

DIAGNÓSTICO INTEGRAL Y PLAN DE MEJORAMIENTO DEL ÁREA DE
FORMACIÓN DE USUARIO EN EL MANEJO DE LAS BASES DE DATOS DE LA
BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD LIBRE BARRANQUILLA

ALEXANDER ARROYO HERRERA

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES
PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN,
BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

2015

DIAGNÓSTICO INTEGRAL Y PLAN DE MEJORAMIENTO DEL ÁREA DE
FORMACIÓN DE USUARIO EN EL MANEJO DE LAS BASES DE DATOS DE LA
BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD LIBRE BARRANQUILLA

Trabajo de grado para optar por el título de: “PROFESIONAL EN CIENCIAS DE LA
INFORMACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

ALEXANDER ARROYO HERRERA

Tutor:
Cesar Alberto Aristizabal

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES
PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN,
BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

ARMENIA- 2015

NOTA DE ACEPTACIÓN

Jurado N° 1

Jurado N° 2

Jurado N° 3

CONTENIDO

Introducción.....	6
1. Antecedentes.....	7
1.1 Artículos de revistas.....	8
2. Formulación del problema.....	9
2.1 Descripción del problema.....	10
3. Justificación.....	11
4. Objetivos.....	12
4.1 Objetivo general.....	12
4.2 Objetivos específicos.....	12
5. Marco Teórico Conceptual.....	13
6. Marco Metodológico.....	155
6.1 Clase, Tipos y enfoque de Investigación cualitativa.....	15
6.2 Población, Muestra y unidad de análisis.....	15
6.3 Las técnicas de investigación cualitativa.....	16
6.3.1 Encuesta.....	16
6.3.2 Las notas.....	16
6.4 El análisis de los datos.....	16
6.4.1. Los tiempos del análisis.....	16
7. Marco de referencia.....	17
7.1 Contexto del sitio donde se desarrollara la investigación.....	177
7.2 Historia de creación.....	18
7.3 Organigrama.....	211
8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	222
8.1 Plan de trabajo	233
8.2 Matriz de Resultado.....	255
9. Presentación de la información recogida.....	26
9.1 Encuesta a usuarios de la biblioteca, docente, estudiante de posgrado y pregrado.....	26
9.2 Resultados de grupos focales Grupos focales 2015-2.....	29
9.3 Resultados del software de estadística de uso de base datos bibliográficos.....	33
9.4 Benchmarking de actividades en otras unidades información referente al tema investigado.....	36
9.4.1. Formación de usuarios en la Universidad del Norte.....	38
9.4.1.1 Competencias <i>informacionales</i>	38
9.4.1.2 <i>Competencia comunicativa</i>	38
9.4.1.3 <i>Cursos a departamentos académicos</i>	38
9.4.2 Formación de usuario en la Universidad Metropolitana.....	39
10. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA.....	40
10.1 Primer objetivo específico.....	40
10.2 Segundo Objetivo específico.....	45
10.2.1. Resultados de grupos focales Grupos focales 2015-2.....	45
10.2.1.1 Grupo focal 1 Estudiantes de pregrado.....	45
10.2.1.2 Grupo focal 2 Estudiantes de Posgrados.....	45
10.2.1.3 Grupo focal 3 Docentes.....	46
10.2.2 Análisis de los resultados del software de estadística uso base datos bibliográficos.....	46
10.2.2.1 <i>Primera etapa - Implementación del software InfoIntelligen</i>	47
10.2.2.2 <i>Segunda etapa. Análisis por programas académicos</i>	47
10.2.2.3 <i>Tercera etapa. Por Recursos bibliográficos existente</i>	48
10.2.3 El tercer objetivo específico.....	48

11. PLAN DE MEJORAMIENTO.....	50
12. Conclusiones	55
13. Recomendaciones	57
14. Referentes bibliográficos.....	57

Tablas

Tabla 1.	Cronograma de actividades 2015-2016
Tabla 2.	Matriz de Resultados
Tabla 3	Grupo focal 1 Estudiantes de pregrado
Tabla 4.	Grupo focal 2 Estudiantes de Posgrados
Tabla 5.	Grupo focal 3 Docentes
Tabla 6.	Plan de mejoramiento aplicable al área de formación de usuario de la Biblioteca de la Universidad Libre

Figuras

Figura 1.	Organigrama Universidad Libre - Biblioteca
Figura 2.	Estadísticas uso de recursos virtuales por programas académicos – Junio.
Figura 3.	Estadística de usos de recursos virtuales – Junio.
Figura 4.	Estadísticas uso de recursos virtuales por programas académicos – Julio.
Figura 5.	Estadística de usos de recursos virtuales – Julio.
Figura 6.	Estadísticas uso de recursos virtuales por programas académicos – Agosto.
Figura 7.	Estadística de usos de recursos virtuales – Agosto.
Figura 8.	Estadísticas uso de recursos virtuales por programas académicos – Septiembre.
Figura 9.	Estadística de usos de recursos virtuales – Septiembre.
Figura 10.	Estadísticas uso de recursos virtuales por programas académicos – Octubre.
Figura 11.	Estadística de usos de recursos virtuales – Octubre.
Figura 12.	Resultado - pregunta No.1
Figura 13.	Resultado - pregunta No.2
Figura 14.	Resultado - pregunta No.3

Figura 15. Resultado - pregunta No.4

Introducción

Este trabajo busca contribuir al mejoramiento del área de formación de usuario, en específico en el manejo de las bases de datos bibliográficas que tiene la biblioteca de la universidad Libre Barranquilla, comprendiendo así la importancia de las bases de datos bibliográficas para un gran sector de la población universitaria (estudiantes, docentes, egresados, administrativos), en el desarrollo de sus actividades académicas. Masificar el uso de esta herramienta de las nuevas tecnologías de la información en los porcentajes exigidos por el sistema de gestión de calidad, establecido así como objetivo de la unidad de información, es labor ejecutada a diario por el personal encargado de las actividades de formación de usuario. En el ámbito de la biblioteca universitaria se destaca mucho la necesidad de cooperar de nuestra área de formación de usuario, con los docentes para la introducción en las asignaturas de estos contenidos de contenidos electrónicos y virtuales, que hagan a los alumnos hábiles en investigar información netamente relevante. Las competencias de búsqueda de información en formatos electrónicos se están desarrollando a la par del avance de la nueva sociedad de la información, en nuestra cultura universitaria, pues las instituciones educativa de orden superior cuentan con muchas salas de ordenadores de acceso directo, los jóvenes que acceden a la universidad acceden con un amplio contacto con las TIC, todos tienen varias direcciones de correo electrónico, pertenecen a varias redes sociales, los profesores van integrando las TIC en su actividad docente obligando a los alumnos a un dominio de las herramientas ofimáticas y las habilidades de acceso a redes de conocimientos y a bases de datos académicas Sin embargo, dominar la tecnología no implica una capacidad de evaluación y aplicación de la información más allá de las estrategias de copia.

1. Antecedentes

Al evolucionar las bibliotecas junto con las nuevas tecnologías, es el área de formación de usuario la que ha sufrido un gran cambio en su qué hacer diario, nuevas colecciones, nuevos servicios, nuevos usuarios, nuevas estrategias de enseñanzas, conllevan a la creación de este nuevo entorno en todas las unidades de información y en especial en las biblioteca universitaria, en la que en los últimos cinco años la adquisición de nuevas bases de datos bibliográficas en todas las áreas del conocimiento marca la tendencia como medio de actualizar el contenido de las colecciones virtuales. Se encontraron estudios de planes de formación de usuario, donde incluyen el análisis del servicio y sus mejoras pertinentes:

Los planes que a continuación presentamos son en su mayoría de universidades en Latinoamérica, donde extraeremos los aspectos más importantes de la formación de usuarios en las nuevas tecnologías y bases de datos bibliográficas, en este documento titulado, Plan de formación de usuario de la Biblioteca de la UNED, del año 2010.

La Biblioteca de la UNED inició en 2006 un proceso de evaluación que tuvo como resultado la elaboración del Plan de Mejora 2007/2009 con numerosas propuestas de mejora del servicio y de atención a los usuarios. Por otra parte, el Plan Estratégico de la Biblioteca 2007/2010 establece entre sus objetivos, la elaboración y puesta en marcha de un Plan de Formación de Usuarios. (Biblioteca Uned, 2010)

La biblioteca universitaria está sumergida en un entorno cambiante. Este cambio viene dado directamente por el nuevo modelo de universidad impulsado por los nuevos márgenes de

estándares de calidad. Ante esta situación, la biblioteca universitaria está adaptando su modelo para poder ser un agente activo en este nuevo marco. La formación de usuarios tradicional se está viendo afectada también por este cambio de modelo y muchas unidades de información se están viendo en la necesidad de evaluar sus métodos y evolucionar y por las tendencias que desde los años 90 la desarrollan, de tal forma que ya no se centra sólo en enseñar a usar herramientas, sino que amplía su campo de acción instruyendo al usuario en localizar, acceder, evaluar y usar la información de forma autónoma. (Lopez, 2007)

En este documento la Universidad Autónoma De Ciudad De Juárez, resalta la importancia de propiciar el desarrollo de las habilidades informativas en el ámbito universitario, no solo con inversión en plata física en espectaculares bibliotecas se logra tener una población universitaria alfabetizada informacionalmente, resalta el compromiso de todas los miembros de la comunidad de la corporación educativa, docentes, estudiantes, directivos. (Lau & Cortés, 2000)

1.1 Artículos de revistas

Los artículos de revistas que a continuación comentamos presentan luces que pueden guiar la elaboración de este trabajo, hay que tener en cuenta que muchos son de origen de países como España y México, donde la labor bibliotecológica se encuentra en un mayor grado de desarrollo, tanto en la parte académica como en infraestructura de las unidades de información.

El desarrollo de habilidades informativas o alfabetización informacional (ALFIN), ilustrada como la formación en competencias informacionales, es uno de los retos actuales de las bibliotecas universitarias ante las posibilidades de acceso a enormes recursos de información que facilitan los medios digitales al interior y exterior de las bibliotecas, ampliando así los límites de prestación del servicio en una unidad de información y la necesidad de sus usuarios de formarse

en mejores estrategias y herramientas para acceder, seleccionar y evaluar la información más pertinente y de mayor calidad, y a su vez superar todos los escollos que la adaptación a las nuevas tecnologías trae consigo. (Uribe, 2012)

En este trabajo se presentarán las bases teóricas del programa general de formación de las bibliotecas de la UPC, las diferentes tipologías de cursos y estadísticas generales sobre asistencia, etc. Las bibliotecas de la Universitat Politècnica de Catalunya han tenido tradicionalmente una atención especial en la organización de actividades formativas dirigidas a los miembros de la universidad. En los últimos años, la formación en el uso de la información se ha ido incrementando y diversificando a medida que las necesidades de los usuarios han ido cambiando. Reflexivos de la importancia del papel que la biblioteca universitaria puede jugar en la formación en el uso de información de sus alumnos, profesores y personal de administración y servicios, se dispone actualmente de una oferta formativa consolidada y con perspectiva de crecimiento. Este trabajo nos aportará nuevas ideas en la consolidación de la función desarrollada por el área de formación de usuario. (Vives Gracia, 2004)

Este documento es una ponencia donde se desarrollan conceptos básicos y relacionados sobre el funcionamiento de la alfabetización informacional y los pasos a seguir para implementar este en una biblioteca universitaria pública, que de igual manera tienen dentro de sus prioridades la adaptación a las nuevas tecnologías dentro de una nueva sociedad de información cambiante. (Sierra Escobar, 2011)

2. Formulación del problema

¿De qué forma las debilidades administrativas y académicas de la biblioteca y los programas académicos respectivamente, influyen en el cumplimiento de los objetivos del área de formación de usuario?

2.1 Descripción del problema

La biblioteca de la Universidad Libre seccional Barranquilla, cuenta un portafolio de servicio como son préstamo interno y externo, referencia, préstamos interbibliotecarios, servicios de alerta, elaboración de bibliografía, conmutación bibliográfica y una de las más importante son las herramientas virtuales (bases de datos, libros electrónicos, revistas electrónicas), las cuales estas últimas requieren de un arduo trabajo del área de formación de usuario, para que los usuarios se apropien del recurso y obtengan el máximo provecho, tarea infructífera, reflejada mensualmente en las estadísticas de uso suministradas al proceso de calidad por el proceso de gestión de biblioteca.

