



Universidad de Valladolid

FACULTAD DE EDUCACIÓN DE SEGOVIA

DEPARTAMENTO DE PEDAGOGÍA

TESIS DOCTORAL:

EL CENTRO DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN (CRAI) DEL CAMPUS MARÍA ZAMBRANO DE SEGOVIA: ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE FORMACIÓN DE USUARIOS

Presentada por Isabel Gaviero
García para optar al grado de
Doctora por la Universidad de Valladolid

Dirigido por:
Luis Torrego Egado
José Juan Barba Martín
Marta González Pascual

AGRADECIMIENTOS

La realización de esta tesis ha sido un trabajo tan duro que debo dedicársela a todos aquellos que me han apoyado tanto moralmente como académicamente, y que han hecho posible que la pudiera finalizar, y que no haya abandonado antes de tiempo:

En primer lugar mis tutores y muy en especial a mi amiga y directora Marta González Pascual (y a la pequeña Luna) porque siempre ha estado pendiente de mí dándome su apoyo. No tengo palabras suficientes para agradecer su minucioso trabajo con las correcciones y su empeño para que esta tesis saliera adelante. A Luis Torrego y José Juan Barba por sus cuidadosas correcciones y porque me han enseñado que las cosas bien hechas requieren paciencia y esfuerzo.

A Isabel Lecanda por enseñarme tanto cada día, esta tesis refleja también tu esfuerzo y tu valía para la configuración de lo que es hoy el CRAI de Segovia, no podría tener una jefa mejor.

A mis padres Ángel y Maribel y a mi hermana Cristina y a José por ayudarme en esta etapa tan difícil y darme tanto cariño, apoyo moral y académico.

A Víctor López Pastor por su ayuda desinteresada en uno de los momentos que más lo necesitaba. A Andrea Giráldez que fue la primera persona en creer en este proyecto. A Inés Monreal y a Mao que siempre me han apoyado.

Al personal de bibliotecas, estudiantes y profesorado del Campus de Segovia y a aquellos estudiantes, PAS, PDI, documentalistas y expertos de fuera del ámbito universitario, que decidieron colaborar en este estudio.

A Pilar por su ayuda con las gráficas, a María Álvarez, Adela Herrero, Andrés Ponce, Julio Sánchez, Israel Martos, Mónica Álvaro, Débora, Sandra, Jessica, Ana Belén Rodríguez, Olivia, Patricia, Noemí, Ángeles y Esther Domínguez que siempre que lo he necesitado me han ayudado.

Y no podría olvidarme de mis estupendas compañeras de trabajo en Segovia: Esther García, Antonieta, Conchi, Isabel de la Calle, Asun, Coínta y Ludi gracias por vuestros ánimos en esta etapa, es una suerte poder contar con vosotras.

ÍNDICE

<i>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</i>	1
1. Planteamiento y Objetivos.....	1
2. Antecedentes que Motivaron este Estudio	2
3. Cuestiones de la Investigación	2
4. Estructura de la Tesis	3
<i>CAPÍTULO II: HISTORIA DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS. DEFINICIÓN, FUNCIONES Y EVOLUCIÓN</i>	5
1. Introducción	5
2. Bibliotecas Universitarias.....	5
2.1. Historia.....	5
2.2. Definición y objetivos de la biblioteca Universitaria	7
2.3. Funciones de la biblioteca universitaria	8
2.4. Evolución de las bibliotecas Universitarias en la actualidad.....	10
2.5. Tipología bibliotecaria	11
<i>CAPÍTULO III: EL ESPACIO EUROPEO DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y SU REPERCUSIÓN DENTRO DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS</i>	13
1. Introducción	13
2. El Espacio Europeo de Educación Superior.....	13

2.1. Antecedentes al EEES en España.....	14
2.2. Principales elementos de la adaptación al EEES en España	16
3. Principales Retos para las Bibliotecas Universitarias ante los EEES	18

**CAPÍTULO IV: LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS EN
EL SIGLO XXI: LOS CENTROS DE
RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE
Y LA INVESTIGACIÓN (CRAI) 21**

1. El Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)	21
1.1. Definición del término CRAI.....	21
1.2. Objetivos	22
2. Edificio e Instalaciones	23
2.1 Señalización	26
3. Servicios CRAI	26
3.1. Servicios bibliotecarios para PDI.....	32
3.2. Servicios bibliotecarios dirigidos a estudiantes.....	33
4. Usuarios CRAI.....	34
5. Personal del CRAI.....	35

**CAPÍTULO V: EL CRAI DE SEGOVIA ANTECEDENTES
Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO 37**

1. Introducción	37
2. Los Orígenes del Campus María Zambrano.....	38
3. Concurso Arquitectónico.....	39
3.1. Informe de necesidades de la biblioteca del Campus de Segovia	40
3.2 Designación del nombre de la biblioteca del nuevo Campus.....	41
3.3 Estudio del impacto socioeconómico del nuevo Campus	41
4. La Biblioteca de Segovia como CRAI	42
4.1. Procedimientos de trabajo previos a la instalación en el nuevo edificio.....	44
4.2. Proceso de traslado de las dos bibliotecas al nuevo Campus	45

<i>CAPÍTULO VI: EL CRAI DE SEGOVIA: ESTUDIO DEL SERVICIO DE FORMACIÓN DE USUARIOS</i>	47
1. La CRAI del Campus María Zambrano.....	47
2. Espacios que Configuran el CRAI del Campus María Zambrano.....	48
3. Personal que trabaja en el CRAI	49
4. Servicios que se Prestan en el CRAI del Campus María Zambrano	49
4.1 Servicios Web. Biblioteca 2.0	50
5. Actividades.....	51
5.1 Animación a la lectura.....	51
5.2 Visitas de colegios nuevo Campus	52
5.3 Club de lectura. “El sueño creador”	52
5.4 Exposiciones.....	53
<i>CAPÍTULO VII: EL SERVICIO DE ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL DESDE LA BIBLIOTECA: EL SERVICIO DE FORMACIÓN DE USUARIOS</i>	57
1. El Servicio de Alfabetización Informacional desde la Biblioteca: El Servicio de Formación de Usuarios. Estado de la Cuestión. Revisión Bibliográfica.....	57
2. Alfabetización Informacional Basada en el E-learning: Plataforma Moodle de Aprendizaje	63
3. Formación de Usuarios. Revisión Bibliográfica. Estado de la Cuestión..	65
3.1 Estudios nacionales	66
3.1.1. Universidad de Murcia	66
3.1.2. Universidad de Alicante	68
3.1.3. Universidad de Lugo	68
3.1.4. Universidad de la Laguna.....	70
3.1.5. Universidad Complutense de Madrid.....	72
3.1.6. Universidad de Valladolid.....	74
3.2 Estudios internacionales	74
3.2.1. Universidad de Berkeley	74

3.2.2. Universidad de Waikato, Hamilton, New Zealand.....	76
3.2.3. Universidad de Albany	77
3.2.4. Universidad de Vietnam.....	78
3.2.5. Universidad de Canadá.....	80
3.2.6. Universidad privada de Atlanta.....	80
3.2.7. King's College Londres.....	82
3.2.8. Universidad EAFIT Antioquía	84
3.2.9. Universidades de Perú.....	86
3.2.10. Universidad Iberoamericana Ciudad de México	86
3.2.11. Universidad Nacional Autónoma de México y la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco.....	86
3.2.12. Universidad Nacional Autónoma de México	87
3.2.13. Universidad autónoma de Ciudad Juárez	89
3.2.14. Universidad de la República de Uruguay.....	91
3.2.15. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez (Méjico)	91
3.2.16. Universidad de Chile.....	92
4. Análisis del Servicio de Formación de Usuarios de Diferentes Universidades a través de las Páginas Web.....	94
4.1. Universidad de Salamanca	94
4.2. Universidad de León	95
4.3. Universidad de Burgos	96
4.4. Universidad Complutense Madrid.....	97
4.5. Universidad Carlos III Madrid	100
4.6. Universidad Politécnica de Valencia.....	101
5. Tipología de los Cursos de Formación de Usuarios en la UVA.....	102
5.1 Tipología	102
5.1.2. Tipología de los cursos de formación realizados en Segovia...	104
5.2. Profesorado.....	106
5.3. Instalaciones	106
5.4. Difusión de los cursos	106
5.5. Metodología de los cursos.....	106
5.6. Contenidos.....	107

6. Creación de una Plataforma Moodle en el Campus de Segovia.....	109
<i>CAPÍTULO VIII: METODOLOGÍA</i>	111
Introducción	111
1. Problema a Investigar.....	111
1.1. Las preguntas de la investigación.....	114
1.2. Tipo de diseño: Justificación de las decisiones sobre el diseño de investigación.....	115
2. Técnicas e Instrumentos de Recogida de Datos	117
2.1. Análisis documental	118
2.2. Diario personal	119
2.3. El cuestionario.....	121
2.4. Las entrevistas	126
2.4. El método Delphi.....	130
3. Fases del Proceso de Investigación	135
3.1. Primera etapa: Introdutoria. Curso 2011/2012	136
3.2. Segunda etapa: Recogida de datos. Curso 2012/2013.....	136
3.3. Tercera etapa: Análisis de resultados Curso 2014/2015.....	137
3.4. Cuarta etapa. Conclusiva. Curso 2014/2015	139
4. Contexto y Muestra	139
5. Análisis y Tratamiento de los Datos.....	143
5.1. Fases del análisis de datos en nuestra investigación	143
5.2. Categorización de los datos obtenidos en nuestra investigación.....	143
5.2.1. Categorías establecidas para la investigación:.....	145
6. Análisis del Rigor de la Tesis.....	147
6.1. Credibilidad.....	147
6.2. Transferibilidad	149
6.3. Dependencia	150
6.4. Confirmabilidad.....	150
6.5. Consentimiento informado	151
6.6. Anonimato	151

7. Criterios Éticos.....	153
--------------------------	-----

CAPÍTULO IX: ANÁLISIS DE RESULTADOS DE USUARIOS 155

1. Introducción	155
2. Tipología de los Cursos de Formación Impartidos desde el CRAI del Campus de Segovia	156
2.1 Cursos presenciales para estudiantes de Grado, Máster y Doctorado	156
2.2. Cursos presenciales para PDI.....	159
2.3. Cursos para estudiantes de Grado y Doctorado a través de la plataforma Moodle de la UVa.....	160
2.4. Formación Complementaria.....	162
3. Representación de los Resultados Obtenidos en los Cuestionarios y en las Entrevistas.....	163
3.1. Contenido de los cursos y realización de prácticas	164
3.2. Duración del curso	167
3.2.1. Cursos presenciales para estudiantes de Grado, Máster y Doctorado.....	168
3.2.2. Cursos presenciales para PDI.....	168
3.2.3. Cursos para estudiantes de Grado y Doctorado a través de la plataforma Moodle de la UVa.....	169
3.2.4. Formación Complementaria.....	169
3.3. Instalaciones en las que se han realizado los cursos.....	175
3.4. Interés por estos cursos	178
3.5. Grado de utilidad.....	182
3.6. Nivel de satisfacción con el curso y valoración final.....	188
3.7 Valoración general del profesor	194

