama de Actividades

Las actividades que se propician en el curso son de tipo repaso, ello implica que su forma de evaluar y presentar resultados, se hace de manera inmediata. Al ser un curso de tipo autocontenido, lo que se busca es propiciar en el participante la apropiación

autodidacta del aprendizaje, mediante actividades de repaso que le permiten medir su nivel de análisis y apropiación de conocimiento, así como la proposición de soluciones a casos y/o cuestionamientos.

El curso tiene cuatro temas como ejes principales de exploración: Introducción, Generalidades, Búsquedas de Información y Referenciación. En cada uno de estos momentos se cuenta con una metodología de naturaleza epistemológica, seguida de video tutoriales, simuladores de repaso (hazlo tú mismo), actividades de repaso y aprendizaje, generando así una dinámica pedagógica que se centre en el estudiante y su participación activa.

Diseño entrada y salida

El ingreso a la plataforma Canvas desde donde los usuarios pueden explorar los contenidos del curso de la Biblioteca se realiza a través del sitio Campus virtual: "<http://campusvirtual.areandina.edu.co>"

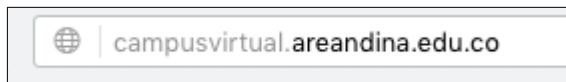


Fig.3. Ingreso al curso paso 1

Una vez allí se debe seleccionar la opción Canvas (ver imagen Ingreso_2);

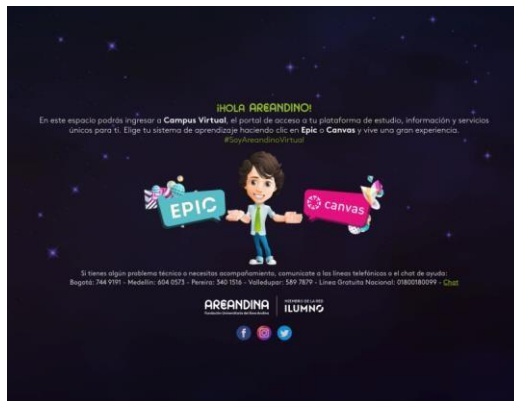


Fig.4. Ingreso al curso paso 2

Luego debe dar clic en el botón de la parte superior izquierda "Iniciar sesión" (ver imagen Ingreso_3);



Fig.5. Ingreso al curso paso 3

Ingresar datos de acceso "usuario y contraseña institucional" (ver imagen Ingreso_4);

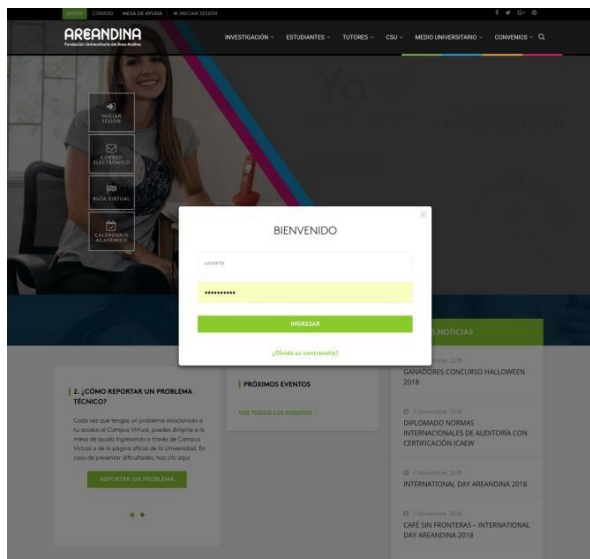


Fig.6. Ingreso al curso paso 4

Posterior se debe dar clic en el botón Acceso a Canvas (ver imagen Ingreso_5);