La biblioteca maneja un programa de formación de usuarios aplicable a toda la comunidad universitaria Unilibrista, que son alrededor de 4.500 miembros, este programa es relativamente nuevo, funcionando desde el inicio del semestre 2014-1, con sesiones de entrenamiento dispuestos en las salas de computo, todos los miércoles y jueves de 10:00 am a 12:00m. Por lo que solo hay datos aislados de las actividades realizadas en cumplimiento de esta función como son que numero de usuario, tipo de usuario y tema desarrollado.

Ahora bien uno de los principales objetivo de las bases de datos y materiales electrónico es servir a la a la comunidad universitaria desde un acceso remoto, donde estas cumple con la función de ampliar los límite de la biblioteca. Para analizar el comportamiento de esta franja de usuario desde fuera de la universidad, la biblioteca está en proceso de la adquisición de un

software que maneje las estadísticas sobre el uso de los recursos electrónicos utilizados dentro y fuera del campus universitario.

3. Justificación

Con la realización del diagnóstico integral se pretende detectar las falencias tanto administrativas como académicas que impactan en el proceso de la biblioteca en el área de formación de usuario, en el manejo de las bases de datos en la seccional Barranquilla y proponer una serie de actividades que optimicen la prestación del servicio, renovando los actuales indicadores de calidad, pertinente al tema. Comprometiendo tanto la dirección administrativa y las autoridades académica de los programas académicos de la universidad. Consiguiendo que los usuarios finales como estudiantes y docente utilicen las herramientas electrónicas, de manera masiva en pos de la formación académica y de la calidad institucional.

Las bibliotecas universitarias son uno de los principales peldaños de la exploración científica a nivel mundial, convirtiéndose en un espacio transformador (Rodriguez, v.18 n.3 Ciudad de La Habana sep. 2008) abarcando todas la área del conocimiento, y son las bases de datos una valiosa herramienta que potencializa los niveles de las investigación científica en la universidad, sirviendo de núcleo integrador de las actividades académico-científico.

Ahora bien un buen aprovechamiento de este recurso electrónico como son las bases de datos bibliográficos, asegura la expansión de los límites de la biblioteca tradicional, dándole cabida a la diversidad de tipos de usuario, y ayuda a proyectar la internacionalización de la educación universitaria, tendencia neoliberales que aseguran el acceso de estudiantes nacionales a las

grandes universidades del mundo, y es así como este estudiante puede utilizar el mismo recurso bibliográfico en la biblioteca de su universidad nacional y en el nuevo campus internacional.

En el orden nacional ejecutar este proyecto se contribuirá en el objetivo macro de la Universidad Libre, como es la acreditación institucional tarea mancomunada de las áreas de la academia junto a la administración, que proyecta buscar la excelencia de los procesos académicos en la Universidad Libre en los próximos años, contribuyendo a la construcción de una unidad de información que cumpla los estándares exigidos hoy día tanto en la parte académica, como en la administrativa.

4. Objetivos

4.1 Objetivo general

Desarrollar un plan de mejoramiento del área de la biblioteca en formación de servicios y de la utilización de las bases de datos por los usuarios de la comunidad Unilibrista en la ciudad de Barranquilla a fin de proyectar la importancia académica de estos.

4.2 Objetivos específicos

- Identificar debilidades y fortalezas del área de formación de usuario de la biblioteca de la Universidad Libre Barranquilla.
- Determinar alternativas para el mejoramiento del servicio prestado por el área de formación de usuario.
- Establecer pautas que fomenten la utilización de las bases de datos bibliográficas.

5. Marco Teórico Conceptual

Milagros del Corral Beltrán define formación de usuario como: “cualquier tipo de esfuerzo tendiente 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” (Paus, 2014)

Esta primera definición presenta los aspectos fundamentales de este servicio bibliotecario, pero esta definición se refiere básicamente a la orientación de los usuarios en el manejo de una biblioteca en concreto, además también percibimos como conjunto de actividades o actuaciones de carácter pedagógico, que pretenden conseguir la máxima utilización de las posibilidades informativas de la Biblioteca, es necesario puntualizar que su necesidad e importancia es tal que consideramos que debe pasar de ser una actividad puntual o esporádica para convertirse en auténtico servicio bibliotecario de carácter permanente, orientado a la busca de esa mayor rentabilidad para el usuario.

Desde los años 90, la evolución de los recursos de información y de los servicios que puede ofrecer una biblioteca, tras la generalización de las nuevas tecnologías de la información y de Internet, ha impulsado la transformación del concepto de formación de usuarios. El uso de Internet en el mundo bibliotecario ha supuesto nuevas técnicas para la transmisión de la información y nuevas formas de gestión en las bibliotecas universitarias.

En el ámbito de la biblioteca universitaria se destaca mucho la necesidad de cooperar con los docentes para la introducción en las asignaturas de estos contenidos, que hagan a los alumnos hábiles para aprender e investigar. Las habilidades electrónicas se están extendiendo, pues las universidades tienen muchas salas de ordenadores de acceso directo, los jóvenes que acceden a la

universidad acceden con un amplio contacto con las TIC, todos tienen varias direcciones de correo electrónico, pertenecen a varias redes sociales, los profesores van integrando las TIC en su actividad docente obligando a los alumnos a un dominio de las herramientas ofimáticas y las habilidades de acceso a redes de conocimientos y a bases de datos académicas Sin embargo, dominar la tecnología no implica una capacidad de evaluación y aplicación de la información más allá de las estrategias de copia.

Ante esta nueva concepción de formación de usuario, donde conviven el mundo de la información escrita y el de la información difundida por las nuevas tecnologías, Cristóbal Pasada Ureña, propone “debemos dar un salto y exceder el ámbito bibliotecario ya que no es exclusivamente responsabilidad de la biblioteca universitaria, sino de todo el sistema universitario de enseñanza, enfocar la implantación de programas de formación de usuario, incluyendo otros agentes además de bibliotecarios, como son los informáticos, los profesores, administradores y en general las autoridades académicas”(Magas,2002) . De esta manera crear un frente unido que nos permita garantizar la formación de los usuarios en la biblioteca universitaria a la par de la aparición de nuevos servicios y nuevas tecnologías.

La formación de usuarios es un tema estrechamente vinculado a la difusión de servicios y es así como la utilización del marketing en la biblioteca se convierte en una herramienta esencial al respecto José Eugenio Mañas, conceptúa que “es un fenómeno social de nuestro tiempo y un elemento esencial de cualquier organización, al que los servicios bibliotecarios no pueden vivir de forma aislada como generadores, transmisores y distribuidores de un producto como la información” (Mañas, 2006)

6. Marco Metodológico

6.1 Clase, Tipos y enfoque de Investigación cualitativa

La clase de investigación que se utilizara es cualitativa, ya que en esta se realizan registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación participante y las entrevistas no estructuradas.

El tipo de investigación en que aplicaremos en este trabajo es de un estudio de caso, se realizara una aproximación conceptual y analizamos las características básicas de un estudio de caso, sus diferentes tipos, las fases de su elaboración, cómo puede asegurarse la credibilidad de los datos recogidos, así como sus principales ventajas y limitaciones (Alvarez, 2012 28 (1), artículo 14).

El enfoque dado es socio crítico. Esta perspectiva tiene como principal finalidad la transformación de la estructura de las relaciones sociales. Entre sus principios se encuentran:

- Conocer y comprender la realidad como praxis.
- Unir teoría y la práctica: conocimiento, acción y valores

6.2 Población, Muestra y unidad de análisis

La población para este caso son los de estudiantes y docentes de la Universidad Libre Barranquilla, que son alrededor 3.000 miembros, la muestra establecida para aplicar las actividades es del 10%, la investigación se terminará en el primer trimestre del año 2016.

En este caso la investigación realizada abarcara dos tipos de poblaciones que son: los estudiantes y docentes, de todos los programas académicos ofrecidos por la universidad.

6.3 Las técnicas de investigación cualitativa

Para la obtención de la información necesaria y conocer las necesidades que existen en biblioteca de la Universidad Libre Barranquilla, en su área de formación de usuario, en el manejo de bases de datos, se hará uso de los siguientes instrumentos de investigación:

6.3.1 Encuesta

Este método consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitud y sugerencias. Se utilizarán éstos métodos debido a que son los más conocidos, son de fácil aplicación y permiten obtener información concreta y directa de las personas involucradas.

6.3.2 Las notas

Son descripciones que el investigador hace desapercibidamente de las cosas que suceden de las personas investigadas y que muchas veces no son producto de una entrevista o de una observación sino más bien de sucesos que se dan casualmente.

6.4 El análisis de los datos

6.4.1. Los tiempos del análisis

Para elaborar el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de las preguntas realizadas a los estudiantes y docentes usuarios de la biblioteca de la Universidad libre Barranquilla en su área de formación de usuario a través de la encuesta, se desarrollara el siguiente procedimiento:

Preguntas

Las preguntas elaboradas para la encuesta, el cual va dirigido a estudiantes y docentes serán de forma cerrada y con respuestas simples.

Objetivo

La meta o finalidad de lo que se pretende alcanzar mediante la investigación, de ésta manera se podrá obtener una mayor claridad de lo que se está investigando.

Cuadro de Resultados

Se creara un cuadro que muestre la información recopilada de las encuestas para crear así una asimilación con los resultados obtenidos en la investigación.

Interpretación

Esta será la forma mediante la cual se procurará expresar y plantear de forma clara la información obtenida por medio de la investigación.

7. Marco de referencia

7.1 Contexto del sitio donde se desarrollara la investigación

La investigación se desarrollara en la Universidad Libre Seccional Barranquilla, ubicada en el kilómetro 7 de la antigua Vía a Puerto Colombia, al interior de la biblioteca de la universidad que es de tipo cerrada, posee alrededor de 40.000 libros físicos y sumado a esta colección unos 50.000 libros virtuales, brinda dentro de sus servicios una variada oferta de bases de datos de todas las área del conocimiento. Un espacio físico importante de la biblioteca es la hemeroteca que con sus alrededor de 400 títulos de revistas físicas, complementadas con la colección virtual, la convierten en una las principales de la ciudad. Presta sus servicios a una población académica perteneciente a la facultad de ciencia de la salud con sus programas de medicina, microbiología, instrumentación quirúrgica, fisioterapia, bacteriología y posgrados clínicos. A la facultad de ciencias administrativas y contables, con sus programas de administración de negocios

internacionales, contaduría y mercadeo y sus posgrado de revisoría fiscal. La faculta de ingeniería, con sus programas de ingeniería industrial e ingeniería de sistema.

Cabe anotar que la biblioteca en su sede principal está sometida a remodelación total y su sede satélite en la sede centro se está construyendo un nuevo edificio administrativo dentro del cual está alojada la nueva biblioteca, con estas nuevas planta físico también se abrirá la colección física, se abrirán nuevos espacios que facilitaran el que hacer académico y la función de la biblioteca, como son sala de cómputo para formación de usuario exclusiva para la unidad de información.

7.2 Historia de creación

En Barranquilla la seccional se inició con la Facultad de Derecho, en 1956. Junto a ella inicia la biblioteca de la universidad con libros donados por prestigiosos abogados fundadores del alma mater. El primer Decano del programa fue el doctor Julio Salgado Vásquez y el Secretario Académico fue el doctor Dilio Donado Comas. Los profesores fundadores de la Universidad fueron ocho: Pedro Gómez Parra, quien dictó Derecho Constitucional; Julio Salgado Vásquez, Penal General; Dilio Donado Comas, Economía Política; Víctor Gallardo Barros, Civil General; Raúl Jurado, Introducción al Derecho; Francisco Posada De La Peña, Derecho Romano; Néstor Madrid Malo, Sociología; y Jacobo Henríquez Castañeda enseñaba Español y Derecho Indiano.

Años después, en 1974 se abrió con la Facultad de Medicina y en 1993 se abrió con la Facultad de Contaduría. Con la apertura en 1994 de los programas de Fisioterapia, Bacteriología, Microbiología, Ingeniería Industrial e Instrumentación Quirúrgica, La Facultad de Medicina se convirtió en la Facultad de Ciencias de la Salud. A partir del segundo semestre de 1998 se inicia

la Facultad de Ingeniería empezando con el Programa de Ingeniería Industrial. Nuestro crecimiento es posible, gracias a nuestras modernas instalaciones donde centenares de ciudadanos ávidos de formación, provenientes de toda la región caribe, se educan tanto a nivel de Pregrado, como de Postgrado.