<i>CAPÍTULO X: ANÁLISIS DE RESULTADOS DELPHI</i>	205
1. Primer Cuestionario Delphi.....	205
1.1. Cursos de formación de usuarios.....	205
1.1.1. Planificación del servicio de formación de usuarios	206
1.1.2. Interés de los usuarios por este tipo de formación.....	207
1.1.3. Utilidad de los cursos de formación de usuarios	212
1.1.4. Necesidad de formación de los trabajadores de la biblioteca y del PDI.....	215
1.1.5. Los cursos de formación y su relación con la actividad de los usuarios	220
1.2. Falta de motivación de los usuarios.....	222
1.2.1. Utilidad de los contenidos de los cursos.....	222
1.2.2. Utilidad práctica de los cursos.....	225
1.2.3. Dificultad en la utilización de los recursos.....	226
1.2.5. Dificultad en la comprensión de los contenidos	227
1.2.6. Falta de motivación por parte del profesorado	228
1.2.7. Realización de búsquedas bibliográficas.....	229
1.2.7.1. Búsquedas bibliográficas a través del personal de la biblioteca	230
1.2.7.2. Resolución de dudas a través del personal bibliotecario	231
1.2.7.3. Búsquedas de nuestros usuarios en las estanterías de la biblioteca.....	234
1.2.7.4. Búsquedas en los expositores de novedades.....	235
1.2.7.5. Búsquedas bibliográficas a través de Google	237
1.2.7.6. Búsquedas a través del catálogo Almena	237
a) Influencia de la interfaz en la utilización del catálogo Almena	241
b) Desconocimiento del catálogo de la biblioteca	245
1.3. Uso de los recursos electrónicos en la biblioteca	247
1.3.1. Desconocen su existencia	247
1.3.2. Dificultad para encontrar los recursos electrónicos.....	249

1.3.4. La mayoría de estos recursos están en inglés	251
1.3.5. Consideran de escasa utilidad los recursos que ofrece la biblioteca.....	253
1.3.6. Son recursos obsoletos	254
1.4. Contenidos de los cursos de formación de usuarios en competencias informacionales	256
1.4.1. El catálogo de nuestra biblioteca y las búsquedas en otros catálogos.....	256
1.4.2. Recursos-e disponibles desde la biblioteca	259
1.4.3. Gestores bibliográficos: Refworks, Endnote.....	260
1.4.4. Evaluación de fuentes documentales.....	262
1.5 Plan de marketing en la biblioteca	265
1.5.1. Blog de la biblioteca de centro como medio de difusión de los servicios de la biblioteca. Marketing a través de redes sociales	266
1.5.2. Plan de marketing a través de otros usuarios.....	270
1.5.3. Marketing a través de los tabloneros de anuncios de la biblioteca Marketing a través de carteles, folletos, etc.	272
1.6. Modalidades de formación.....	276
1.7. Sugerencias de mejora.....	280
2. Segundo Cuestionario Delphi.....	283
2.1. Prácticas dentro de los cursos de Formación de usuarios.....	284
2.2. Búsquedas bibliográficas.....	292
2.3. Plan de marketing desde la Biblioteca	298
2.3.1. Promoción de los cursos/plan marketing desde la biblioteca... 298	
2.3.1.1. Difusión de los cursos a través del profesorado	299
2.3.1.2. Difusión a través de redes sociales.....	300
2.3.1.3. Difusión a través del personal de la biblioteca.....	303
2.3.1.4. Difusión a través de folletos y carteles.....	304
2.3.1.5. Difusión a través de las jornadas de acogida.....	305
2.3.1.6. Difusión a través de los medios de comunicación.....	306

<i>CAPÍTULO XI: CONCLUSIONES</i>	309
1. Creación del CRAI del Campus María Zambrano de Segovia.....	310
2. Sistematizar la Tipología y Metodología de los Cursos de Formación de Usuarios que Realizamos en la Biblioteca del Campus María Zambrano de Segovia	311
2.1. La planificación de los cursos de formación	313
2.2. Solicitud de los cursos.....	313
2.3. Contenidos de los cursos	313
2.4. Duración de los cursos	314
2.5. Realización de prácticas	315
2.5. Sesiones posteriores	316
2.6. Difusión.....	317
3. Adecuación del Servicio de Formación de Usuarios del CRAI	319
3.1 Interés de los usuarios por estos cursos.....	320
3.2. Desconocimiento de los cursos de formación	321
3.3. Utilidad de los cursos de formación	321
3.4. Realización de búsquedas de nuestros usuarios	323
3.4.1. Realización de búsquedas en nuestro catálogo.....	324
3.4.2. Búsqueda en las estanterías y mostradores de novedades de la biblioteca.....	325
3.4.3. Manual para resolución de dudas.....	325
3.5. Escasa utilización de los recursos electrónicos por parte de nuestros usuarios.....	325
3.6. Profesorado.....	326
4. Recomendaciones y pautas.....	327
5. Futuras líneas de investigación.....	332
 <i>CAPÍTULO XII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</i>	 333

ÍNDICE DE TABLAS

1. Diferencias entre método cualitativo y cuantitativo adaptado de “Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación cualitativa.....	116
2. Técnicas utilizadas para la obtención de datos	117
3. Ventajas e inconvenientes de la utilización de los cuestionarios	121
4. Categorías establecidas en los cuestionarios	123
5. Codificación de los participantes en las entrevistas	129
6. Codificación de participantes del Estudio Delphi	132
7. Calendario de las fases de proceso investigativo	138
8. Número de estudiantes universitarios matriculados Campus Segovia curso 2012/2013. Titulaciones Grado y Máster	141
9. Sujetos encuestados cursos universitarios Grado y Máster Campus Segovia curso 2012/2013	142
10. Sujetos entrevistados durante el curso 2012/2013	142
11. Participantes del Estudio Delphi	142
12. Ventajas e inconvenientes de la triangulación en investigación. Adaptado de Metodología cuantitativa. Estrategias y Técnicas De Investigación Social.....	144
13. Categorías establecidas en los cuestionarios y entrevistas a estudiantes y PDI.....	145
14. Categorías establecidas en el 1º y 2º estudio Delphi	146
15. Resumen de los criterios utilizados en la investigación y de su fundamentación.....	152
16. Frecuencias de respuesta a la cuestión 2	166
17. Media, mediana y moda de la cuestión 2	166
18. Frecuencias de respuesta a la cuestión 3.2	171
19. Media, mediana y moda de la cuestión 3.2	171
20. Frecuencias de respuesta a la cuestión 6	176
21. Media, mediana y moda de la cuestión 6	176
22. Frecuencias de respuesta a la cuestión 1	178
23. Media, mediana y moda de la cuestión 1	179
24. Frecuencias de respuesta a la cuestión 3	183
25. Media, mediana y moda de la cuestión 3	183
26. Frecuencias de respuesta a la cuestión 8	188
27. Media, mediana y moda de la cuestión 8	188
28. Frecuencias de respuesta a la cuestión 4	189
29. Media, mediana y moda de la cuestión 4	189
30. Frecuencias de respuesta a la cuestión 9	190
31. Media, mediana y moda de la cuestión 9	190
32. Frecuencias de respuesta a la cuestión 10	194
33. Media, mediana y moda de la cuestión 10	195
34. Frecuencias de respuesta a la cuestión 11	196

35. Media, mediana y moda de la cuestión 11	196
36. Frecuencias de respuesta a la cuestión 12	198
37. Media, mediana y moda de la cuestión 12	198
38. Frecuencias de respuesta a la cuestión 13	199
39. Media, mediana y moda de la cuestión 13	199
40. Frecuencias de respuesta a la cuestión 14	200
41. Media, mediana y moda de la cuestión 14	201
42. Frecuencias de respuesta a la cuestión 15	201
43. Media, mediana y moda de la cuestión 15	202
44. Resultados cuestión 1.1. Planificación del servicio de formación de usuarios.....	206
45. Resultados cuestión 1.2. Interés de los usuarios por este tipo de formación.....	208
46. Resultados Cuestión 1.3. Utilidad de los cursos de formación de usuarios.....	213
47. Resultados cuestión 1.4. Necesidad de formación de los trabajadores de la biblioteca y del PDI.....	215
48. Resultados cuestión 1.5. Los cursos de formación y la actividad de los usuarios	221
49. Resultados cuestión 2.1. Utilidad de los contenidos de los cursos.....	223
50. Resultados cuestión 2.2. Utilidad práctica de los cursos.....	225
51. Resultados cuestión 2.3. Dificultad en la utilización de los recursos...	226
52. Resultados cuestión 2.4. Dificultad en la comprensión de los contenidos.....	227
53. Resultados cuestión 2.5. Falta de motivación por parte del profesorado.....	228
54. Resultados cuestión 3.1 Búsquedas bibliográficas a través del personal de biblioteca.....	230
55. Resultados cuestión 4.5.Resolución de dudas a través del personal bibliotecario	231
56. Resultados cuestión 3.2 Búsquedas en las estanterías de la biblioteca	234
57. Resultados cuestión 3.3. Búsquedas en los expositores de novedades.	236
58. Resultados Cuestión 3.5. Búsquedas bibliográficas a través de Google	237
59. Resultados cuestión 3.4. Búsquedas a través del catálogo Almena.....	241
60. Resultados cuestión 4.2. Influencia de la interfaz en la utilización del catálogo Almena.....	245
61. Resultados cuestión 4.3.Desconocimiento del catálogo de la biblioteca	247
62. Resultados cuestión 5.1. Desconocen su existencia	248
63. Resultados cuestión 5.2. Dificultad para encontrar este tipo de recursos.....	250
64. Resultados cuestión 5.3. La mayoría de estos recursos están en inglés	252
65. Resultados cuestión 5.4. Los consideran de poca utilidad	253
66. Resultados cuestión 5.5. Son recursos obsoletos.....	255

67. Resultados cuestión 6.1 Búsquedas en nuestro catálogo y 6.2.Búsquedas en otros catálogos.....	257
68. Resultados cuestión 6.3. Recursos-e	260
69. Resultados cuestión 6.4. Gestores bibliográficos	261
70. Resultados cuestión 6.5. Evaluación de fuentes documentales.....	262
71. Resultados cuestión 7.1.Blog de la biblioteca y 7.4.Redes sociales.....	267
72. Resultados cuestión 7.2. Marketing a través de otros usuarios	270
73. Resultados cuestión 7.3 Marketing a través del tablón de la biblioteca y 7.4 Carteles y folletos.....	273

ÍNDICE DE FIGURAS

1. Fases de análisis de los cuestionarios de los cursos formación.....	125
2. Representación de la media y de la desviación típica de la cuestión 2 ...	166
3. Representación de la media y de la desviación típica de la cuestión 3.2	171
4. Representación de la media y de la desviación típica de la cuestión 6 ...	176
5. Representación de la media y de la desviación típica de la cuestión 1 ...	179
6. Representación de la media y de la desviación típica de la cuestión 3 ..	183
7. Representación de la media y de la desviación típica de la cuestión 8 ..	188
8. Representación de la media y de la desviación típica de la cuestión 4 ...	189
9. Representación de la media y de la desviación típica de la cuestión 9 ...	190
10. Representación de la media y de la desviación típica de la cuestión 10	195
11. Representación de la media y de la desviación típica de la cuestión 11	196
12. Representación de la media y de la desviación típica de la cuestión 12	198
13. Representación de la media y de la desviación típica de la cuestión 13	199
14. Representación de la media y de la desviación típica de la cuestión 14	201
15. Representación de la media y de la desviación típica de la cuestión 15	202
16. Resultados cuestión 1.1. Planificación del servicio de formación de usuarios.....	206
17. Resultados cuestión 1.2. Interés de los usuarios por este tipo de formación.....	208
18. Resultados Cuestión 1.3. Utilidad de los cursos de formación de usuarios.....	213
19. Resultados cuestión 1.4. Necesidad de formación de los trabajadores de la Biblioteca y del PDI	215
20. Resultados cuestión 1.5. Los cursos de formación y la actividad de los usuarios	221