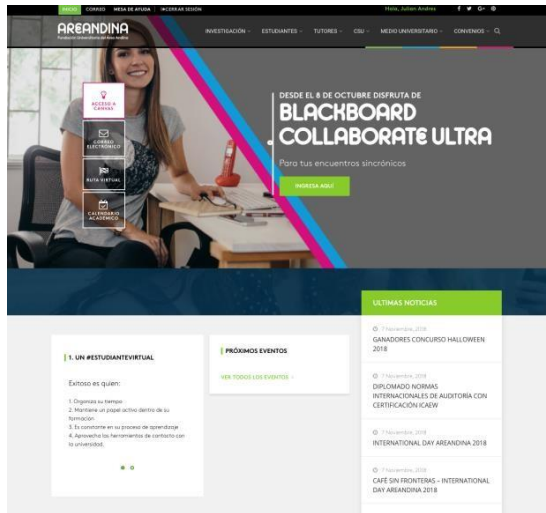


Fig.7. Ingreso al curso paso 5

Finalmente se accede a la plataforma Canvas, donde se podrán explorar los cursos a los que se esté inscrito, para este caso Biblioteca (ver imagen Ingreso_6).



Fig.8. Ingreso al curso paso 6



Fig.9. Interface

Tercera Fase

Para la salida a productivo se incluyó elaboración de piezas de comunicación para lanzamiento del curso, difusión a través de las redes sociales de la institución y campus virtual, se realizó una prueba piloto para el lanzamiento del curso virtual en la que se seleccionó el programa de Psicología en modalidad virtual, se monitoreó durante el segundo periodo del año 2018 su funcionamiento, así como la interacción de los usuarios y se realimentó de acuerdo a las experiencias de cada uno de ellos.

Teniendo presente la importancia de la comunicación ágil y oportuna para el desarrollo del proyecto, se hizo uso de los siguientes medios de comunicación:

- Reuniones programadas con previa convocatoria
- Medios de conferencia como son Hangouths, Skype o link
- Correos electrónico para mantener enterados a todos los Stakeholders del proyecto
- Comunicación informal de acuerdos ultima hora como son WhatsApp.

Resultados

Se Implementó el curso virtual de las Bibliotecas Areandina, tomando en cuenta las necesidades de información de los usuarios, soportada en la herramienta CANVAS LMS facilitando el acceso a través de la plataforma del campus virtual de la institución.

El aumento del indicador de gestión de las bibliotecas Areandina en cuanto a formación de usuarios.

Conclusiones

El curso virtual de formación de usuarios logra identificar y seleccionar las fuentes de información relacionadas con el ámbito académico e investigativo creando sentido de pertenencia frente a su biblioteca y el valor de la información. cuyo acceso se facilita por medio del campus virtual de la institución.

La implementación del curso virtual de bibliotecas en la Fundación universitaria del área Andina propicia el trabajo colaborativo entre diferentes áreas y disciplinas de la institución.

Ampliación de la cobertura de los servicios de las bibliotecas Areandina complementando la presencialidad y la virtualidad.

Agradecimientos

Los autores desean expresar sus agradecimientos al equipo de trabajo del área de Operaciones Virtuales de la Fundación Universitaria del Área Andina por su apoyo y acompañamiento en cada una de las fases del proyecto.

Referencias

1. Canvas. (s.f.). Sistema de Gestion de Aprendizaje | Canvas LMS. Recuperado 4 mayo, 2019, de <https://www.canvaslms.com/latam/>
2. Castrillón, J., García, J y Caballero C. (2008). Bases de datos, motores de búsqueda e índices temáticos: herramientas fundamentales para el ejercicio médico. Salud Uninorte. Barranquilla (Col.) 2008; 24 (1): 96-119
3. Losantos, M. (2011). Fuentes de información: tipos y características. Curso: fuentes de información para la atención al público. Barcelona. Col•legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya.
4. Merelo, J.J.: Introducción a los sistemas de gestión de contenidos. Consultado 01/02/07. <http://geneura.ugr.es/~jmerelo/tutoriales/cms/>