Con el crecimiento anteriormente mencionado se avanza en la creación de una biblioteca que cubre las diversas áreas del conocimiento, sirviendo para el sostenimiento académicos de las nuevas facultades creadas. En la actualidad la biblioteca ha crecido a la par de las nuevas tecnologías contando con diversas bases de datos bibliográficas de todas las áreas del conocimiento, repositorio de libros electrónicos.

Algunas de las bases de datos bibliográficas

Journals Full Text, E-Books, EBM Reviews, COCHRANE, MEDLINE



Academic Search Premier, DynaMed, CINAHL Plus, MedicLatina, MEDLINE with Full Text



Información clínica basada en evidencia



Career and Technical Education: Health & Medicine, Pharmaceutical News Index, MEDLINE



Colección

Elsevier: Journals Full Text, E-Books, libros y revistas en español, Medical Clinics of North America, videos e imágenes, guías de práctica clínica, MEDLINE



Biblioteca Virtual en Salud: Revistas Científicas Latinoamericanas SCielo, LILACS, MEDLINE, COCHRANE



Harrison Medicina Online



Biblioteca Virtual para la Vigilancia de Salud Pública en Colombia



E-Books McGraw-Hill, pruebas USMLE, multimedia, videos, IRMs, Rayos X, ultrasonidos



Normas Nacionales e Internacionales e Información Científica sobre el Sistema General de Seguridad Social



Información Médica Científica en Español



Plataforma e-Normas ICONTEC



Información para el desarrollo de los programas y acciones de educación, promoción de la salud y prevención de enfermedades



HINARI Programa de Acceso a la Investigación en Salud – Revistas Científicas



Medicina Basada en la Evidencia - Alianza con McMaster Plus



ScienceDirect/Elsevier - “Order Document” Solicite el artículo o documento sin costo diligenciando el formulario



DIALNET Plus Portal Literatura Científica Hispana

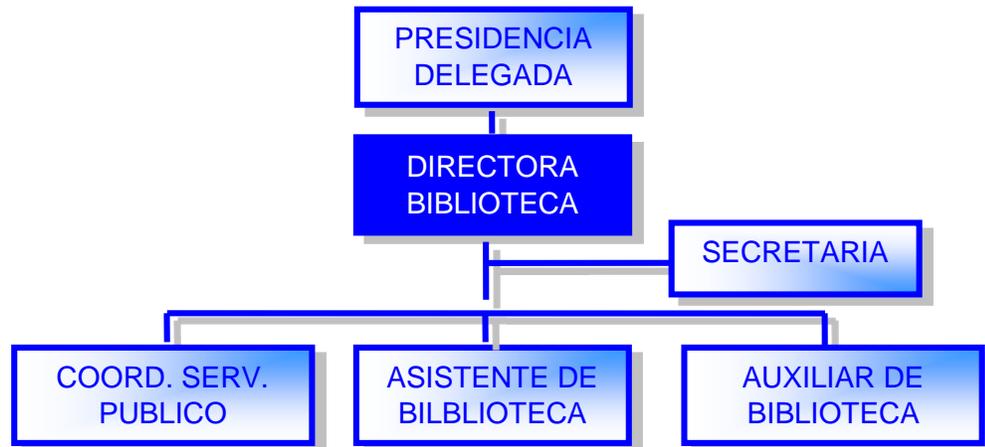


Alguno de los repositorios de libros electrónicos.



7.3 Organigrama

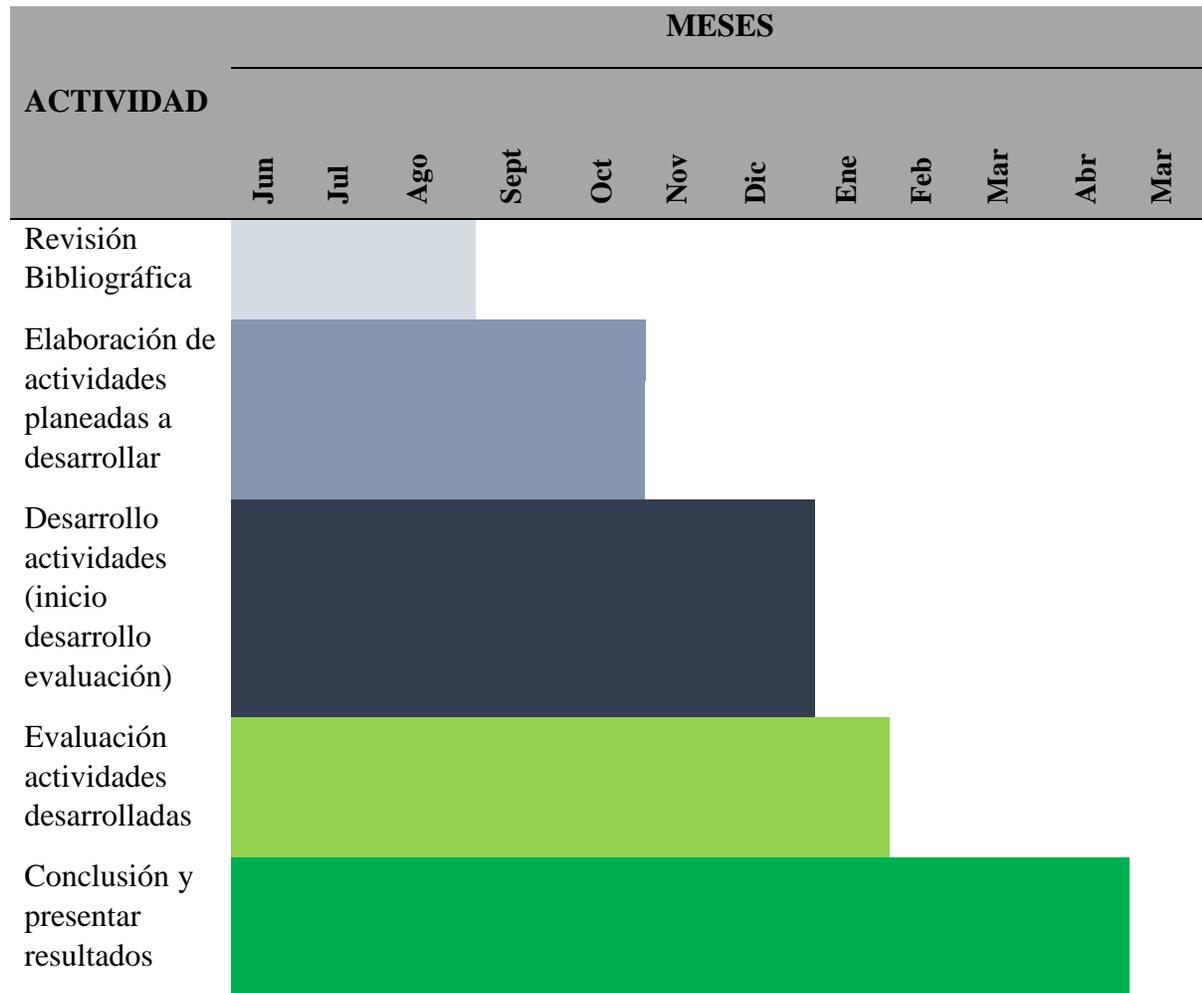
Figura 1. Organigrama Universidad Libre - Biblioteca



Fuente: Manual de calidad Universidad Libre Barranquilla, 2015.

8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2015-2016



8.1 Plan de trabajo.

La importancia al realizar este trabajo radica que al terminarlo, se propondrán unas series de mejoras en el área de formación de usuario en el caso de las bases de datos bibliográficas, que arroje el diagnóstico de la situación actual de la unidad de información, crear conciencia en el grupo de usuarios universitarios que abarca investigadores, docentes, estudiantes de la importancia de este recurso para la vida académica y así Masificar el uso de las bases de datos bibliográficas.

Si bien es cierto que el tema de formación de usuario en la biblioteca de la universidad libre, se encuentra enmarcado en el acuerdo 08 de septiembre del 2008, en el capítulo 8, artículo 15, en su numeral 10, que reza literalmente “

Formación de Usuarios. Apoyo al área académica en el Curso de Metodología de la Investigación, con el fin de adquirir destreza en la búsqueda, manejo, recuperación e interpretación de la información, a través de las fuentes”. En la seccional de Barranquilla no existe ningún plan de formación de usuario ni de acompañamiento académico continuo que establece el numeral nombrado, que articule la actividad analizada. La evolución teórica del tema de formación de usuario en unidades de información se verá reflejada en la realización del trabajo, y en especial en las dos últimas década donde la influencia de la tic´s han trasformado el que hacer en las unidades de información.

El primer objetivo, Identificar debilidades y fortalezas del área de formación de usuario de la biblioteca de la Universidad Libre Barranquilla, se realizara una encuesta entre los usuarios estudiantes de pregrado y docentes de la universidad y se utilizara los estándares del sistema gestión de calidad, establecida para el proceso gestión de biblioteca.

En el segundo objetivo específico determinar alternativas para el mejoramiento del servicio prestado por el área de formación de usuario se conseguirán los resultados de los grupos focales y resultados del software de estadísticas de uso de bases de datos InfoIntelligen.

El tercero objetivo es establecer pautas que fomenten la utilización de las bases de datos bibliográficas, para esto se realizara benchmarking aplicados a unidades de información del orden universitario existentes en la ciudad de Barranquilla, donde se escogerán nuevos modelos que garanticen a futuro inmediato un excelente trabajo de formación de usuario de la biblioteca de la Universidad Libre.

8.2 Matriz de Resultado

Tabla 2.

Acciones o actividad	Evidencias-impacto	Objetivos específicos	Comentario
Encuesta a usuarios de la biblioteca, docente, estudiante de posgrado (estado actual del programa de formación)	El 20 de noviembre se realizó el ciclo de capacitaciones a docentes y estudiantes de posgrados en herramientas como Refworkd y Pivot, a los asistentes se les encuestó acerca del estado actual de las capacitaciones de usuarios	Primer objetivo	A esta serie de capacitaciones de actualizaciones que se realizan a docentes y estudiantes de posgrado, es el momento propicio para conocer de primera mano las inquietudes de tan especial grupo de usuarios
Resultados de grupos focales y encuesta de feria de servicio 2015-2	Ya se tiene resultados de los grupos focales del periodo 2015-2, donde se evidencia que los estudiantes de posgrados del área de salud, conocen y utilizan los recursos virtuales y otros resultados de los usuarios de pregrado	Segundo objetivo	A finales del mes de noviembre se estará realizando la feria de servicio en ella la biblioteca tendrá un espacio, donde se abordará y se tratará las necesidades de los usuarios que utilizan bases de datos
Obtener resultados del software de estadística de uso de base datos bibliográficas	Desde finales de julio del presente año la biblioteca a nivel nacional adquirió el software Infointelligent, que a partir de la fecha administrará la estadística de los usuarios que utilizan las bases de datos, información que ya se tiene	Segundo objetivo	La implementación de este software facilitará la identificación de los grupos de usuarios que menos usan los recursos virtuales, y así enfocar las actividades del programa de formación de usuario
Benchmarking de actividades en otras unidades de información referente al tema investigado	Para el 21 y 22 de noviembre, en la Universidad del Norte, se estará realizando un curso sobre repositorios digitales e implementación de nuevas tecnologías en bibliotecas, asistirán las personas que laboran con la formación de usuario, se aprovechará para indagar que se está haciendo en las universidades de la región	Tercer objetivo	A través de esta actividad conoceremos como estamos en la actividad de formación de usuario, respecto a otras unidades de información

Fuente: Elaboración propia

9. Presentación de la información recogida

9.1 Encuesta a usuarios de la biblioteca, docente, estudiante de posgrado y pregrado.

La encuesta se realizó dentro del marco de una de las capacitaciones del programa semestral de formación de usuario, donde sus objetivos principales son:

- Mercadear la utilización de libros electrónicos y bases de datos bibliográficas.
- Servir de núcleo integrador en las actividades académicos-científicas.
- Facilitar el aprovechamiento de las Tics, en función de la formación de usuarios.
- Integrar socialmente a los diferentes grupos de usuarios en sus distintas actividades.
- fortalecer el manejo de los diversos Sistemas de Información que se coloquen al servicio de la comunidad universitaria.