21. Resultados cuestión 2.1. Utilidad de los contenidos de los cursos.....	222
22. Resultados cuestión 2.2. Utilidad práctica de los cursos.....	225
23. Resultados cuestión 2.3. Dificultad en la utilización de los recursos...	226
24. Resultados cuestión 2.4. Dificultad en la comprensión de los contenidos.....	227
25. Resultados cuestión 2.5. Falta de motivación por parte del profesorado.....	228
26. Resultados cuestión 3.1 Búsquedas bibliográficas a través del personal de biblioteca.....	230
27. Resultados cuestión 4.5.Resolución de dudas a través del personal bibliotecario.....	231
28. Resultados cuestión 3.2 Búsquedas en las estanterías de la biblioteca	234
29. Resultados cuestión 3.3. Búsquedas en los expositores de novedades.	236
30. Resultados cuestión 3.5. Búsquedas bibliográficas a través de Google	237
31. Resultados cuestión 3.4. Búsquedas a través del catálogo Almena.....	240
32. Resultados cuestión 4.2. Influencia de la interfaz en la utilización del catálogo Almena.....	241
33. Resultados cuestión 4.3.Desconocimiento del catálogo de la biblioteca	245
34. Resultados cuestión 5.1. Desconocen su existencia	248
35. Resultados cuestión 5.2. Dificultad para encontrar este tipo de recursos.....	250
36. Resultados cuestión 5.3. La mayoría de estos recursos están en inglés	252
37. Resultados cuestión 5.4. Los consideran de poca utilidad	253
38. Resultados cuestión 5.5. Son recursos obsoletos.....	255
39. Resultados cuestión 6.1 Búsquedas en nuestro catálogo y 6.2.Búsquedas en otros catálogos.....	257
40. Resultados cuestión 6.3. Recursos-e	260
41. Resultados cuestión 6.4. Gestores bibliográficos	261
42. Resultados cuestión 6.5. Evaluación de fuentes documentales	262
43. Resultados cuestión 7.1.Blog de la biblioteca y 7.4.Redes sociales.....	267
44. Resultados cuestión 7.2. Marketing a través de otros usuarios	270
45. Resultados cuestión 7.3 Marketing a través del tablón de la biblioteca y 7.4 Carteles y folletos.....	273
46. Resultados cuestión 1.1. Prácticas dentro de los cursos de formación.285	
47. Resultados Cuestión 2. Búsquedas bibliográficas	292
48. Resultados cuestión 3. Promoción de los cursos y 4 Plan de marketing.....	298

ÍNDICE DE ANEXOS (CD-ROM)

- Anexo 1. Cuestionario evaluación actividades formación de usuarios
- Anexo 2. Guión utilizado para las entrevistas a alumnos de Grado/Máster
- Anexo 3. Guiones utilizados para las entrevistas al personal bibliotecario
- Anexo 4. Guión utilizado para las entrevistas al PDI
- Anexo 5. Transcripciones entrevistado E1
- Anexo 6. Transcripciones entrevistado E2
- Anexo 7. Transcripciones entrevistado E3
- Anexo 8. Transcripciones entrevistado E4
- Anexo 9. Transcripciones entrevistado P1
- Anexo 10. Transcripciones entrevistado P2
- Anexo 11. Transcripciones entrevistado B1
- Anexo 12. Transcripciones entrevistado B2
- Anexo 13. Respuestas cuestionario formación usuarios
- Anexo 14. Primer cuestionario Delphi
- Anexo 15. Segundo cuestionario Delphi
- Anexo 16. Respuestas primer cuestionario Delphi
- Anexo 17. Respuestas segundo cuestionario Delphi
- Anexo 18. Diario del investigador
- Anexo 19. Cartel/folleto curso Moodle introducción a las habilidades en competencias informacionales
- Anexo 20. Folleto informativo servicios y recursos CRAI Campus Segovia
- Anexo 21. Carteles exposiciones/actividades realizadas en la biblioteca del Campus María Zambrano
- Anexo 22. Plantilla de prácticas de búsquedas realizada por el profesor Parejo
- Anexo 23. Modelo de encuesta de satisfacción cursos UCM biblioteca

ACRÓNIMOS

- ACRL Association of College and Research Libraries
- ALFIN Alfabetización informacional
- ALA American Library Association
- ANECA Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación
- ANTS Animation Tutorials Sharing Project
- BUCLE Red de Bibliotecas Universitarias de Castilla y León
- BUVA Biblioteca UVA
- CAUL Council of Australian University Librarians
- CDU. Clasificación Decimal Universal
- CEIP Centro de enseñanza Infantil y Primaria
- CLIP. Chartered Institute of Library and Information Professionals
- CNEAI Comisión Nacional Evaluadora de la Actividad Investigadora
- CRAI. Centro de Recursos para el aprendizaje y la investigación

ECTS European Credit Transfer System
EEES Espacio Europeo de Educación Superior
E.U. Magisterio. Escuela Universitaria de Magisterio
FCCSS Facultad de Ciencias Sociales
IES Instituto de Educación Secundaria
IFLA International Federation of Library Associations and Institutions
LMS Learning Management Systems
LOU Ley Orgánica de Universidades Ley 6/2001, de 21 de diciembre
MOODLE Modular Object Oriented Dynamic Learning Environment
NTICs Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación
OPACs Online public access catalog
PAS Personal de Administración y Servicios
PDI Personal docente e investigador
RD Real Decreto
REBIUN Red de Bibliotecas Universitarias
TICs Tecnologías de la información y la comunicación
UVA Universidad de Valladolid
UCM Universidad Complutense Madrid
WebCT Web Course Tools

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

*Siempre imaginé que el paraíso sería algún tipo de biblioteca
(Jorge Luis Borges)*

El presente estudio trata de dar un enfoque sobre lo que ha sido el desarrollo de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid (UVa, en adelante) en el Campus de Segovia, hasta configurarse en lo que hoy es un Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI, en adelante). Analizaremos uno de los servicios que consideramos fundamentales para la constitución de este CRAI como es el servicio de Formación de Usuarios.

1. Planteamiento y Objetivos

A continuación pasaremos a detallar cada uno de los objetivos que llevaremos a cabo en este estudio:

1. Sintetizar y describir el proceso de creación del CRAI del Campus María Zambrano de Segovia.
2. Estudiar y evaluar del servicio de formación de usuarios del CRAI del Campus María Zambrano de Segovia, desde el curso 2010/2011, poder delimitar la utilidad del servicio y concluir con una serie de medidas y recomendaciones que nos ayuden a mejorar dicho servicio.
3. Sistematizar la tipología y metodología de los cursos de formación de usuarios que realizamos en la Biblioteca del Campus María Zambrano de Segovia.
4. Analizar y utilizar los datos estadísticos obtenidos en la evaluación del servicio de formación de usuarios para formular una serie de recomendaciones e iniciativas que nos ayuden a mejorar.

2. Antecedentes que Motivaron este Estudio

En la Biblioteca del Campus de Segovia no se había hecho ningún estudio sobre el proceso de creación del CRAI sobre el servicio de formación de usuarios y el docente. Los resultados que este estudio puedan aportar serán de gran utilidad para poder mejorar dicho servicio.

Considero que la descripción de todo el proceso de creación y puesta en funcionamiento de la Biblioteca del Campus María Zambrano de Segovia y la evaluación de su servicio de formación de usuarios puede ser un referente para otros estudios de formación de usuarios tanto de la BUVA como de otro tipo de Bibliotecas. La motivación fundamental que llevó a realizar esta investigación es tanto personal como profesional. A este estudio se unen vivencias personales desde el año 2011 hasta llegar al traslado al actual Campus María Zambrano y configurarnos como un CRAI. Se plantea dar una visión crítica de todo el proceso de configuración del CRAI, y de su servicio de formación de usuarios.

Se trata de un estudio que nos permitirá medir en qué grado estos cursos que impartimos dentro de nuestro servicio de formación de usuarios son útiles para la comunidad universitaria, y en qué medida podremos mejorarlos. Evaluaremos la calidad del servicio mediante indicadores de tipo cuantitativo y cualitativo.

3. Cuestiones de la Investigación

Las cuestiones de partida que más adelante pasaremos a resolver son:

1. Proceso de creación y puesta en marcha del CRAI.
2. Tipología y evolución del servicio de formación de usuarios.
3. Nivel de satisfacción de los usuarios con los cursos impartidos.
4. Utilidad de los cursos impartidos.
5. Claridad explicación de dichos contenidos.
6. Implantación de la plataforma Moodle como método online de enseñanza.

La consecución de todos estos objetivos nos permitirán abordar y realizar una serie de recomendaciones y proponer medidas y directrices que nos ayuden a mejorar y completar el servicio de formación de usuarios.

4. Estructura de la Tesis

La tesis la estructuramos en siete capítulos. Comenzaremos con un planteamiento del estado de la cuestión en el que se recoge una visión general del tema de investigación.

El primer capítulo dedicado al “Marco teórico y conceptual” se divide así mismo en tres subcapítulos. (1) En un primer apartado realizamos una breve introducción sobre lo que son las bibliotecas universitarias y su evolución debido a la implantación del Espacio Europeo de Educación Superior. (2) En un segundo apartado veremos el desarrollo y puesta en funcionamiento del CRAI del Campus María Zambrano de Segovia, desde una primera planificación, el proceso de traslado, la puesta en funcionamiento, hasta llegar al momento actual. (3) Seguiremos con la descripción de los espacios y servicios que prestamos desde la biblioteca del Campus de Segovia. (4) Para abordar el tema del servicio de formación de usuarios se ha considerado necesario comenzar con una revisión bibliográfica del estado de la cuestión, seguido de un estudio comparativo de los diferentes servicios de formación de usuarios de otras universidades; (5) Describiremos en qué consiste nuestro sistema actual de formación de usuarios, los cursos realizados desde el curso 2010/2011 donde veremos una clara evolución hasta el momento actual.

En un segundo capítulo describiremos la metodología utilizada para este trabajo como son las encuestas, entrevistas, diario personal y método Delphi. El capítulo tercero se analizarán los resultados obtenidos a través de los diferentes instrumentos utilizados.

Y por último el cuarto capítulo está dedicado a la discusión y planteamiento de líneas futuras de investigación.

CAPÍTULO II: HISTORIA DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS. DEFINICIÓN, FUNCIONES Y EVOLUCIÓN

1. Introducción

Para comenzar este capítulo se ha considerado necesario realizar una aproximación histórica a lo que son las bibliotecas universitarias.

Se realizará un breve recorrido para ver una evolución desde una primera etapa donde las bibliotecas eran consideradas como meros depósitos de libros, hasta el siglo actual donde llegamos al tema principal y de investigación en consonancia con el nuevo Espacio Europeo de Educación Superior (EEES, en adelante). En este momento es cuando las bibliotecas pasan ya a ser centros dinamizadores de recursos: CRAI.

2. Bibliotecas Universitarias

2.1. Historia

Las bibliotecas universitarias surgen a la par que las universidades, alrededor del siglo XII (Escolar, 1990). El nacimiento de las universidades tiene que ver con el deseo de progreso que invade Europa a partir del nuevo milenio. Surgen como una continuación de las escuelas catedralicias, y gracias al empuje de monarcas y papas, consiguen consolidarse en el siglo XIII como principales centros de cultura. En cuanto a las bibliotecas, los libros que albergan pasan de ser patrimonio esencial de los monjes a ser el elemento principal en las universidades.