Con la realización de esta encuesta nos permitirá conseguir el primer objetivo específico, Identificar debilidades y fortalezas del área de formación de usuario de la biblioteca de la Universidad Libre Barranquilla

PREGUNTAS

- 1. ¿Conoce la existencia de las bases de datos bibliográficas en biblioteca de la universidad libre Barranquilla?**
- 2. ¿Cuándo necesita consultar información de libros y revistas científicas, donde acude? a las bases de datos o a los materiales físico de la biblioteca?**

3. **¿Ha asistido a capacitaciones sobre el uso de las bases de datos bibliográficas de bibliotecas en el periodo 2015-2?**
4. **¿Necesita usted mejorar sus competencias informacionales en el manejo de bases de datos?**

9.1.1 Resultados

1. **¿Conoce la existencia de las bases de datos bibliográficas en biblioteca de la universidad Libre de Barranquilla?**

Programas académicos	Si	No
Medicina	44	25
Fisioterapia	15	10
Bacteriología	10	8
Instrumentación Quirúrgica	15	7
Microbiología	20	9
Contabilidad y Negocios	21	15
Ingeniería Industrial	54	17
Derecho	40	18
Total	219	109

2. **¿Cuándo necesita consultar información de libros y revistas científicas, donde acude? a las bases de datos o a la biblioteca?**

Programas académicos	Bases de datos	Biblioteca
Medicina	21	48
Fisioterapia	7	18
Bacteriología	7	11
Instrumentación Quirúrgica	8	14
Microbiología	11	18
Contabilidad y Negocios	13	23
Ingeniería Industrial	20	51
Derecho	8	50
Total	95	233

3. **¿Ha asistido a capacitaciones sobre el uso de las bases de datos bibliográficas de bibliotecas en el periodo 2015-2? Si o No**

Programas académicos	Si	No
Medicina	20	49
Fisioterapia	10	15
Bacteriología	10	8
Instrumentación Quirúrgica	10	12
Microbiología	13	16
Contabilidad y Negocios	16	20
Ingeniería industrial	40	31
Derecho	28	30
Total	147	181

4. ¿Necesita usted mejorar sus competencias informacionales en el manejo de bases de datos? Si o No

Programas académicos	Si	No
Medicina	60	9
Fisioterapia	20	5
Bacteriología	15	3
Instrumentación Quirúrgica	18	4
Microbiología	21	8
Contabilidad y Negocios	30	6
Ingeniería industrial	65	6
Derecho	54	4
Total	283	45

9.2 Resultados de grupos focales Grupos focales 2015-2

Tabla 3. Grupo focal 1 Estudiantes de pregrado

BIBLIOTECA	
1	Atención del personal, recursos bibliográficos, préstamos del material bibliográfico, capacitación para consulta del material bibliográfico virtual.
	Muchas veces cierran a las 900pm. Cuando saco un libro y se me vence el plazo para devolverlo, tengo que subir a Sede Norte a pagar la multa.
	No siempre encuentro la información que necesito en las bases de datos
	No puedo descargar los libros electrónicos
	Mejorar los horarios. Muy buena la amabilidad de parte de los que trabajan
	Muy regular la prestación de este servicio. Los préstamos de libros solo a facultados, me paso un caso particular que me acerqué a prestar un libro de derecho y no me lo prestaron porque estaba estudiando Fisioterapia. Personal no capacitado para prestar un buen servicio.
	Horarios de atención en biblioteca muy flojo. Llegan a las 7:00 - 8:00 a.m. cuando tienen que estar a las 6:00 cuando muchos necesitamos las instalaciones de biblioteca para estudiar o prestar un libro

Fuente: Universidad Libre, seccional Barranquilla – Programa de Gestión de Calidad Reporte a unidades administrativas.

Tabla 4. Grupo focal 2 Estudiantes de Posgrados

BIBLIOTECA	
1	Atención del personal, recursos bibliográficos, préstamos del material bibliográfico, capacitación para consulta del material bibliográfico virtual.
	Todos los libros lo he utilizado. Base de datos excelente.
	Los estudiantes tienen que aprender a utilizar mejor las bases de datos. Muy poca participación de los estudiantes con bases de datos
	Un servicio muy bueno. Acceso a bases de datos con internet
	Muy poco utilizo los libros. Buena la base de datos
	Capacitar más a los estudiantes para consultas a la Base de Datos de la Universidad

Fuente: Universidad Libre, seccional Barranquilla – Programa de Gestión de Calidad Reporte a unidades administrativas.

Tabla 5. Grupo focal 3 Docentes.

BIBLIOTECA
Atención del personal, recursos bibliográficos, préstamos del material bibliográfico, capacitación para consulta del material bibliográfico virtual.
Deben de actualizar computadores de la Sede Centro.
Se debe ampliar el espacio de biblioteca, falta capacitar a los docentes en el uso de recursos bibliográficos en la Web
Se requiere de mayor infraestructura física
Todo bien
Buena la atención por parte del personal; recibimos capacitaciones para consulta del material bibliográfico virtual y se nos facilita el material bibliográficos que requerimos. Sin embargo constatando con IES del interior, sugiero ampliar los horarios de atención y la capacidad de préstamo de material bibliográfico.

Fuente: Universidad Libre, seccional Barranquilla – Programa de Gestión de Calidad Reporte a unidades administrativas.

9.3 Resultados del software de estadística de uso de base datos bibliográficos

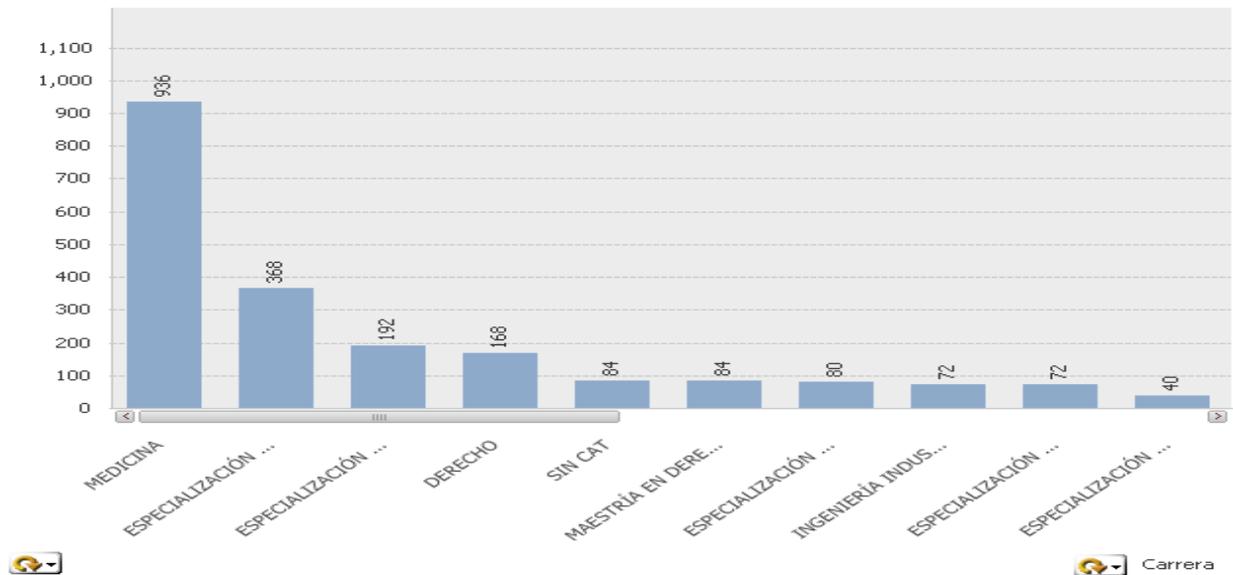
La Universidad Libre a nivel nacional adquirió el software Infointelligen, como solución al problema de desconocimiento de los datos estadístico que pueden arrojar los recursos electrónicos que suscribe en las diferentes seccionales.

El objetivo principal de este software es proveer una solución para recolectar y hacer el análisis de los datos del uso de los recursos electrónicos como bases de datos, repositorios de libros y revistas electrónicas.

Con la adquisición de InfoIntelligen tendremos indicadores de uso de los recursos electrónicos de información en tableros de control, en breve tiempo, para medir la actividad de la unidad de información y evaluar la eficiencia de todos los recursos suscritos. A través de sus diferentes variables de conjugaciones de estados, nos permitirá conocer el comportamiento de los usuarios y de los productos, a continuación presento los datos por programa y recursos de los meses de junio a octubre de 2015.

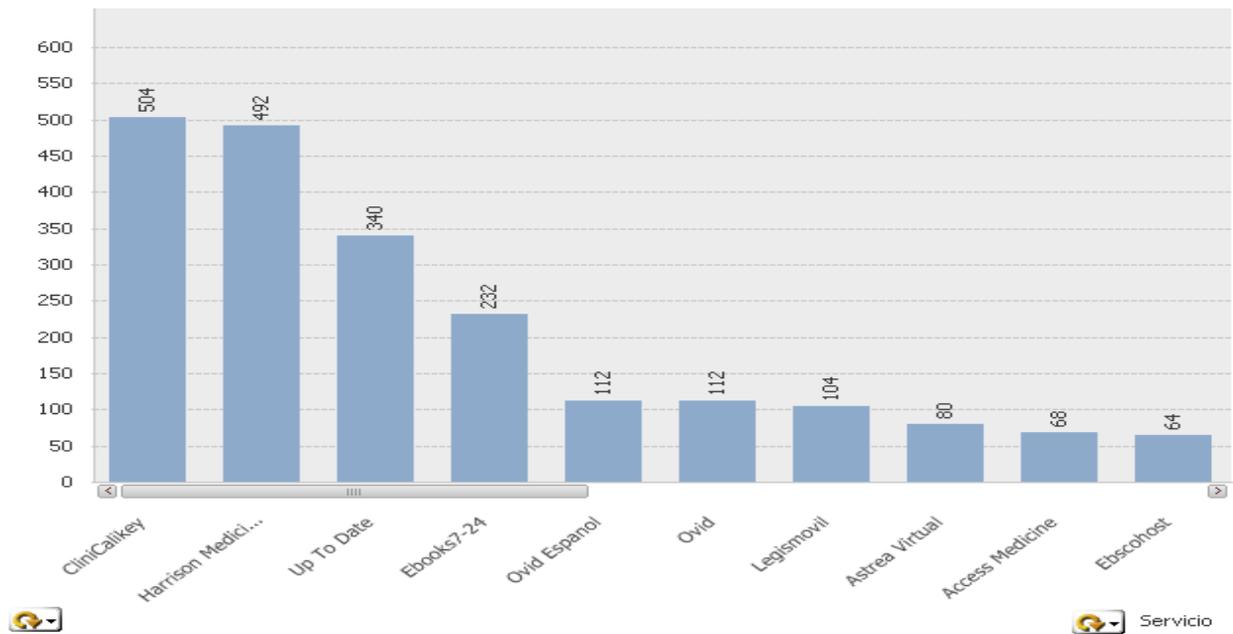
Junio

Figura 2. Estadísticas uso de recursos virtuales por programas académicos.



Fuente: Software de estadística infointelligen.

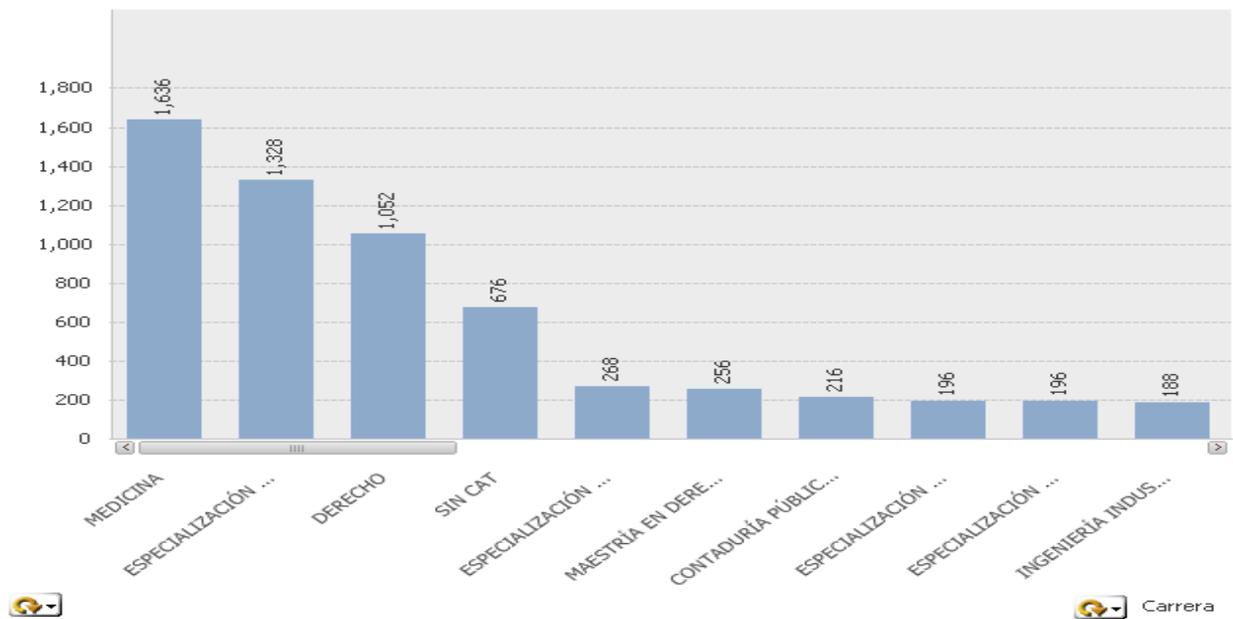
Figura 3. Estadística de usos de recursos virtuales.



Fuente: Software de estadística infointelligen.

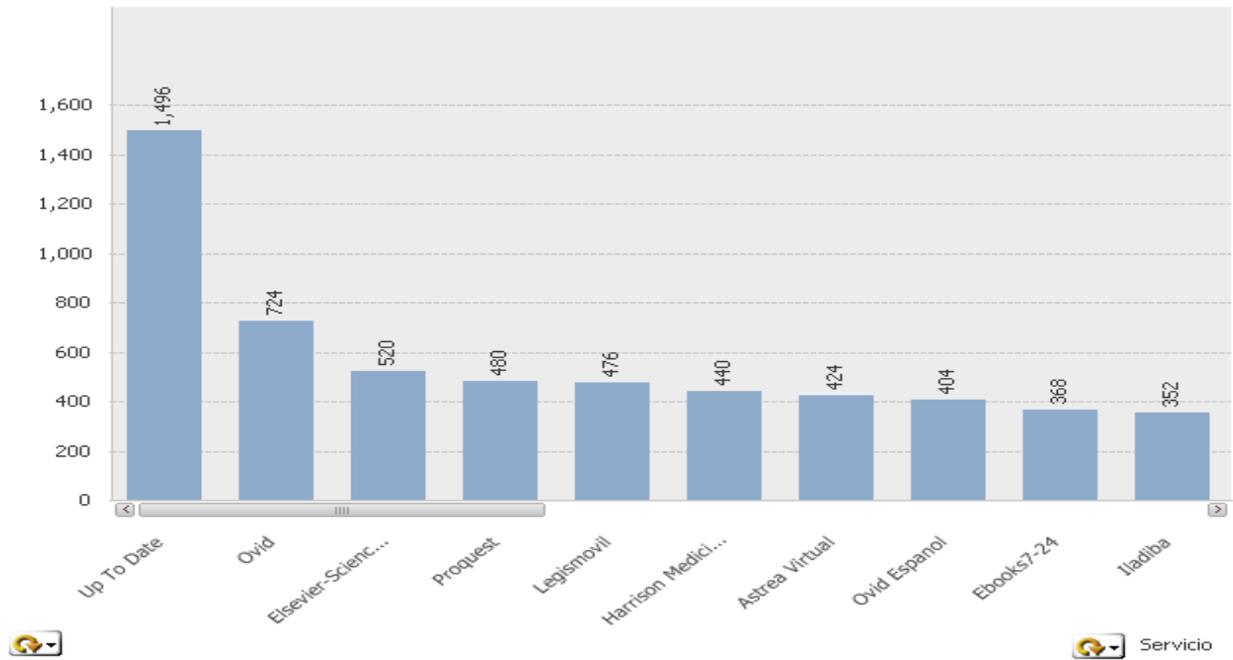
Julio

Figura 4. Estadísticas uso de recursos virtuales por programas académicos.



Fuente: Software de estadística infointelligen.

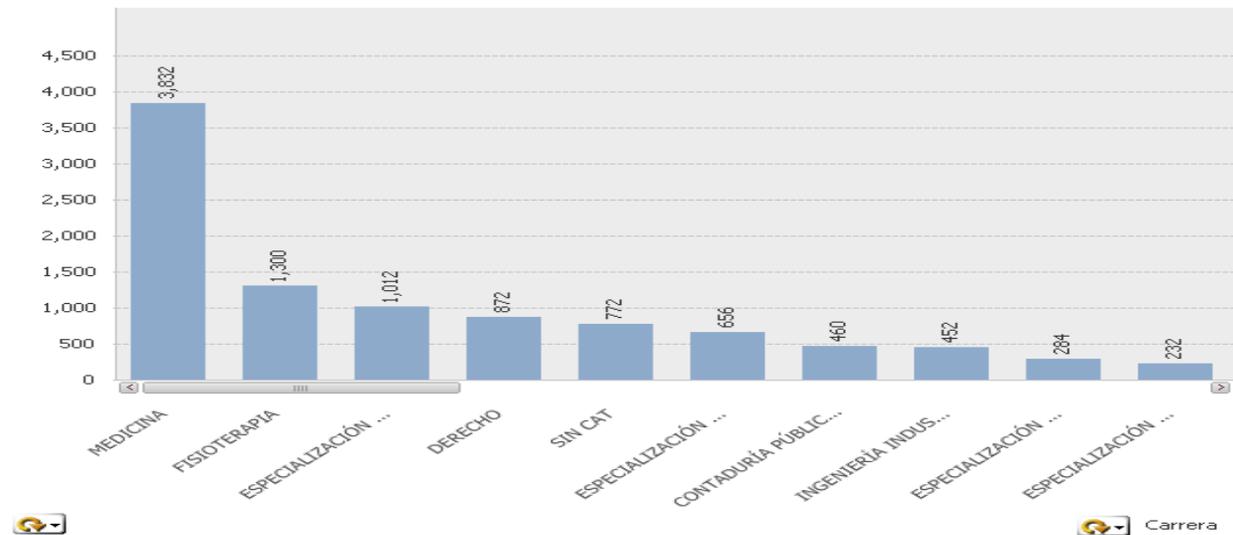
Figura 5. Estadística de usos de recursos virtuales.



Fuente: Software de estadística infointelligen.

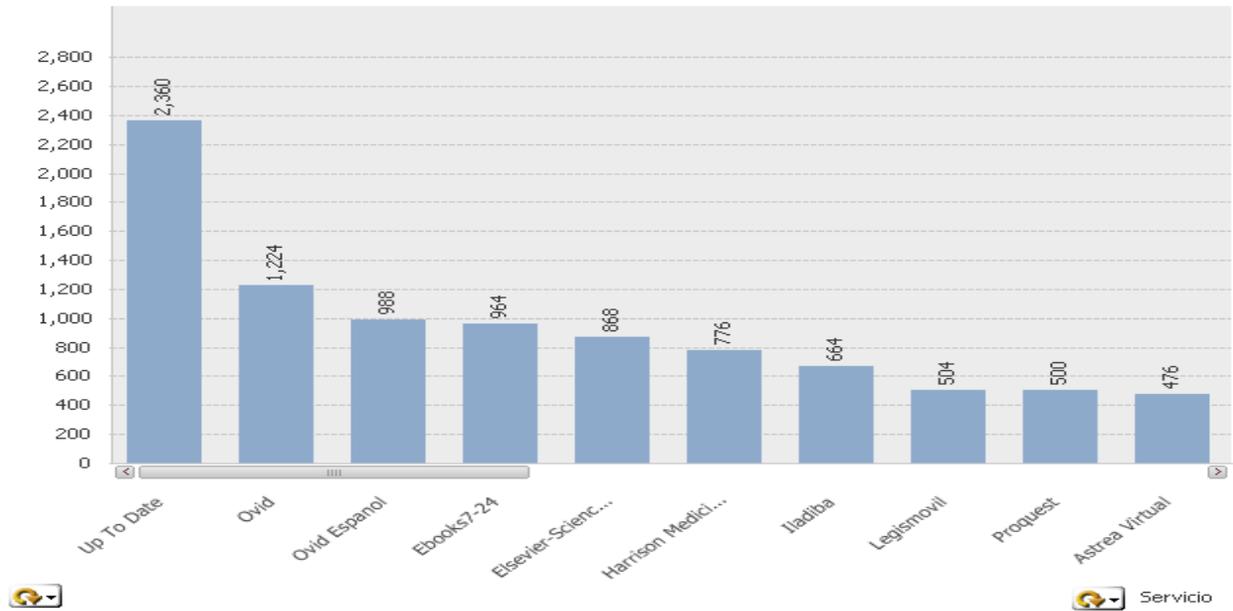
Agosto

Figura 6. Estadísticas uso de recursos virtuales por programas académicos.



Fuente: Software de estadística infointelligen.

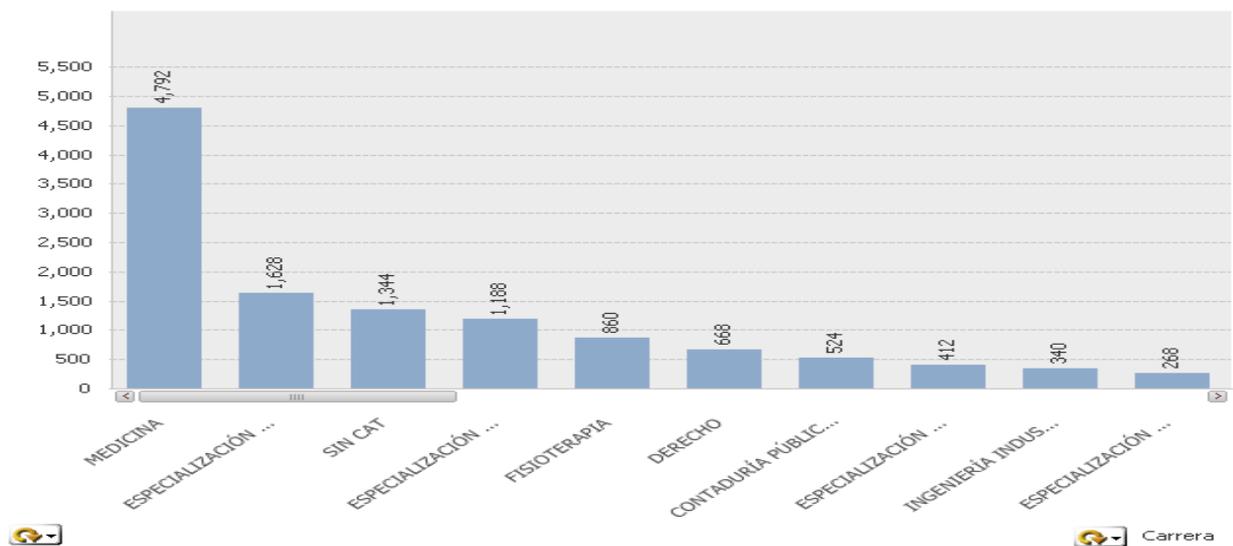
Figura 7. Estadística de usos de recursos virtuales.



Fuente: Software de estadística infointelligen.

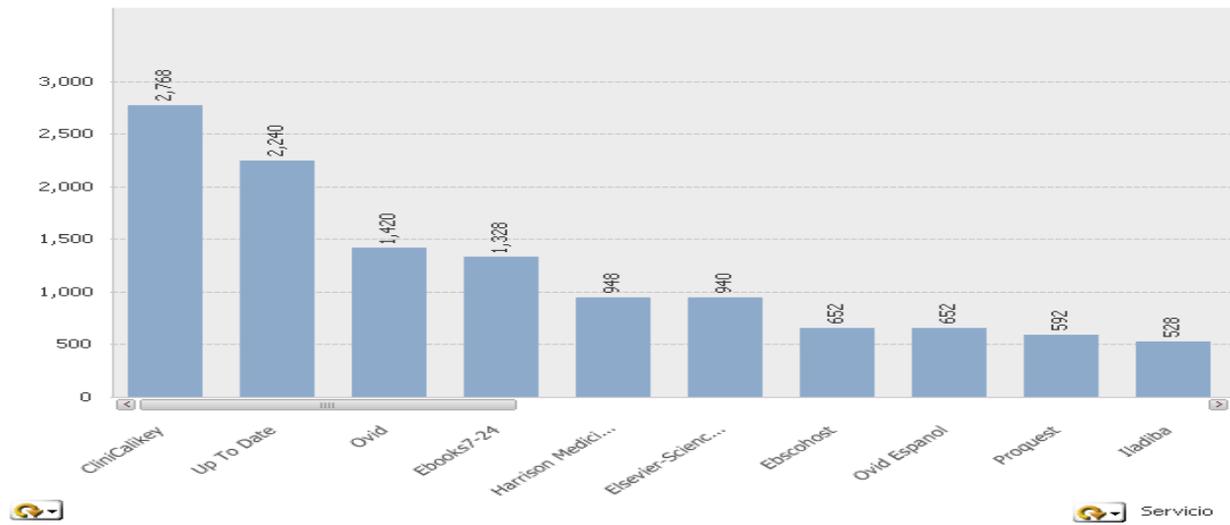
Septiembre

Figura 8. Estadísticas uso de recursos virtuales por programas académicos.