La forma de distribuir los libros era a través de los estacionarios y la pecia. Los estacionarios eran unos libreros que alquilaban las obras académicas

para que fueran copiados, los amanuenses eran los encargados de copiar esos libros a mano. Se conseguían a través de la compra, pero lo más común era que se adquirieran por donaciones y normalmente no salían de la biblioteca. Éstos libros se denominaban libros *encadenati*, ya que estaban atados a la mesa y constituían la mayor parte del fondo bibliográfico, pero otra parte la parte de la colección sí que estaba destinada para el préstamo eran los libros distribuendi (Iglesia, 2000).

Algunos ejemplos de esta época los tenemos en grandes bibliotecas universitarias como serían por un lado la de París dividida en dos secciones: biblioteca Magna, para obras de consulta, y biblioteca Parva para obras de poco uso. Por otro lado, la biblioteca de Oxford, llamada Biblioteca Bodleian, fundada por su mecenas, Thomas Bodley, fue la primera que contó con unos estatutos propios. Importante sería también la de Coímbra o la de Harvard, iniciada como pasa en la mayoría gracias al donativo de su fundador (De Vleeschauwer, 1956).

En cuanto a España, podemos considerar como la primera universidad la Universidad de Palencia, fundada en 1212, que desapareció absorbida por otras universidades importantes de la zona. Le siguen la Universidad de Salamanca en 1218 y la de Valladolid en 1241. De ésta última sabemos incluso ya tenía un estacionero, considerado como el germen de los primeros bibliotecarios que estaba encargado de que los estudiantes pudieran tener a su disposición los libros que necesitaban. Los fondos de todas estas bibliotecas aumentaron a partir del siglo XVII, con la incorporación de los fondos de las bibliotecas de los colegios mayores, pero sobre todo en el XIX, a raíz de la desamortización de Mendizábal.

Una de las bibliotecas universitarias más importantes es la de la Universidad de Alcalá, creada en el siglo XVI por el Arzobispo de Toledo, conocida como la Biblioteca Políglota Complutense que fue trasladada a Madrid en el siglo XIX. En relación a la Biblioteca de nuestra Universidad: la Biblioteca de Santa Cruz de Valladolid, fue creada por el Cardenal Mendoza en 1483 (Martínez, 1918).

Por tanto, las bibliotecas universitarias nacieron de la mano de las propias Universidades, incrementándose sobre todo, a partir de donaciones, legados o la generosidad de algún mecenas, con una accesibilidad muy restringida. En la mitad del siglo XVII comienza la decadencia nacional y con ella la de las universidades hasta que la Ilustración consigue levantarlas. Sin embargo, con los Borbones las universidades pierden su autonomía y las reformas borbónicas intentan también sacarlas de su hundimiento, pero no consiguen sacarlas del ostracismo en el que se encontraban. En 1807, el ministro

Caballero implantó un plan que unificó la enseñanza universitaria en todo el país.

En 1858 se crea el Cuerpo Facultativo de Archiveros y Bibliotecarios, cuyo cometido es ordenar el tesoro bibliográfico procedente de la desamortización y es a ellos a los que se encarga la gestión de las bibliotecas universitarias. La primera normativa que reguló las bibliotecas públicas fue el Real Decreto (RD, en adelante), de 18 de octubre de 1901, entre las que se incluye las universitarias, y donde se especifica la creación de una Junta formada por el Rector, Director de la Biblioteca y Decanos de Facultades (García-Fernández, 2007).

Un nuevo RD publicado en 1932 estableció que todos los fondos de la universidad pasarían a formar parte del estado, y sería la Junta de Gobierno la que decidiera sobre su utilización. En 1943, la Ley de Ordenación Universitaria realiza algunos retoques a la de 1932, y sí que hace una pequeña alusión a las bibliotecas, pero en 1970 la Ley General de Educación obviará por completo este tema. La democracia declara la autonomía universitaria, pero la reforma universitaria de 1982 sigue olvidándolas.

Los años ochenta dieron lugar a las bibliotecas de centro, fruto del aumento de estudiantes y los años noventa dieron lugar a las bibliotecas de área. En un contexto de profesionalización de la gestión, donde se pretendía un buen aprovechamiento de los recursos la respuesta a este problema fue la de crear bibliotecas de grandes áreas temáticas. Además, la automatización de los procesos técnicos permitió potenciar los servicios centrales, que se van haciendo cargo de coordinar todas las adquisiciones.

En la actualidad, el crecimiento de las bibliotecas ha sido enorme, así como la introducción en ellas de las nuevas tecnologías, que ha permitido una mayor flexibilidad de servicios, y fondos orientados a las necesidades de cada usuario.

2.2. Definición y objetivos de la biblioteca Universitaria

Es en el ámbito universitario, dentro de la tipología bibliotecaria, donde se ha producido una mayor evolución. Denominaremos *híbridas* a las bibliotecas que disponen de materiales de consulta tanto en papel como electrónicos. Cada vez más la biblioteca universitaria tiende a la versatilidad y multifuncional. El trabajo bibliotecario hoy en día se centra más en la calidad y la evaluación de nuestros servicios y, poco a poco, esto llevará a que las inversiones dependan en parte de los resultados de evaluaciones y acreditaciones.

Las bibliotecas universitarias cada vez colaboran más con las bibliotecas públicas en la prestación de sus servicios y con todo tipo de instituciones de su entorno. Seguramente, en un futuro la tendencia será la de la construcción de edificios que reúnan ambas funciones como ya ocurre en otros países.

A partir de la creación del EEES, las bibliotecas universitarias crean y configuran nuevos espacios y la biblioteca pasa a ser un CRAI, que permitan a estudiantes y profesores desarrollar ese nuevo tipo de enseñanza/aprendizaje basada en pequeños grupos y en el uso de las nuevas tecnologías (NTICs, en adelante).

Se rompe ya con un cierto aislamiento en que se ha vivido dentro de las organizaciones universitarias y se participa en proyectos “transversales” con los servicios de informática y con los docentes, que permite que la Biblioteca Universitaria sea un claro ejemplo de evaluación hacia el futuro.

La definición clásica de biblioteca universitaria es la formulada por la American Library Association (ALA, en adelante), donde se define como aquella Biblioteca establecida, mantenida y administrada por una universidad para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar los programas educativos de investigación y demás servicios (ALA, 1989).

Tres aspectos diferencian y configuran la biblioteca universitaria(a) Formar parte de una institución de enseñanza superior; (b) Sus objetivos son el apoyo a la enseñanza, la investigación; (c) Ser una unidad funcional en la que habrán de integrarse los fondos bibliográficos de la universidad, cualquiera que sea el lugar donde se custodien.

Y por último, es necesario señalar que una biblioteca universitaria debe estar dotada de material muy actualizado e interdisciplinar, y ser conscientes siempre que sus usuarios son los estudiantes, doctorandos, profesores investigadores, con unas necesidades muy diferentes y específicas.

2.3. Funciones de la biblioteca universitaria

La biblioteca es una institución imprescindible para que la Universidad cumpla sus fines tal como apunta el texto refundido de la Ley Orgánica de Universidades (LOU, en adelante) en su título Preliminar:

1. La Universidad realiza el servicio público de la educación superior mediante la investigación, la docencia y el estudio.
2. Son funciones de la Universidad al servicio de la sociedad:

- a. La creación, desarrollo, transmisión y crítica de la ciencia, de la técnica y de la cultura.
- b. La preparación para el ejercicio de actividades profesionales que exijan la aplicación de conocimientos y métodos científicos y para la creación artística.
- c. La difusión, la valorización y la transferencia del conocimiento al servicio de la cultura, de la calidad de la vida, y del desarrollo económico.
- d. La difusión del conocimiento y la cultura a través de la extensión universitaria y la formación a lo largo de toda la vida. (art.1).

También el Estatuto de la Universidad de Valladolid (UVa, en adelante), en su artículo 224 recoge los cometidos que debe desempeñar la biblioteca universitaria:

La BUVA, unidad de apoyo a la docencia, el estudio y la investigación, tiene como funciones esenciales: desarrollar, conservar, procesar y difundir el fondo bibliográfico de la Universidad y facilitar a la comunidad científica y universitaria los recursos bibliográficos pertinentes (UVa, 2003, p.74).

Consideramos que las misiones de toda biblioteca universitaria se pueden concretar en:

1. Ofrecer una colección básica de referencia de acuerdo a las necesidades y en función del conocimiento científico que tengan sus usuarios: información muy accesible y actualizada en relación con los programas de estudio. Conformarán la colección todo tipo de documentos, tanto en soportes impresos como electrónicos, de acceso local, o en red que servirán de base de información como medio didáctico y metodológico en el proceso de aprendizaje y para la adquisición de hábitos investigadores. Esta colección se complementará con una documentación especializada en las distintas materias que cubrirán los diferentes planes de estudio y los proyectos de investigación.
2. Configurar un servicio de apoyo a la investigación especializada de manera que cumpla funciones de acceso a bases de datos internacionales, orientación bibliográfica especializada y obtención del documento original. A su vez desarrollará los mecanismos necesarios que permitan organizar y estimulen el estudio y la investigación.
3. Será un centro favorecedor para el acceso a la cultura del entorno a través de una colección documental diversa relacionada con las manifestaciones espirituales, y de la

- programación de actividades de difusión de la ciencia y la cultura.
4. Ser un servicio de información abierto a la inclusión de nuevas tecnologías que permitan una integración de todos los recursos bibliográficos disponibles: documentos, las bases de datos de acceso local o remoto, audiovisuales etc. La biblioteca es una puerta de acceso clave a toda la información bibliográfica universal.
 5. Contribuir a la formación de los usuarios por sí misma y en cooperación con el sistema educativo. La formación y la educación, incluyen aquellos ejercicios que son necesarios para el desarrollo profesional. La biblioteca es una herramienta que ayuda a obtener los conocimientos necesarios para ser activo y creativo en nuestra sociedad. Es un instrumento de educación permanente cuya función educativa es fundamental para toda la comunidad universitaria. Hoy se entiende que aprender es aprender a obtener información, analizarla y reelaborarla de una manera personal y útil. La biblioteca debe educar, enseñar a obtener, analizar y usar la información como base del conocimiento, en ese sentido, maestros y bibliotecarios son profesionales que deben colaborar en esta tarea y crear un marco que posibilite la educación permanente y la información plural.
 6. Dar asesoramiento respecto de las crecientes fuentes de información. El investigador puede perderse en el mundo de la información por su sobreabundancia. La biblioteca es el organismo experto en gestionar la información, independientemente del lugar y el soporte en que se presente
 7. Ser un espacio de trabajo, estudio y convivencia. Debe de ser un espacio acogedor, un lugar de permanencia, de estancia, convivencia, comunicación, sociabilidad, que posibilite a su vez el estudio y la concentración. Ayuda a mejorar la oferta cultural de la ciudad, o la institución a la que pertenece, debe ser para los usuarios un espacio, en el que se fomenten o posibiliten diferentes prácticas culturales.

2.4. Evolución de las bibliotecas Universitarias en la actualidad

Hasta la aparición de la LOU, la biblioteca era un servicio de apoyo a la docencia y a la investigación y pasa a convertirse en una combinación de personas, colecciones y edificios con el objetivo de asistir a la comunidad universitaria en el proceso de transformar la información en conocimiento. Tenemos que señalar que debido al desarrollo y a la inclusión de las tecnologías dentro del ámbito bibliotecario, ha sido necesario modificar las

actividades y servicios de las bibliotecas. El impacto en las bibliotecas de la revolución digital se percibe en:

1. La doble dimensión de la biblioteca como espacio real, y como biblioteca digital, que implica la convivencia de colecciones tradicionales con las accesibles electrónicamente.
2. La difusión electrónica de documentos para los que la biblioteca, entre otros servicios, facilita el acceso, asesora, y controla su uso.
3. El acceso remoto a revistas electrónicas y bases de datos a través de distribuidores.
4. La creciente importancia del uso de Internet que pone a disposición del usuario final grandes recursos informativos, y prestaciones como la posibilidad de importación de ficheros, trabajar desde tu ordenador en otro ordenador remoto, y el correo electrónico.
5. La cada vez mayor importancia de la comunicación interactiva
6. El crecimiento de la información digital, que obliga a adoptar nuevos modelos de selección de la información que faciliten el acceso público.

Las bibliotecas universitarias deben seguir cumpliendo con su misión de transmitir la información al usuario. Existe en nuestra sociedad actual una infoxicación. Este término fue acuñado en 1996 por el psicólogo Lewis quien en su informe afirmaba que el conocimiento es poder pero no la información “Knowledge is power, but information is not” (Lewis, 1996, p.3). Esta infoxicación se produce debido a la masiva producción de información desde todos los ámbitos, por lo que el papel del bibliotecario-documentalista cobra cada vez más importancia si cabe debido a que se convierte en mediador y filtro entre la información y el usuario.

2.5. Tipología bibliotecaria

A continuación vamos a plantear una posible división de la tipología de las bibliotecas universitarias basada principalmente en su evolución tecnológica.

En un primer momento, la biblioteca tradicional fue concebida como un espacio donde se almacenan libros ordenados de tal manera que permita su rápida localización hacia la biblioteca electrónica, donde convive todavía el formato electrónico con soportes tradicionales hasta llegar a la biblioteca digital o virtual. Esta biblioteca, supone el último eslabón e incluye en sus fondos colección en formato digital exclusivamente, a la que se accede por medios telemáticos.

Ontalba (2000) nos da una visión general de esta evolución tipológica de las bibliotecas universitarias:

1. Biblioteca electrónica: se concibe como la primera fase en la aplicación de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (NTICs, en adelante), en los procesos documentales (automatización). Da acceso local a información en formato electrónico, aunque no implica el uso de telecomunicaciones ni de elementos digitales.
2. Biblioteca digital: es el concepto más ambiguo y versátil. No suele haber acuerdo al distinguirla de la virtual, aunque los autores coinciden en que consiste en una colección digital (organizada en orden a una comunidad de usuarios definida en mayor o menor medida), a la que se accede por medio de las redes telemáticas.
3. Biblioteca híbrida: se entiende como una transición hacia las bibliotecas digitales en la que se conjugan fondos impresos, electrónicos y digitales.
4. Biblioteca global/universal: nace con un propósito enciclopédico, y pretende el acceso por Internet (exclusivamente) a todo su fondo digitalizado.

En el capítulo siguiente desarrollaremos con más profundidad la enorme transformación que sufrirán las bibliotecas, sobre todo a partir de la implantación del EEES, a raíz del cual las bibliotecas universitarias se convierten en el componente esencial dentro del nuevo modelo de enseñanza-aprendizaje y pasan a ser denominadas CRAI. Como consecuencia de todo ello, el proceso de adaptación será considerable y permitirá la creación de nuevos espacios y un cambio de mentalidad dentro del ámbito bibliotecario.

CAPÍTULO III: EL ESPACIO EUROPEO DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y SU REPERCUSIÓN DENTRO DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

1. Introducción

Debido a la adaptación al EEES, las bibliotecas de todas las universidades se ven involucradas en un nuevo contexto al que deben adaptarse y avanzar para alcanzar un modelo de biblioteca común que pasa a denominarse CRAI. Surge a la par que el incipiente desarrollo global de las TICs, tecnologías que están suponiendo cambios radicales en la manera de organizar y difundir la información en las bibliotecas universitarias y, en general, en todos los ámbitos de la Universidad.

2. El Espacio Europeo de Educación Superior

La implantación de la LOU supuso la adaptación de las universidades a un nuevo modelo de aprendizaje. La redacción de nuevos estatutos, en cuyos textos podemos apreciar una mayor aproximación a lo que supone el EEES.

La conformación del EEES es un punto fundamental al que aludía la LOU, y que va a suponer una revolución para nuestras universidades.

Al igual que se están acometiendo procesos de armonización en el seno de la Unión Europea en todos los ámbitos, la implantación y la convergencia de la enseñanza superior también es una necesidad. Se intenta mejorar la calidad de unas universidades europeas que se deberán regir por los mismos criterios. Todo ello en el contexto de creación de una Europa basada en un

sistema educativo que se desea convertir en referencia de calidad mundial, de excelencia, y que tenga como eje a la institución universitaria.

El proceso de convergencia arranca en 1998 con la Declaración de La Sorbona en París que supone una declaración conjunta para la armonización del diseño del Sistema de Educación Superior. Esta declaración fue el precedente de un movimiento que llevó, al año siguiente, a la Declaración de Bolonia (1999) donde se habla por primera vez del EEES: Comunicado de la Conferencia de Ministros Europeos responsables de la Educación Superior.

Seis serán los objetivos fundamentales de este nuevo espacio educativo y que quedan recogidos en esta Declaración:

1. *La adopción de un sistema fácilmente legible y comparable de titulaciones, mediante la implantación de un Suplemento al Diploma.*
2. *La adopción de un sistema basado, fundamentalmente, en dos ciclos principales: grado y postgrado.*
3. *El establecimiento de un sistema de créditos, como el sistema European Credit Transfer System (ECTS, en adelante).*
4. *La promoción de la cooperación Europea para asegurar un nivel de calidad para el desarrollo de criterios y metodologías comparables.*
5. *La promoción de una necesaria dimensión Europea en la educación superior con particular énfasis en el desarrollo curricular.*
6. *La promoción de la movilidad y remoción de obstáculos para el ejercicio libre de la misma por los estudiantes, profesores y personal administrativo de las universidades y otras Instituciones de enseñanza superior europea.*

2.1. Antecedentes al EEES en España

En España se han tomado una serie de iniciativas para llevar a cabo la adaptación al EEES, apoyadas fundamentalmente, por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA, en adelante). A partir del año 2000, una serie de universidades aceptó colectivamente la propuesta formulada en Bolonia y desarrolló un proyecto piloto, institucionalmente denominado “Tuning-Sintonizar las estructuras educativas de Europa” (Universidad de Deusto, 2003). Los objetivos fundamentales de este programa han sido los de adoptar un sistema de titulaciones comparables; la aceptación de una estructura académica de grado, basada en dos ciclos y el establecimiento de un sistema de créditos.

Acorde con las Declaraciones Europeas, en España se ha ido perfilando y elaborando un marco legislativo sobre el EEES que comenzará en 2003. Los siguientes Reales Decretos del Ministerio de Educación, servirán de base en España para la adaptación de las directrices europeas. Las principales disposiciones legales que recogen las diferentes directrices serán:

1. *RD 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.*
2. *RD 1044/2003, de 1 de agosto por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del Suplemento Europeo al Título.*
3. *RD 1125/2003, de 5 de agosto por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.*
4. *RD 55/2005, de 21 de enero, por el que se establece la estructura de las enseñanzas universitarias y se regulan los estudios universitarios oficiales de Grado (Modificado por RD 1509/2005).*
5. *RD 56/2005, de 21 de enero, por el que se regulan los estudios universitarios oficiales de Posgrado (Modificado por RD 1509/2005).*

Cabe destacar la importancia de la LOU, en su Título Preliminar, expone un nuevo concepto de Universidad como servicio público de educación superior que propugna como valores principales, entre otros la formación a lo largo de toda la vida. En su artículo 1.2 se completa el nuevo concepto de universidad al establecerse sus principales funciones como son la creación, desarrollo, transmisión y crítica de la ciencia, de la técnica y de la cultura y la preparación para el ejercicio de actividades profesionales que exijan la aplicación de conocimientos y métodos científicos.

En esta misma ley, se dedica el título XIII a la necesidad de un cambio legislativo y se alude al EEES y se incita a los diversos organismos a poner todos los medios necesarios para adaptarse a este EEES:

De la integración en el espacio europeo de enseñanza superior. En el ámbito de sus respectivas competencias el Gobierno, las Comunidades Autónomas y las universidades adoptarán las medidas necesarias para completar la plena integración del sistema español en el espacio europeo de enseñanza superior. (art. 87).

2.2. Principales elementos de la adaptación al EEES en España

Los elementos más importantes que definen este proceso de adaptación de las universidades al nuevo EEES, bajo nuestro punto de vista, tienen en común una serie de patrones que se enumeran a continuación:

1. Se propugna una educación donde se promociona la movilidad de estudiantes y profesores, tal como queda reflejado en la LOU, que en su título XIII (art. 88), establece que el Gobierno, las Comunidades Autónomas y las universidades serán las que fomenten la movilidad de los estudiantes en el espacio europeo de enseñanza superior a través de programas de becas y ayudas y créditos al estudio o, en su caso, complementando los programas de becas y ayudas de la Unión Europea.
2. Se establece un ambiente de promoción de la cooperación europea para la acreditación de la calidad y la evaluación de las universidades.
3. Se establece un sistema de Titulaciones transparentes y homologables, dentro de una estructura basada en tres niveles: (a) Grado; (b) Postgrado; (c) Máster; y (d) Doctor. De esta manera se facilitará la equiparación y equidad de los distintos sistemas educativos europeos. Éste sistema de Titulaciones transparentes lo vemos reflejado en los RD 55/2005, de 21 de enero (Modificado por RD 1509/2005), por el que se establece la estructura de las enseñanzas universitarias y se regulan los estudios universitarios oficiales de Grado y, en el RD 56/2005, de 21 de enero Modificado por RD 1509/2005), por el que se regulan los estudios universitarios oficiales de Posgrado.
4. Se establece un Sistema Europeo de Transferencia de Créditos ECTS, que queda regulado mediante RD 1125/2003, y que fija en 60 créditos ECTS el trabajo de un curso completo y que supone medir el trabajo del estudiante con unos mismos criterios de evaluación. Hasta ese momento el crédito significaba la medida de duración temporal de la docencia impartida por el profesorado universitario, pero a partir de este momento será la unidad de valoración de la actividad académica en términos del volumen o carga de trabajo que el estudiante debe realizar para alcanzar los objetivos educativos.
5. Se sustituye el paradigma educativo de la enseñanza por el paradigma activo del aprendizaje. De esta manera, se deben desarrollar nuevas metodologías de aprendizaje, apoyadas en las

TICs, que afiancen también el papel de guía y asesor del profesorado universitario con respecto a sus alumnos.

6. Se están produciendo en todos los ámbitos una fuerte incursión de las tecnologías de la información y la comunicación que originan una nueva estructura social y un nuevo tipo de sociedad que denominamos sociedad del conocimiento.

El sociólogo Castells (2004) establece una distinción entre sociedad de la información y sociedad informacional, y pone de manifiesto que la tecnología de la información es para esta revolución lo que las nuevas fuentes de energía fueron para las sucesivas Revoluciones Industriales. Las NTIC, hoy en día, no son simples herramientas para ser aplicadas, sino que los usuarios deben tomar el control de la tecnología. Por último, este autor señala que, por primera vez en la historia, la mente humana es una fuerza productiva directa, no solo un elemento decisivo del sistema de producción.