Fuente: Software de estadística infointelligen.

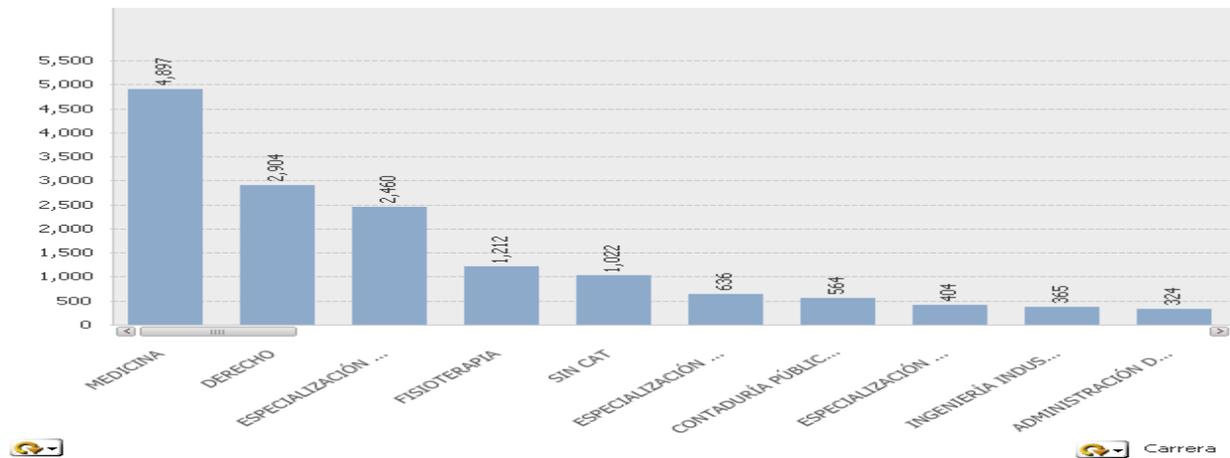
Figura 9. Estadística de usos de recursos virtuales.



Fuente: Software de estadística infointelligen.

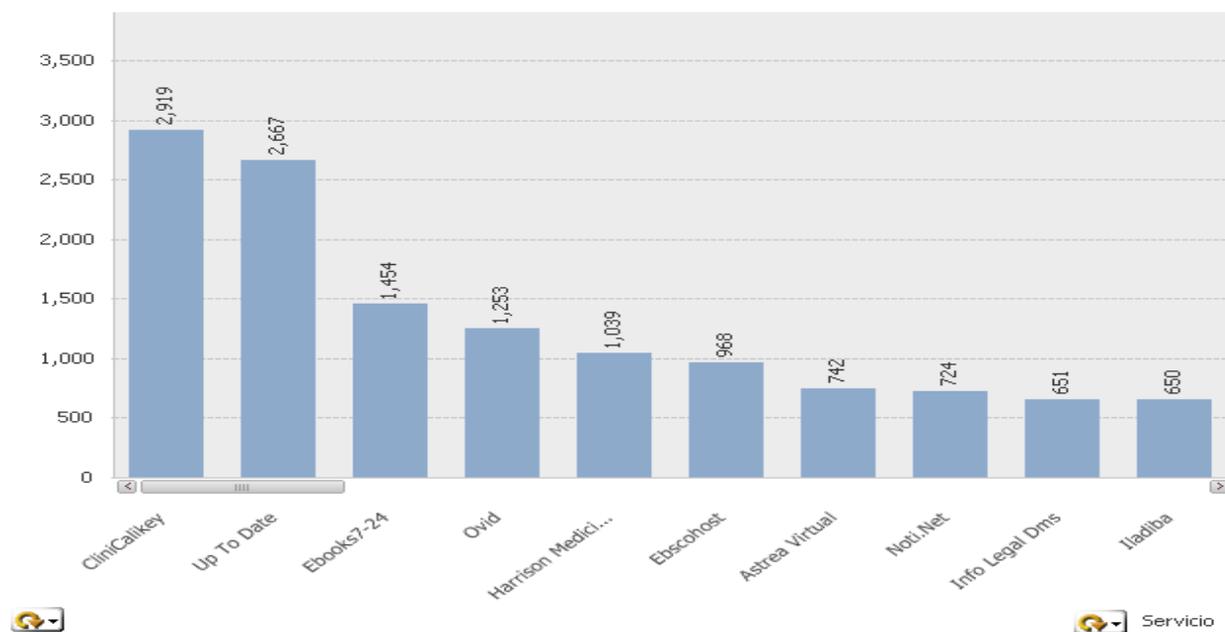
Octubre

Figura 10. Estadísticas uso de recursos virtuales por programas académicos.



Fuente: Software de estadística infointelligen.

Figura 11. Estadística de usos de recursos virtuales.



Fuente: Software de estadística infointelligen.

9.4 Benchmarking de actividades en otras unidades de información referente al tema investigado

9.4.1. Formación de usuarios en la Universidad del Norte.



Durante la conferencia internacional Biredial-Istec, realizada en la Universidad Del Norte, entre los días 17 al 21 de noviembre, Nos entrevistamos con el señor Gregorio Díaz, asistente de coordinación sistema de información digital, nos comento acerca del servicio que la biblioteca presta en formación de usuario, la biblioteca cuenta con 263 bases de datos de todas las áreas del conocimiento.

El servicio de formación de usuarios de la Biblioteca Karl C. Parrish de la Universidad del Norte, está dirigido para su población de estudiantes de 12.000 aproximadamente y 900 docentes, es un programa de enseñanza-aprendizaje para desarrollar en nuestros usuarios las habilidades y destrezas que les permiten acceder, evaluar y utilizar de manera adecuada los recursos y servicios de información, para que puedan realizar búsquedas efectivas y recuperar la documentación que requieran.

Este servicio puede ser solicitado por los profesores o coordinadores de programas, y apunta a proporcionar orientación sobre las herramientas disponibles en la Biblioteca, para lograr un mejor aprovechamiento de los recursos suscritos y de los servicios ofrecidos, formando usuarios autónomos en la búsqueda y manejo de información. Utilizan una agenda virtual llamado sistema de reserva, donde el usuario se registra y escoge la fecha de su capacitación.

Se ofrece un nivel de inducción y varios niveles de profundización, dependiendo del área del conocimiento.

Durante el desarrollo de los cursos es imprescindible el uso de computadores, por lo tanto estos se llevan a cabo principalmente en BibLab, laboratorio de aprendizaje colaborativo de la Biblioteca, según disponibilidad, y también en las salas informáticas o Infosalas que reserven previamente los profesores que requieran este servicio. Los cursos los enfocan a cubrir las necesidades en tres estados que a continuación mencionamos:

9.4.1.1 Competencias *informacionales*

Grupo de habilidades y aptitudes necesarias en los individuos que resultan en un elevado desempeño en la gestión de información, de manera pertinente para conseguir metas personales, sociales, ocupacionales y educativas.

Se evidencian a partir de que las personas necesitan aprender a obtener la capacidad de saber cuándo y por qué se necesita información, dónde encontrarla, cómo evaluarla, así como utilizarla y comunicarla de manera ética.

9.4.1.2 Competencia *comunicativa*

Una persona que adquiera competencia comunicativa está lista para nutrirse del conocimiento y de la habilidad para utilizar la lengua apropiadamente en cualquier circunstancia y en especial en el manejo de la información virtual.

9.4.1.3 Cursos a departamentos académicos

Son cursos dictados especialmente a grupos de doctorados, maestría donde se le enseña a manejar los recursos virtuales que la universidad cuenta.

9.4.2 Formación de usuario en la Universidad Metropolitana



Se realizó visita a biblioteca de la universidad Metropolitana de Barranquilla, que cuenta con aproximadamente 4.000 estudiantes y 250 docentes, se investigó todo lo pertinente al proceso de formación de usuario en este claustro universitario. La biblioteca cuenta con se constató que manejan una estructura sencilla que tiene dos modulo, el primero corresponde al primer acercamiento del usuario con la biblioteca y las bases de datos, se realiza en la inducción en el primer semestre, donde además se enseña los servicio con que cuenta la unidad de información. El segundo módulo lo ejecuta el área de información especializada, que depende de la dirección de la biblioteca, las sesiones de entrenamiento son solicitadas por estudiantes o por docentes y estas se realizaran bajo un calendario de actividades semanalmente, este proceso está a cargo de la ingeniera Marlene Price. En cuanto a la infraestructura física, la biblioteca cuenta con una sala especial para la ejecución de la actividad de formación de usuario, y las bases de datos bibliográficas están enfocadas para el área de ciencia de la salud. Se piensa implementar como requisitos al momento de contratar a un docente nuevo, el asistir a la inducción y curso de manejo de bases de datos

10. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA

10.1 Primer objetivo específico

Identificar debilidades y fortalezas del área de formación de usuario de la biblioteca de la Universidad Libre Barranquilla.

Para la valoración de este primer objetivo específico, se aplicó una encuesta a usuarios representados por estudiantes de pregrado y docentes de la universidad; en ésta medición se tomó como referencia los estándares del sistema gestión de calidad, establecidos para la biblioteca, que consiste en los siguientes ítems:

- Mercadear la utilización de libros electrónicos y bases de datos bibliográficas.
- Servir de núcleo integrador en las actividades académicos-científicas.
- Facilitar el aprovechamiento de las Tics, en función de la formación de usuarios.
- Integrar socialmente a los diferentes grupos de usuarios en sus distintas actividades.
- fortalecer el manejo de los diversos Sistemas de Información que se coloquen al servicio de la comunidad universitaria.

Que permitieron considerar en conjunto y en forma particular las debilidades y fortalezas del programa semestral de formación de usuario; tomando los siguientes criterios de clasificación de resultados:

- **Fortaleza cuando** la respuesta sea afirmativa tenga un mayor porcentaje para el ítem con respecto a la respuesta negativa. (+ > -)
- **Debilidad cuando** la respuesta sea negativa tenga un mayor valor o porcentaje para el ítem con respecto a la respuesta positiva. (- > +)

En la medición del primer ítem establecido por los estándares del sistema de gestión de calidad establecidos para la biblioteca. (Mercadear la utilización de libros electrónicos y bases de datos bibliográficas), se empleó el siguiente interrogante:

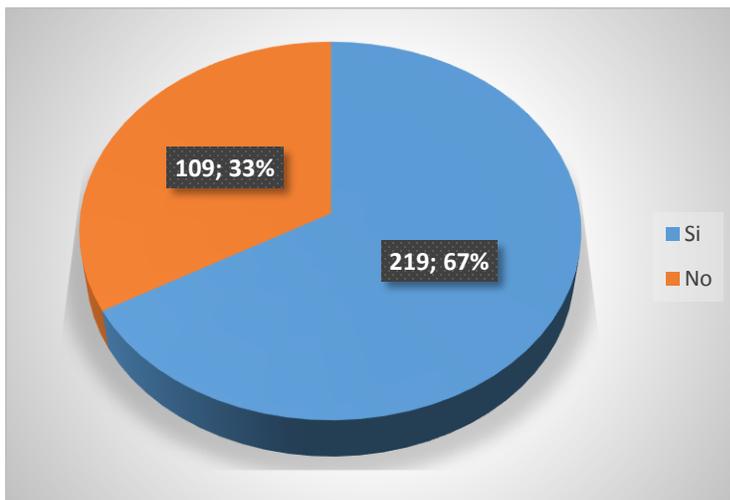
1. ¿Conoce la existencia de las bases de datos bibliográficas en biblioteca de la universidad libre Barranquilla?

Obteniendo los siguientes resultados:

Al evaluar este Ítem, se muestra para el personal encuestado que 219 de los 328 individuos encuestados, señalan que **SI CONOCE** la existencia de bases de datos bibliográficas en la biblioteca de la universidad libre de barranquilla, mientras que 109 individuos de 328 encuestados señalan que **NO CONOCE** la existencia de base de datos bibliográficas en la biblioteca de la universidad libre de Barranquilla. Lo que muestra que un 67% conoce las bases de datos lo que lo convierte en una fortaleza.