Cabe destacar el papel social de las universidades como centros de formación y de aprendizaje a lo largo de la vida (Savater, 2004). Ello se materializa en la proliferación de cursos de especialización, postgrados y Masters, y la cada vez más estrecha relación entre universidad y empresas tanto a nivel de investigación como de formación. Con todo ello se observa una tendencia a la convergencia entre los sistemas formativos y el mundo económico.

Al mismo se produce un cambio sustancial en la manera de transmitir el conocimiento. El nuevo profesorado debe responder a este panorama con nuevos métodos y técnicas de enseñanza que hagan prosperar el requerido proceso de renovación pedagógica y mejorar, de este modo, el sistema educativo para seguir un nuevo modelo educativo basado en el trabajo del estudiante y no en las horas de clase. Se modifican por lo tanto profundamente los hábitos de estudio y aprendizaje (Rodríguez-Bravo, 2005).

A partir de los principios de calidad, movilidad, diversidad y competitividad, hacer realidad este modelo conlleva impulsar cambios sustanciales en toda la sociedad que implican: (a) la adaptación de las metodologías de enseñanza, y de los objetivos formativos; (b) la innovación en las funciones y técnicas docentes; (c) la institucionalización de tutorías y la atención personalizada y; (d) la preparación de guías y materiales didácticos de asignaturas.

3. Principales Retos para las Bibliotecas Universitarias ante los EEES

Las bibliotecas ahora son el componente esencial dentro del nuevo modelo de enseñanza-aprendizaje, debido a su función de organizadoras y facilitadoras de todos los recursos de información necesarios. Éstas cuentan además con el personal cualificado para orientar e informar al usuario, lo que las convierte en un elemento clave dentro del nuevo sistema universitario. Han de combinar sus servicios tradicionales con nuevos servicios virtuales a fin de dar respuesta al nuevo sistema docente, y a las nuevas necesidades de los usuarios.

La biblioteca universitaria adquiere un papel protagonista como suministradora y creadora de nuevos contenidos de apoyo a la docencia y la investigación, todo esto requiere un esfuerzo de colaboración entre profesores y bibliotecarios.

La Red Española de Bibliotecas Universitarias (REBIUN, en adelante), ha tomado partido en este nuevo entorno la construcción de este nuevo modelo de biblioteca con una nueva estructura organizativa de servicios de apoyo a la docencia y a la investigación.

La creación de los CRAI responden a este nuevo paradigma metodológico de la enseñanza participativa ya que integran servicios y recursos bibliotecarios, tecnológicos y audiovisuales; sistemas de información; e instalaciones y medios para la edición electrónica y la creación de materiales interactivos que tienen como misión dar el debido soporte a las necesidades docentes y de aprendizaje de la comunidad universitaria.

Surgen nuevos espacios, nuevos servicios y nuevas estructuras que proporcionan un entorno adecuado para atender las nuevas demandas. Se produce una ruptura con el tradicional paradigma educativo, lo que hace prácticamente imprescindible una formación continua. La información basada en las TICs, y uso, se convierten en una competencia transversal en el nuevo modelo educativo.

En este contexto de un nuevo paradigma educativo, es fundamental el papel de los CRAI para formar a los usuarios en el uso correcto de esa enorme información. La biblioteca debe proporcionar los recursos apropiados a sus necesidades, convirtiéndose de esta manera en un aula de autoformación, donde se elaboran productos y objetos de aprendizaje de acuerdo con el nuevo modelo de educación superior. Los bibliotecarios son los mediadores, e incluso productores de contenidos, en los procesos de alfabetización

informativa elaborando tutoriales, guías interactivas y herramientas on-line para facilitar la consulta de los recursos electrónicos accesibles desde la biblioteca en un entorno virtual. Los nuevos objetivos de la biblioteca universitaria, entre otros, se podrían sintetizar en los siguientes puntos: (a) Integrar servicios que den soporte a la información; (b) Integrar recursos y servicios universitarios; (c) Dinamizar la enseñanza y el aprendizaje; (d) Organizar y gestionar la información docente; (e) Desarrollar cursos para la alfabetización informativa; (f) Evaluar los recursos de información.

Tal como afirma (Ayuste, Flecha, López Palma, & Lleras, 1994), la biblioteca ha de dar soporte al aprendizaje, y pone a disposición de los estudiantes documentos pertinentes para su desarrollo educativo. Además, les ofrece otras opciones como un asesoramiento, formando usuarios autosuficientes, y proporcionando un entorno que favorezca su aprendizaje, con espacios para trabajos en grupo y con servicios complementarios. En definitiva, se trata de que la biblioteca —el centro de recursos— pueda proveer buena parte de las necesidades de los estudiantes relacionadas con el aprendizaje y de ahí que integre —en la mayoría de los casos— aulas de autoaprendizaje, centros de innovación curricular o unidades de desarrollo de la enseñanza y el aprendizaje. Asimismo, la biblioteca ha de dar soporte a la investigación, facilitando el acceso a los recursos documentales propios o externos y asesorando en el uso de los servicios, a través de los profesionales que forman los equipos de soporte al usuario. Los estudiantes por su parte, deben desarrollar habilidades y conocimiento sobre búsqueda e investigación para ser competentes en el manejo de la información, habilidades que son necesarias para manejar la enorme cantidad de información disponible actualmente e interpretarla adecuadamente.

Los profesores en sus clases establecen el contexto que fomenta el autoaprendizaje, y anima a los estudiantes para que exploren en busca de satisfacer sus necesidades de información. El alumnado deberá desarrollar una serie de competencias y habilidades en el uso de la información, denominadas en el ámbito documental con el término alfabetización informativa (Gómez, 2010). Surgen nuevos profesionales en la biblioteca con perfiles definidos como personal de apoyo a la docencia, con conocimientos audiovisuales e informáticos y cuya función será, entre otras, apoyar al profesorado. Estos serán los encargados de coordinar la evaluación y selección de los recursos para los programas y servicios; organizan y mantienen las colecciones y los puntos de acceso a la información; e imparten formación a los estudiantes y profesores a la hora de buscar información.

CAPÍTULO IV: LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS EN EL SIGLO XXI: LOS CENTROS DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN(CRAI)

1. El Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)

1.1. Definición del término CRAI

En el siglo actual estamos asistiendo a la creación e implantación de un nuevo modelo de biblioteca universitaria, que surge para dar respuesta a las necesidades actuales y futuras de un nuevo modelo de docencia desarrollado tras la implantación del EEES y como centro dinamizador del nuevo aprendizaje convirtiéndose en el centro social del Campus.

Debemos señalar que desde el año 2003 REBIUN ha organizado distintas Jornadas en las que se trataron como temas fundamentales la definición y organización de estos CRAI. En las diferentes ponencias presentadas en dichas Jornadas (Balagué, 2005; Bulpitt, 2003; Martínez, 2004a, 2004b; Moscoso, 2003) se abordaron cuestiones relativas a la caracterización, funciones, servicios y organización de un CRAI.

Una de las definiciones que mejor engloba el concepto de CRAI la recoge Balagué (2005), que la define como un entorno dinámico en el que se integran todos los recursos que dan soporte al aprendizaje y la investigación en la universidad. Pero no puede reducirse el concepto de CRAI a biblioteca universitaria, éste concepto va más allá de la biblioteca, es un nuevo espacio, una nueva forma de acceder a la información de una manera más libre, un

nuevo concepto de servicio, un nuevo modo de aprender acorde con la nueva estructura universitaria. Dentro del él confluyen varios espacios físicos o virtuales que se encuentran posicionados en un lugar estratégico y central del Campus, y en los cuales se integran todos los recursos necesarios para que la comunidad universitaria pueda desarrollar sus tareas docentes, de aprendizaje e investigación. Implica a su vez diversos servicios, recursos humanos, materiales y técnicos que apoyan y facilitan su desarrollo e integran al profesorado y al alumnado en él dentro de una “superestructura”.

A su vez, es necesario considerar que en la universidad, además de las bibliotecas, existen otros organismos y servicios que también generan información y recursos susceptibles de enriquecer a la comunidad universitaria y que deben de ser integrados en el CRAI.

Este nuevo modelo es, en definitiva, tal como he señalado antes, la nueva apuesta de las Bibliotecas Universitarias ante el reto del EEES, ante los nuevos métodos de estudio y aprendizaje.

1.2. Objetivos

El CRAI se configura como el espacio central del Campus, eje de la vida universitaria, y que tiene entre otros objetivos fundamentales posibilitar el acceso a toda la información y documentación que el usuario necesite de la universidad de una forma fácil, rápida, organizada (Martínez, 2004).

Desde nuestro punto de vista, el CRAI debe cumplir las siguientes funciones: (a) debe integrar todo tipo de materiales y colecciones tanto en soporte papel como electrónico; (b) integrar aquellos otros servicios de la universidad que tengan una relación directa con el aprendizaje; (c) disponer de un equipamiento singular y único, pensado y programado para estimular el aprendizaje, la sociabilidad, el estudio y la cultura; (d) organizar actividades curriculares y extracurriculares de las diferentes comunidades de usuarios que integran el Campus; (e) diseñar, implementar y programar actividades académicas y eventos especiales, aprovechando su capacidad para facilitar la experiencia educativa; (f) configurarse como un espacio destinado a las actividades culturales, actividades de las asociaciones de los estudiantes y profesores del Campus, así como a las actividades de ocio, descanso y restauración; (g) disponer de un amplio abanico de servicios generales pero también servicios adaptados, personalizados según las necesidades de los usuarios, tanto a tiempo completo como a tiempo parcial, y por último ; (h) ser flexible, debe poder asumir e implementar nuevos servicios y poder abandonar aquellos que ya no sean significativos.

2. Edificio e Instalaciones

Según el modelo planteado por Metcalf, Leighton y Weber (1999), con el que nosotros estamos de acuerdo, lo ideal es albergar la biblioteca dentro de un edificio muy espacioso multifuncional, y que permita futuras ampliaciones sin olvidar los conceptos de comodidad y funcionalidad, orientados al lector.

Los arquitectos, junto con el asesoramiento del personal bibliotecario, a la hora de diseñar la estructura de un CRAI, deben elaborar un plan donde se incluya entre otros elementos: (a) Tipo de edificio; (b) Tipos de servicios que se han de prestar; (c) Tipos y número de materiales que hay que almacenar; (d) Tipos y número de personal bibliotecario; (e) Índice de crecimiento previsto de la colección y ; (f) Posibilidad de cambios y ampliaciones en la estructura de la biblioteca.

Por su parte, el arquitecto inglés Faulkner-Brown (1999), establece un decálogo en el que se especifican las principales condiciones que debe asumir todo edificio bibliotecario como son:

1. Flexibilidad: con estructura, acabados e instalaciones de fácil adaptación a los cambios.
2. Compacidad, para facilitar el desplazamiento de usuarios, bibliotecarios y fondos.
3. Accesibilidad, tanto del exterior como entre las diversas partes del edificio, con un plan fácilmente comprensible que necesite el mínimo de comunicaciones.
4. Extensibilidad, para permitir fácilmente ampliaciones.
5. Variedad para ofrecer distintos tipos de material y servicios.
6. Organización, para permitir una relación adecuada entre el lector y los fondos.
7. Confort para permitir un uso eficaz.
8. Constancia climática para la conservación de los materiales.
9. Seguridad para garantizar la conservación de los fondos.
10. Economía para ser construida y mantenida con mínimos recursos económicos y humanos.

Consideramos oportuno presentar una posible división sobre las principales áreas que pueden configurar el CRAI en base a los servicios que se prestan:

1. Áreas de servicio público. Dentro de esta área podemos diferenciar varias zonas como son:

- a. Zona de entrada. Un lugar fácil de identificar porque es donde se encuentra el control de acceso, y donde se produce el tránsito principal de la biblioteca. En ella se facilitará información general sobre la biblioteca y un directorio y un plano de las instalaciones permitirán situar a los usuarios dentro de la biblioteca. Así mismo están ubicados en esta zona los expositores con las últimas novedades adquiridas en la biblioteca, mostrador de información y terminales de consulta del catálogo Online Public Access Catalog, (OPACs, en adelante).
- b. Zona de préstamo. Se encuentra junto a la zona principal de acceso, y en él se ubicarán varios terminales de préstamo para realizar las diferentes transacciones. Habrá un mostrador de préstamo fácilmente identificable y de fácil acceso. Dentro de este mostrador deberá haber espacio suficiente para colocar los libros que se devuelven antes de su colocación en las estanterías y para albergar varios armarios cargadores con portátiles disponibles para el préstamo. También puede disponer de máquinas de autopréstamo.
- c. Salas de lectura. Zonas acogedoras, atractivas, confortables. Pueden ser: espacios con cubículos individuales y salas de lectura para grupos, Suelen estar situadas en una zona de escasa circulación para que exista un ambiente de silencio. Albergarán principalmente libros de consulta y referencia. Los puestos de lectura suelen ser preferiblemente mesas rectangulares a las redondas para dar intimidad al lector y las sillas serán confortables y resistentes.
- d. Hemeroteca. Se sitúa en un lugar fácilmente accesible, donde el usuario encontrará entre otros documentos: últimos números de revistas, material de referencia formado por enciclopedias, diccionarios, manuales, repertorios bibliográficos, etc. Es una zona de consulta e investigación; además contará con puestos de lectura y zonas de descanso confortables donde poder relajarse, estar cómodo, leer la prensa y también investigar y donde estarán situados terminales de ordenadores con lectores de CD-ROM, lectores de microformas, etc.
- e. Sala de audiovisuales. Alberga la documentación electrónica en diferentes soportes almacenada en armarios con cajones o estanterías abiertas con medidas adaptadas al tipo de material que se deposita en ellas. Lo ideal es que todos los materiales permanezcan guardados

en sus cajas o fundas para evitar el deterioro. Se proporcionará así mismo los dispositivos multimedia adecuados para la consulta de este tipo de material.

- f. Salas de libre acceso. Situadas de tal forma que se tenga un total acceso a toda la colección, ordenada sistemáticamente, de una forma fácilmente identificable, y con un acceso directo por parte de nuestros usuarios.
- g. Salas de estudio y aulas de reserva. Zonas que tienen como objetivo facilitar el estudio y la realización de trabajos en grupo con posibilidad de reserva por horas.
- h. Depósitos y zonas de acceso restringido. Normalmente en estas áreas se sitúan las obras menos consultadas, números antiguos de las revistas y fondo de especial valor exento de préstamo, sobre todo fondo antiguo. Dentro del depósito, la colección se encuentra ordenada por número currens, y normalmente a éste depósito sólo accede el personal de la biblioteca pero se debe señalar que en ciertas bibliotecas universitarias están abiertos al personal investigador.
- i. Aulas con estaciones de trabajo TIC. Para realizar clases, seminarios, presentaciones o trabajos en grupo con un servicio adicional de reservas de aulas por semanas y meses y con acceso libre a internet.
- j. Áreas de ocio y descanso. La biblioteca debe disponer también de un lugar específico destinado para el ocio y recreo, un lugar confortable para relajarse.
- k. Sala de visionado. Un lugar donde poder ver los resultados de un trabajo o poder realizar todo tipo de actividades culturales.
- l. Cabinas individuales para el estudio y la investigación. Zonas con material informático con la posibilidad de reserva por horas y destinadas también a facilitar el estudio y la investigación.
- m. Zona de autoaprendizaje. Dotada de equipos informáticos y audiovisuales para la realización de cursos de formación tanto online como presenciales.
- n. Salas de exposiciones. Un espacio que se renueva constantemente, atrayente, polivalente y multifuncional, donde tendrán cabida todo tipo de exposiciones y actividades tanto de la propia comunidad universitaria como de organismos externos.

2.1 Señalización

Las indicaciones deben ser para toda la biblioteca lo más clara y entendible posibles: mensajes simples sugerentes y llamativos, en lugares estratégicos, visibles. Según Romero (2001), se pueden establecer tres niveles de señalización:

1. Señalización de localización: A través de la rotulación de estanterías se indica el grupo principal o subgrupos para facilitar la localización de la información y dar al mismo tiempo una visión de conjunto. También permite la indicación de las diferentes áreas funcionales de la biblioteca.
2. Señalización de contenido. Ayuda al usuario en su búsqueda documental.
3. Señalización normativa. Permite ilustrar del funcionamiento de los diferentes servicios.

3. Servicios CRAI

Al igual que las áreas que configuran el CRAI, los servicios que presta hoy en día la biblioteca han evolucionado y sus usuarios también. Anteriormente, la presencia física era una condición casi imprescindible para recibir los servicios bibliotecarios. Ahora no es necesario, puesto que se accede a la información de manera virtual. La biblioteca tiene su protagonismo en la producción de información y servicios que distribuyan telemáticamente, este será uno de sus puntos fuertes.

Al ocupar la biblioteca ahora el espacio central del Campus, debe de facilitar la comunicación y convivencia. Su presencia en la sociedad será imprescindible y debe llegar cada vez a un mayor número de usuarios, y abrir la posibilidad de nuevas formas de mediación.

El bibliotecario, por su parte, debe adaptarse a este nuevo modelo y ofrecer nuevos productos, servicios y aplicaciones pensadas para el usuario final. Para ello debe contar con un amplio abanico de servicios generales pero también servicios adaptados, personalizados según las necesidades de los usuarios, tanto a tiempo completo como a tiempo parcial.

Para poder ofrecer sus servicios con las máximas garantías de éxito el CRAI tiene que ser flexible, debe poder asumir e implementar nuevos servicios y poder abandonar aquellos que ya no sean significativos. A la vez la biblioteca debe cuidar y atraer hacia sus servicios presenciales a aquellos que

no tienen posibilidades de acceso autónomo a la cultura, la educación y el conocimiento, para constituirse en su centro local de aprendizaje y uso gratuito a las tecnologías y la cultura. Por ello se debe configurar como un servicio universitario que tiene como objetivo principal ayudar a los profesores y a los estudiantes en su labor docente, a la vez que facilita las actividades de aprendizaje, de formación, de investigación y ayudando a la de resolución de problemas de acceso y uso de la información.

Uno de los cambios fundamentales que se pueden señalar del concepto de CRAI con relación al de la biblioteca tradicional, es que deja de concebirse la biblioteca como un depósito o almacén de documentos, para convertirse en centros dinamizadores de recursos centrados en el aprendizaje y la investigación de toda la comunidad universitaria. Como afirma Martínez (2004), el nuevo modelo de biblioteca ya no tiene como centro el libro, sino el sujeto; de este modo, el usuario se perfila como el eje central del servicio, siendo él, el que da razón a su funcionamiento.

El nuevo paradigma educativo hace que las universidades se replanteen, no únicamente la docencia sino, todos aquellos elementos que le dan soporte. Los CRAI en este aspecto, contribuyen a mejorar la innovación docente. Balagué (2005) por su parte, sugiere que el elemento clave de su creación es la convergencia de servicios que tienen una misión común, como es la de dar soporte a la docencia, el aprendizaje y la investigación. Esta convergencia de servicios a la que nos referimos, brinda una mejor asistencia a estudiantes, profesores e investigadores, que disponen de un único servicio especializado.

Los CRAI permiten ofrecer a los usuarios unos servicios concentrados, más adecuados a sus necesidades y de mayor calidad. Debe disponer tanto de servicios generales, como de servicios adaptados y personalizados a los distintos perfiles de la comunidad universitaria ya que los requerimientos de un profesor no son los mismos que los de un investigador ni los de un alumno. Se tiene especial consideración a personas discapacitadas, por lo que se adaptan las instalaciones y equipamiento adecuándolos a sus diferentes necesidades.

Los usuarios que comienzan a incorporar las nuevas tecnologías en sus actividades, no siempre tienen clara la diferencia entre los contenidos y las herramientas para acceder a ellos. Por ello, dentro del CRAI se facilitan y tratan la información como un todo sin considerar el formato en la que está contenida y la gestionan como tal. Aquí radica una de las mayores potencialidades de internet al servicio de las bibliotecas: hacer accesible a cualquier usuario, desde cualquier lugar, y en cualquier momento, la información disponible.

En las universidades y dentro de la sociedad del conocimiento, identificamos una demanda básica como es el acceso a la información, cualquiera que sea su formato. Tenemos que tener en cuenta que a medida que la institución universitaria se hace más compleja, la cantidad de información que genera también aumenta de forma considerable lo que hace difícil la accesibilidad a la misma. En consecuencia, uno de los nuevos problemas a los que se enfrentan los bibliotecarios y documentalistas de las universidades modernas, es el de como poder gestionar eficazmente esta información generada por la propia institución, organizarla correctamente y comunicarla a sus usuarios de manera que sea una información clara y transparente.

Desde el CRAI se deben facilitar los medios oportunos para acceder y recuperar esta información, tanto interna como externa, así como los métodos de indización y búsqueda automatizada.

Las bibliotecas, por su parte, deben abandonar conceptos tradicionales de gestión bibliotecaria y orientarse hacia la evolución. Se diseñan, implementan y programan nuevas actividades académicas dentro de este espacio destinado a todo tipo de actividades culturales, actividades de las asociaciones de los estudiantes y profesores del Campus, así como a las actividades de ocio y descanso.

Desde REBIUN se inició un estudio sobre el proceso de transformación y/o adaptación de las actuales bibliotecas universitarias españolas al modelo de servicios bibliotecarios de CRAI como una de las metas sustantivas de su Plan Estratégico 2003-2006. En dicho documento se afirma que en la actualidad hay un cambio de paradigma en la enseñanza universitaria que pasa de un sistema basado en la docencia a un sistema enfocado al aprendizaje. Este nuevo método requiere el soporte de todo tipo de recursos, para la obtención de la información. Esto a su vez conlleva un mayor uso de la biblioteca y que a su vez exigirá un trabajo conjunto de una gran diversidad de profesionales desde bibliotecarios, informáticos, técnicos audiovisuales y asesores pedagógicos.

Es necesario, pues, pasar del papel tradicional de la biblioteca universitaria española, pasivo reactivo, no participativo, a un papel de participación en el aprendizaje, la docencia y la investigación; un papel activo y participativo.

Dentro de los CRAI se pueden prestar una serie de servicios que presentamos a continuación basados en las diferentes categorías de usuarios que configuran la comunidad universitaria. Martínez (2004), define algunos de los servicios y unidades que pueden integrarse en el CRAI como son: (a) servicio de información de la universidad; (b) servicio de acogida de la universidad; (c) servicio de biblioteca; (d) servicio informático; (e) servicio

de laboratorio de idiomas; (f) servicio de búsqueda activa de trabajo; (g) servicio de salas de estudio y reserva de aulas; (h) servicio de soporte a la formación del profesor (ICE) y; (i) servicio de creación y elaboración de materiales docentes, de multimedia, de presentaciones y debates, de publicaciones y ediciones de la universidad, de librería y ofimática, de aulas equipadas TIC, de salas de reuniones y exposiciones, de comida rápida y restauración, etc.