Si	No
219	109

Figura 12. Resultado - pregunta No.1

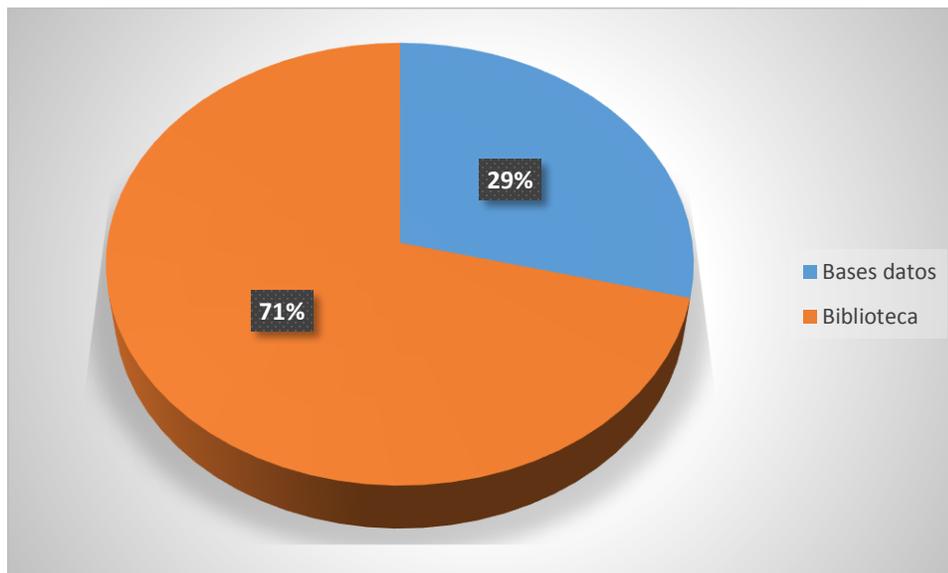


2. ¿Cuándo necesita consultar información de libros y revistas científicas, donde acude a las bases de datos o a la biblioteca?

Al evaluar este Ítem, se muestra para el personal encuestado que 233 de los 328 individuos encuestados, señalan que prefieren la biblioteca para consultar información, mientras que 95 individuos de 328 encuestados señalan que prefieren las bases de datos para buscar información. Lo que muestra que la biblioteca con un 71 % es preferida para buscar información, para nuestro caso es negativa porque los usuarios utilizan poco en bajo porcentaje los recursos virtuales, lo que lo convierte en una debilidad.

Bases datos	Biblioteca
95	233

Figura 13. Resultado - pregunta No.2

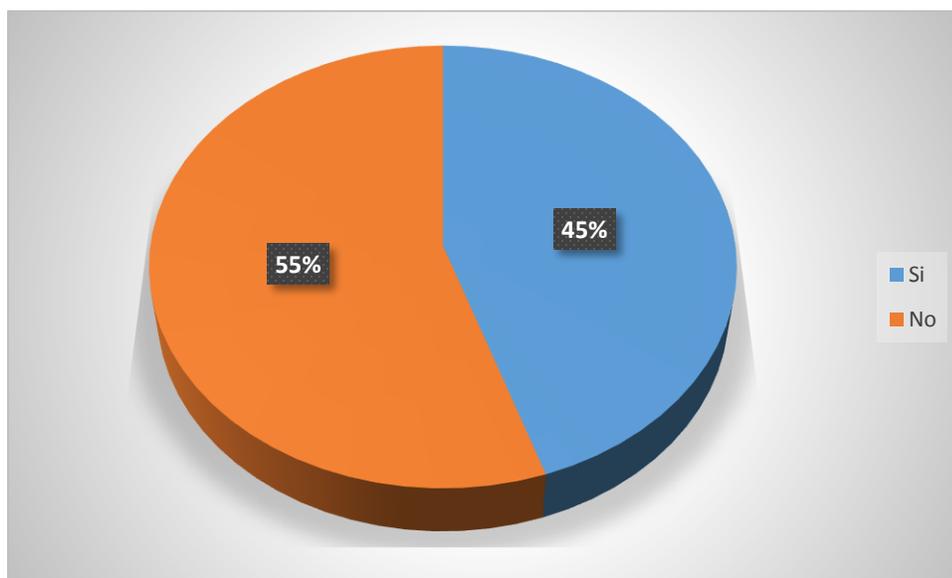


3. ¿Ha asistido a otras capacitaciones sobre el uso de las bases de datos bibliográficas de bibliotecas en el periodo 2015-2?

Al evaluar este Ítem, se muestra para el personal encuestado que 147 de los 328 individuos encuestados, señalan que si han asistido a otras capacitaciones, mientras que 181 individuos de 328 encuestados señalan que no han asistido a otras capacitaciones. Lo que muestra que él no tiene 55 %, para nuestro caso es negativa porque los usuarios solo han asistido a una sola capacitación, lo que lo convierte en una debilidad.

Si	No
147	181

Figura 14. Resultado - pregunta No.3

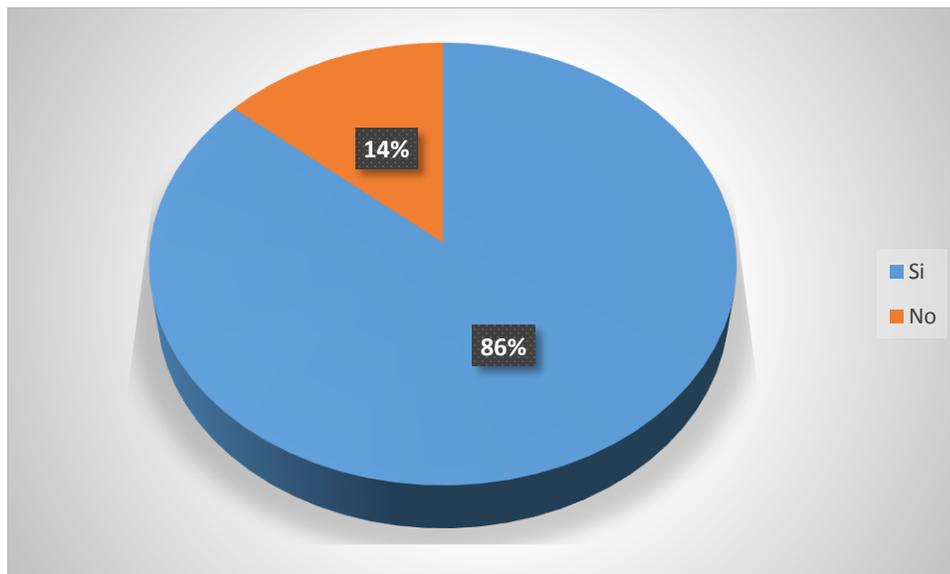


4. ¿Necesita usted mejorar sus competencias informacionales en el manejo de bases de datos? Si o No

Al evaluar este Ítem, se muestra para el personal encuestado que 283 de los 328 individuos encuestados, señalan que necesitan mejorar sus competencias informacionales, mientras que 45 individuos de 328 encuestados señalan no necesitan mejorar sus competencia informacionales. Lo que muestra que él si tiene 86 %, para nuestro caso es positiva porque los usuarios reconocen sus falencia en el manejo en bases de datos, lo que lo convierte en una fortaleza debido a que es el primer paso en cualquier programa de formación.

Si	No
283	45

Figura 15. Resultado - pregunta No.3



10.2 Segundo Objetivo específico

Determinar alternativas para el mejoramiento del servicio prestado por el área de formación de usuario

10.2.1. Resultados de grupos focales Grupos focales 2015-2

A través de esta técnica de levantamiento de información representaremos a nivel micro la utilización de un servicio de manejo de bases de datos de lo que sucede en manera global en la unidad de información y con su análisis aportaremos a desarrollar el segundo objetivo específico.

10.2.1.1 Grupo focal 1 Estudiantes de pregrado

En este grupo focal formado por estudiantes de pregrado de todos los programas académicos, se observa una negativa de los participantes por todos los servicios indagados en el área de biblioteca, en lo que nos respecta al manejo de los recursos virtuales como bases de datos y libros electrónicos, sus manifestaciones de no poder descargar, no poder encontrar información reflejan incapacidad al acceder a los recursos como bases de datos bibliográficas, o que no saben manejar el recurso o nunca han asistido a talleres de formación.

10.2.1.2 Grupo focal 2 Estudiantes de Posgrados

En este grupo focal de estudiantes de posgrado que asisten a clase cada 15 días, reconoce de manera general la importancia de las bases de datos bibliográficas en su quehacer académico, utilizan todas las herramientas virtuales adquiridas por la biblioteca. Además resaltan que falta capacitación en manejo de bases de datos a esta comunidad de estudiante y mayor compromiso de los estudiantes para utilizar los recursos virtuales.

10.2.1.3 Grupo focal 3 Docentes

Este grupo focal está compuesto por docentes de las diferentes facultades, ellos reclaman puntos que impactan en la actividad de la formación de usuario, como son computadores actualizados y una mejor infraestructura física de la biblioteca como una buena sala de capacitación, si bien es cierto reconocen que se les dictan cursos de capacitación en el manejo de bases de datos, también resaltan que falta gran número de docentes por recibir formación y mejorar sus competencias informacionales en el manejo de los recursos virtuales como son las bases de datos bibliográficas.

10.2.2 Análisis de los resultados del software de estadística de uso de base datos

bibliográficos.

La adquisición de este software de InfoIntelligen apporto para la actividad de formación de usuario mostrar los verdaderos alcances del programa de formación de usuario existente, aplicadas a toda la comunidad Unilibrista en la ciudad de Barranquilla, con este análisis se contribuirá a la consecución del segundo objetivo específico, determinar alternativas para el mejoramiento del servicio prestado por el área de formación de usuario. Si bien es cierto existen un sin número de combinaciones de datos que podemos extraer de esta herramienta, analizaremos estos resultados desde tres etapas a saber, la primera etapa de implementación, segunda análisis por programas académicos y una tercera por recursos bibliográficos electrónicos existentes en nuestra biblioteca.

10.2.2.1 Primera etapa - Implementación del software InfoIntelligen.

La adquisición del software responde a la necesidad urgente de la unidad de información a nivel nacional de conocer las estadísticas de uso de las bases de datos, de poder proyectar ante la comunidad académica los avances en el uso de este recurso, la implementación del software inicia en el mes de junio del año en curso, es decir son cinco meses de estar funcionando, en esta etapa inicial se han cargado las bases de datos de usuarios y de recursos existentes en todas la seccionales de la universidad Libre en Colombia, día a día se han estado refinando los datos que alimenta la herramienta presentándose actualizaciones que permiten que la información presentada represente la realidad de uso, ejemplo de eso es la ítem **SIN CATEGORIA** que aparece en las gráficas de reporte que corresponde a usuarios que el EZproxi no los identifica y los denomina de esta manera, para corregir esta impase se están actualizando los datos de los estudiantes en el software de administración de la biblioteca Janium, que es de donde se toma esa información, la tendencia que encontramos es que los datos de ingresos cada mes registran mayor número de usuario.

10.2.2.2 Segunda etapa. Análisis por programas académicos

Son los programas del área de la salud como medicina, fisioterapia y las especializaciones clínicas las que lideran la estadística de uso en los primeros meses de funcionamiento del software es así como se ve el compromiso y la calidad de estudiantes dedicados a sus carreras universitarias, seguidamente el programa de derecho muestra su acenso mes a mes, pero faltándole mucho por mostrar ya que es el segundo programa en población estudiantil. Caso contrario a los anteriores ejemplos los programas de ingeniería, contaduría y administración de negocios internacionales presentan los más bajos números en ingresos a las bases de datos, denotando una falta de interés por este recurso virtual, los programas de posgrados de estos

últimos programas no aportan porcentajes a los ingresos registrados. Los números bajos de los programas que menores ingresos tienen a las bases de datos se mantienen estables en los meses analizados.

10.2.2.3 Tercera etapa. Por Recursos bibliográficos existente

En concordancia con la etapa anterior, son las bases de datos del área de medicina como son Clinical Key, Up to Date, Ovid, y los Libros electrónicos de Ebook 7-24 los que presentan los mayores ingresos en los meses analizados y visualizándose la tendencia de ir aumentando mes a mes, seguidamente en números de ingresos al recurso electrónico encontramos los del programa de derecho como Legismovil y Astreavirtual, y por último los recursos de los programas de administración de negocios internacionales y contaduría como Ebscohost y ProQuest.

10.2.3 El tercer objetivo específico

Establecer pautas que fomenten la utilización de las bases de datos bibliográficas, lo que buscamos al realizar este Benchmarking con las universidades del Norte y Metropolitana de nuestra ciudad, no es copiar sus mejores prácticas en la labor de formación de usuario, lo que buscamos realmente es aprender de otras unidades de información de la mejor manera y así contribuir a la ejecución del tercer objetivo específico que es establecer pautas que fomenten la utilización de las bases de datos bibliográficas. Antes de seguir cualquier tarea, en el análisis general de la actividad, realizaremos un análisis de las causas de la diferencia y utilizaremos nuestra experiencia de cerca de 12 años en el mundo de las bibliotecas para identificar oportunidades de mejora necesarias para este proceso.

Los pasos del proceso de formación de usuario en las dos unidades estudiadas frente a nuestra biblioteca son parecidos, existen cronogramas de actividades, solicitudes de usuarios, y un

programa de formación de usuario, la principal diferencia que separa a las unidades en cuestión es el presupuesto de funcionamiento, lo que impacta en la infraestructura física, cantidad de recursos virtuales, personal calificado y nuevas tecnologías en el funcionamiento de la actividad educadora lo que ha llevado a la Universidad Del Norte, en una de las mejores universidades del país.

El proceso de formación de usuario de la Universidad Del Norte, sobresale porque busca cubrir de manera integral todas las habilidades que el usuario necesita para recuperar información relevante trabajando en las competencias informacionales y las competencias comunicativas, impulsado con una de las mejores infraestructuras física, al punto que poseen 3 salas laboratorios para impartir las capacitaciones. Además hacen énfasis en capacitar a grupos especiales de posgrados en específico a las maestrías y doctorado como máximo escalón de estudio en la universidad.

Respecto al proceso de formación de usuario en la Universidad Metropolitana resaltamos la postura de impartir una inducción obligatoria a los docentes nuevos contratados, tienen un grupo de trabajo multidisciplinario lo que permite resolver ágilmente las inquietudes y problemas del usuario, se estudiante o docente.

11. PLAN DE MEJORAMIENTO

Tabla 6. Plan de mejoramiento aplicable al área de formación de usuario de la Biblioteca de la Universidad Libre

DEBILIDAD	ACCION CORRECTIVA	ESTRATEGIAS	MEDIO PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	PLAZO
Negación de los usuarios (docentes-estudiantes) en apropiarse del recurso electrónico y usarlo como fuente de información en su actividades académicas	Realizar un nuevo planteamiento de la biblioteca frente a las unidades académica en lo pertinente a la formación de usuario	Exigir la aplicación de lo establecido en el reglamento de biblioteca, acuerdo 08 de septiembre del 2008, en el capítulo 8, artículo 15, en su numeral 10, que reza literalmente Formación de Usuarios. Apoyo al área académica en el Curso de Metodología de la Investigación, con el fin de adquirir destreza en la búsqueda, manejo, recuperación e interpretación de la información, a través de las fuentes	Acta de comité seccional de biblioteca	Director de Biblioteca	6 MESES
		Establecer como obligatoria por gestión humana una inducción a los docentes nuevos de los recursos electrónicos existente en la biblioteca de la universidad	Programa semestral de formación de usuario	Coordinador de Biblioteca	
		Realizar una campaña de sensibilización en el aprovechamiento de los recursos electrónicos a todos los docentes y estudiantes antiguo de la universidad Libre Barranquilla			
		Establecer en el programa semestral de formación de usuarios una capacitación semanal dirigida a solo a docentes. Además formar alianzas con docentes amigos de la biblioteca donde se interactúe la utilización de las bases de datos y la clase tradicional			

DEBILIDAD	ACCION CORRECTIVA	ESTRATEGIAS	MEDIO PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	PLAZO
Descuido por parte de la biblioteca de las necesidades informacionales de los usuarios	Ampliar las funciones de la coordinación de servicio de la biblioteca	Realizar un estudio pormenorizado de las necesidades informacionales de los usuarios (estudiantes de pregrado, estudiantes de posgrado, docentes, administrativos)	Resultados de auditorías del SGC	Coordinación de servicio	6 meses
		Capacitar al 80% de los usuarios existentes en la universidad como meta exigida en Sistema de gestión de calidad	Verificación de la planta de personal 2016-2		
		Conformar un equipo multidisciplinario de trabajo (Ingeniero de sistemas, bibliotecólogo etc...) en el área de formación de usuario para cumplir la meta establecida por el SGC, y cubrir los nuevos espacios resultantes de la modernización de la planta física en las dos sedes de la universidad.			
		Dirigir esfuerzos específicos en las actividades de formación de usuarios en los programas que menos impactan en las estadísticas mensuales de uso			

DEBILIDAD	ACCION CORRECTIVA	ESTRATEGIAS	MEDIO PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	PLAZO
Falta de actividades innovadoras en el programa de formación de usuario	Reestructurar el programa semestral de formación de usuario de la biblioteca de universidad Libre Barranquilla	Establecer además de formación en competencias informacionales , programar formación en competencias comunicativas	Revisión del programa de formación de usuario 2016-1	Coordinador de servicio	3 meses
		Organizar talleres de formación con facilitadores nacionales e internacionales			
		Formar un comité de ayuda al área de formación de usurario formado por docentes, directivos y coordinadores, que asesoren las decisiones que influyen en la formación de usuario			
		Involucrar las nuevas tecnologías de la información en la divulgación de actividades de formación de usuarios (Facebook, Tweeter, etc...)			

DEBILIDAD	ACCION CORRECTIVA	ESTRATEGIAS	MEDIO PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	PLAZO
Inadecuada planta física y recursos tecnológicos que limitan las actividades la formación de usuario	Incorporar por parte de la dirección de la biblioteca diseños de las nuevas bibliotecas que satisfagan las comodidad y necesidades de los usuarios	Crear una sala laboratorio en cada una de las biblioteca de la seccional Barranquilla, donde se desarrollen las actividades de formación de usuarios de manera cómoda y con las tecnología de avanzada	Avances de la interventoría de las obras de remodelación de las bibliotecas	Director de biblioteca	6 meses
		Crear cubículos pequeños para cursos de formación con poco personal, 3 o 4 usuarios			
		Adquirir un sistema o ayudas de comunicación para realizar las capacitaciones virtuales con proveedores			
		Establecer herramientas en la página de la biblioteca que faciliten la programación de los capacitaciones solicitadas por los usuarios(agenda electrónica)			

DEBILIDAD	ACCION CORRECTIVA	ESTRATEGIAS	MEDIO PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	PLAZO
Saturación de recursos digitales y electrónicos de igual característica que proyectan adquisiciones innecesarias	Evaluación de contenido de las bases de datos y repositorios de libros que permita eliminar la duplicidad de material académico electrónico	Independencia de la seccional de Bogotá al momento de adquirir nuevas bases de datos y libros electrónicos	Presupuesto de compra de bases de datos	Dirección de la biblioteca	12 meses
		Involucrar de lleno en el proceso de selección de recurso electrónicos a los directores de programas y jefes de área académica			
		Trabajar colaborativamente con las bibliotecas de la región caribe en el tema de formación de usuario y compra de material académico por consorcios			
		Evaluar en conjunto con auditoria y sindicatura mejores opciones en el listado de proveedores que garanticen la diversidad de materiales en la nueva era de la información			

12. Conclusiones

Saciar la necesidad de información científicamente relevante entre los estudiantes y usuario de la biblioteca de la Universidad libre de Barranquilla conlleva a un compromiso institucional, donde se ejecutan grandes presupuestos y recursos. Es compromiso académico de los usuarios utilizar al máximo los recursos virtuales como bases de datos y repositorios de libros electrónicos, en comunión con el área de formación de usuario, donde su labor dentro de la estructura de la biblioteca universitaria debe sobresalir, y elevar los porcentajes de usuarios alfabetizados, exigidos por los indicadores institucionales. Además conoceremos el grado de utilización de los recursos virtuales de los usuarios adscritos a los programas académicos, información que nos permitirá re direccionar los esfuerzos y construir estrategias eficaces en el área de formación de usuario que nos conducirá a contribuir en la construcción del verdadero usuario alfabetizado informacionalmente de este nuevo siglo.

La institución académica Universidad Libre a través de su biblioteca obtendrá al terminar este trabajo la estructura donde sus usuarios investigadores desarrollaran nuevas competencias informacionales en el manejo de las bases de datos bibliográficas y encontraran herramientas que le ayudaran en su gestión de investigador, ampliando así los aportes que estos realizan en nuevos conocimientos engrandeciendo el prestigio de la institución.

Ante los retos informativos que se nos presentan con la entrada del nuevo milenio, con las nuevas tecnologías debemos obtener de este trabajo nuevos métodos y estrategias que permitan diseñar y proyectar lo fácil e interesante de utilizar nuestros servicios de base de datos. Debemos luchar contra la desconfianza y el grado de desconocimiento que los usuarios tienen de los nuevos servicios virtuales que la biblioteca ofrece.

13. Recomendaciones

Dentro de las principales recomendaciones para el inicio de esta investigación es tomar al usuario como epicentro de la función de la biblioteca universitaria, enfocar el estudio en satisfacer las necesidades informacionales de los usuarios Unilibristas.

Si bien es cierto la adquisición de un software estadístico sobre utilización de las bases de datos ya se realizó, y su implementación está marcha, urge recibir los resultados de los meses anteriores con los cuales se obtendrá información valiosa para realizar parte del diagnóstico y enfocar las mejoras al área o programas que más lo necesitan.

De toda la información obtenida debemos realizar una observación de los resultados obtenidos y valorarlos, ver su evolución mensual, descubrir nuevas tendencias y repasar sobre el alcance o no de los objetivos de la biblioteca. Es el momento de revelar si ofrecemos o no calidad. En definitiva, para mejorar cualitativamente nuestros servicios, es necesario que la biblioteca conozca el grado de satisfacción del cliente con los servicios y lo que los usuarios conocen sobre las bases de datos bibliográficas, esta información la obtendremos del programa de gestión de calidad a través de informaciones reales emanada de los grupos focales a usuarios, calificaciones del servicio.

La labor de formar usuarios para biblioteca es una labor de día a día, se recomienda que en los nuevos proyectos de planta física de la biblioteca en la seccional de Barranquilla, que la biblioteca cuente con una distribución adecuada de espacios, que sean amplios y abiertos, en los que el usuario pueda moverse libremente, especialmente para las actividades de formación como son sala de computo, equipada con video beam, sistema de audio, en general una instalaciones confortables que amenice la estancia de los consumidores de información en la unidad de información

14. Referentes bibliográficos

- Alvarez, C. A. (2012 28 (1), artículo 14). La elección del estudio de caso en investigación educativa. *Gazeta de antropologia*, 15-22.
- Biblioteca Uned. (2010). Obtenido de http://portal.uned.es/pls/portal/docs/PAGE/UNED_MAIN/BIBLIOTECA/FORMACION/PFUDEFINITIVO.PDF
- Lau, J., & Cortés, J. (2000). *Desarrollo de habilidades informativas en instituciones de educación superior*. Ciudad Juárez: Universidad Autonoma de Ciudad Juárez.
- Lopez, R. (octubre de 2007). *Universidad Complutense de Madrid*. Obtenido de <https://pendientedemigracion.ucm.es/BUCM/biblioteca/doc10057.pdf>
- Magas, J. A. (2002). *Temas de biblioteconomía universitaria y general*. Madrid: Complutense.
- Mañas, J. E. (2003). *MARKETING Y DIFUSIÓN DE SERVICIOS EN UNA BIBLIOTECA*.
- Paus, L. S. (11 de noviembre de 2014). *Gredos*. Obtenido de http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/113429/1/EB09_N084_P44-47.pdf
- Rodriguez, Y. P. (v.18 n.3 Ciudad de La Habana sep. 2008). La biblioteca universitaria: reflexiones desde una perspectiva actual . *ACIMED* .
- Sierra Escobar, J. C. (01 de 11 de 2011). *Primeras Jornadas Nacionales de Alfabetización Informativa . De la Formación de usuarios a la alfabetización informativa: El caso de la biblioteca pública*. Mendoza, Argentina.
- Uribe, A. (Septiembre de 2012). *Niveles de desarrollo de los programas de formación en habilidades informativas - alfabetización informativa en universidades Mexicanas según la información de sus sitios web*. Recuperado el 10 de Noviembre de 2015, de Portal de revistas científicas y arbitradas de la UNAM: <http://www.revistas.unam.mx/index.php/ibi/article/view/35255>
- Vives Gracia, J. F. (2004). *Biblioteca de l'Escola Politècnica Superior d'Enginyeria de Vilanova i la Geltrú*. Obtenido de <http://bibliotecna.upc.es>