Nosotros proponemos una oferta de servicios en un CRAI en base a los que prestamos en nuestro centro y en otras universidades. Estos son:

1. Servicio de información general. Situado en un lugar visible y fácilmente accesible, preferiblemente la entrada de la biblioteca donde estará situado el mostrador de préstamo y desde donde se ofrezca todo tipo de información relacionada con la biblioteca como es la localización espacios, documentos, horarios, normativa, etc. Tiene que ser un área de acogida e información personalizada con un ambiente agradable y de fácil localización.
2. Servicio de información bibliográfica básica y especializada. Ofrece búsquedas y localización de información tanto de manera presencial dentro de la biblioteca como de manera virtual. Éste servicio lo prestan todas la bibliotecas universitarias, La información bibliográfica especializada es un servicio que requiere ya una entrevista previa con el usuario para delimitar sus necesidades. A su vez precisa de una búsqueda más personalizada y específica en diferentes catálogos y bases de datos.
3. Servicio de información global sobre la universidad. Debido a la amplitud horaria de la biblioteca, este servicio es de gran importancia no sólo por la información suministrada, sino por el valor que va a adquirir la biblioteca como punto fundamental de información, lo que fomentará su uso y le dará un valor y una promoción añadida. Se debe responder a toda la información que el estudiante necesite, sobre todo al inicio del curso académico, y durante su estancia en la universidad. Es un servicio clave que ha de tener respuestas rápidas y valiosas que orienten adecuadamente a los usuarios. Si conseguimos que un usuario se sienta bien atendido por el equipo de bibliotecarios valorará muy positivamente la biblioteca. Debe responder adecuadamente a las siguientes cuestiones:
 - a. Atención y orientación general al estudiante sobre la universidad y sus servicios.
 - b. Información sobre las titulaciones y asignaturas

- c. Información sobre la gestión de la matrícula, plazos y otros procedimientos administrativos y académicos.
- d. Información sobre los profesores y el personal de administración.
- e. Información institucional de la universidad.
- f. Información sobre los actos y novedades.
- g. Información sobre la ciudad y otro tipo de necesidades

Las personas que gestionan este servicio deben poseer conocimientos exhaustivos del funcionamiento de la universidad a todos sus niveles y son la primera imagen de la universidad, y sobre todo de la biblioteca, por lo que el trato y la información que faciliten al usuario debe ser lo más correcta y actualizada posible.

Ejemplos de este servicio lo podemos ver en el CRAI de la Universidad Pompeu Fabra donde se denomina Punto de información al estudiante UPF. Los puntos de atención se encuentran debidamente señalizados dentro de la biblioteca en los mostradores de préstamo del CRAI UPF.

4. Servicio informático. Un espacio con aulas multimedia y dotada de las últimas tecnologías para la consulta de internet, preparadas para facilitar el autoaprendizaje, la investigación y el estudio individual. Sería conveniente que este servicio pudiera contar con la posibilidad de reserva de aulas por horas. La mayoría de los CRAI disponen de este servicio, porque, tal como he comentado anteriormente el CRAI se basa fundamentalmente en un nuevo concepto de biblioteca basado fundamentalmente en el desarrollo de las TICs. Un buen ejemplo de éste servicio lo tenemos en la Biblioteca de la Universidad de Barcelona, dotadas de instalaciones informáticas muy potentes y con gran cantidad de material.
5. Servicio de laboratorio de idiomas. Lo conforman aulas destinadas al aprendizaje de idiomas con soporte presencial de profesorado especializado y para el aprendizaje en línea y que cuentan con material informático destinado a tal fin. Un ejemplo de este servicio lo tenemos en el edificio CRAI-Tic de la Universidad de León, donde aparte de otros servicios, cuenta con aulas destinadas específicamente al aprendizaje de idiomas.
6. Servicio de préstamo de portátiles. El usuario puede tener prestado por horas todo tipo de material informático desde ordenadores a cargadores, puertos USB etc. para utilizar en las clases, para trabajos en grupo e uso individual. Se debe disponer dentro de la biblioteca de armarios cargadores para facilitar y suministrar siempre los portátiles con la carga llena y en

perfectas condiciones. Suele ser un servicio muy demandado que requerirá de un mantenimiento constante. Éste es uno de los servicios que prestamos en nuestra biblioteca desde el año 2010 antes de la configuración del CRAI, y que más éxito ha tenido entre nuestros usuarios, tenemos estadísticas bastante buenas en relación a este servicio y una normativa específica.

7. Servicio de reservas de aulas para el estudio y la investigación. Una serie de aulas que posibiliten el estudio y la investigación, así como la realización de trabajos en grupo, y con posibilidad de reserva por horas/aulas. Un claro ejemplo lo podemos ver en el CRAI de la Universidad de León, automatizado a través de la página web de su biblioteca dónde se completará un formulario que se envía directamente a la biblioteca.
8. Servicio de acceso a internet. Salas específicas dotadas de ordenadores para que nuestros usuarios consulten internet con posibilidad de reserva por horas.
9. Servicio de difusión selectiva de la información. Destinado a mantener al día a nuestros usuarios en relación con las novedades que van apareciendo en la biblioteca en relación con un tema de interés. Un buen ejemplo de este servicio lo tenemos en la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid. El personal técnico es el encargado de mantener al día al investigador en relación con las novedades que van apareciendo, sin necesidad de tener que realizar personalmente las actualizaciones.

A partir de un perfil en el que se delimitan las necesidades informativas del usuario se realizan búsquedas en diferentes bases de datos y repertorios. Periódicamente se remitirán al usuario las referencias de los documentos seleccionados. Para poder darse de alta en este servicio es necesario rellenar el formulario y mantener una entrevista con el personal técnico para el establecimiento del perfil de usuario previo.

10. Servicio de adquisiciones en línea. Destinado principalmente al Personal Docente e Investigador (PDI, en adelante) para la sugerencia de compra de material tanto bibliográfico como audiovisual por parte de la biblioteca. Es un servicio que facilita enormemente la tarea al bibliotecario. Un buen ejemplo lo presta la Universidad de Salamanca donde su Servicio de Adquisiciones en Línea para agilizar los trámites de adquisición de material bibliográfico para la biblioteca. Para acceder al mismo, es necesario ser personal docente de la Universidad de Salamanca y solicitar al director de tu Departamento una clave de acceso. No obstante, cualquier miembro de la Universidad, podrá hacer una petición desiderata de aquel material que

necesita y no está en la Biblioteca del Centro. Para ello es requisito indispensable enviar un correo con los datos del material a adquirir o bien depositar la información en el buzón de sugerencias de la biblioteca.

11. Servicio de soporte documental y bibliográfico en línea. Está destinado a resolver las dudas de tipo documental y bibliográfico de toda la comunidad universitaria y que será desarrollado por bibliotecarios especializados que conozcan fuentes precisas y bases de datos específicas para resolver todo tipo de dudas.

3.1. Servicios bibliotecarios para PDI

A continuación se presentan una serie de servicios destinados exclusivamente a este colectivo como pueden ser:

1. Servicio de ayuda a la acreditación. Destinado a ayudar al PDI en su acreditación docente por parte de la ANECA y para la solicitud de sexenios de investigación. Es un servicio muy valorado dentro de la comunidad universitaria. La biblioteca, a través de bibliotecarios especializados y formados para ello, facilita a este colectivo un servicio que tratará de ayudarles e informarles sobre la normativa, plazos, fuentes necesarias y enlaces de interés en relación con las convocatorias de Acreditaciones y Sexenios.
Nuestra biblioteca cuenta con este magnífico servicio de asesoramiento: “La biblioteca con la investigación”. Dentro de la página web de nuestra biblioteca se puede obtener toda la información de forma directa y clara relacionada con estos procedimientos administrativos de evaluación y acreditación.
Desde la página principal los investigadores pueden seleccionar los criterios específicos de acreditación de su campo de investigación, que coinciden con las que incluye la Comisión Nacional Evaluadora de la Actividad Investigadora (CNEAI en adelante). Por otro lado, se proporcionan enlaces directos a las páginas web de la ANECA y CNEAI, sobre información, convocatorias, criterios, currículum, etc.,
2. Servicio de información y referencia especializada. A través de él se proporcionará ayuda e información bibliográfica especializada de apoyo y asesoramiento tanto de su labor docente como investigadora.
3. Servicio de consulta a bases de datos y revistas-e. Bibliotecarios especializados son los encargados de asesorar sobre las búsquedas de información en diferentes bases de datos y

- material electrónico contratado por la biblioteca de la universidad.
4. Servicio de préstamo interbibliotecario y préstamo intercampus. A través del cual se podrá obtener todo tipo de documentación que no se encuentra en nuestra biblioteca enviando una solicitud a otras bibliotecas de nuestra institución o mediante préstamo interbibliotecario a otras bibliotecas españolas o extranjeras.
 5. Servicio de formación en herramientas electrónicas y bases de datos especializadas. Se ofrecen cursos a la carta como soporte a la formación del profesorado.
 6. Servicio de elaboración de material docente. En colaboración y a petición del PDI los bibliotecarios especializados elaboran todo tipo de material docente como pueden ser presentaciones, bibliografía especializada, material de tipo práctico, etc.
 7. Soporte a la actividad editorial. Orientación que ofrecen los bibliotecarios especializados para que el PDI pueda llevar a cabo la edición de todo tipo de material docente: información sobre diferentes editoriales según especialidades, estilos de escritura, normativa, etc.

3.2. Servicios bibliotecarios dirigidos a estudiantes

Muchas bibliotecas universitarias prestan una serie de servicios dirigidos exclusivamente a los estudiantes como son entre otros:

1. Servicio de búsqueda activa de empleo. Desde la biblioteca se incluyen diferentes actividades como son: (a) como aprender a elaborar un currículum vitae; (b) técnicas para afrontar correctamente una entrevista de trabajo; (c) diferentes técnicas de búsqueda de empleo; (d) servicios de orientación profesional y; (e) acceso a las bases de datos de empresas y principales organismos.
2. Servicio de información y referencia bibliográfica especializada. Proporciona orientación y ayuda en la búsqueda de todo tipo de materiales e información relacionados con sus cursos.
3. Servicio de consulta a bases de datos y revistas-e. Para que nuestros usuarios conozcan y sepan manejar correctamente las diferentes bases de datos y revistas-e suscritas por la biblioteca.
4. Servicio de préstamo intercampus e interbibliotecario. A través del cual nuestros usuarios pueden obtener todo tipo de documentación externa que no se encuentra en los fondos de nuestra biblioteca.
5. Servicio de formación de usuarios en herramientas electrónicas y bases de datos especializadas. Cursos a la carta solicitados por el

profesorado en los que se les enseña diferentes herramientas que la biblioteca les ofrece muy útiles para su labor académica.

4. Usuarios CRAI

Según la Normativa de Préstamo de la Universidad de Valladolid, tal como describe su artículo 2, se establecen diferentes tipos de usuarios de la biblioteca universitaria:

1. Usuarios tipo A. Dentro de este grupo se incluyen diferentes categorías como son: (a) Estudiantes matriculados en cursos de grado de la Universidad de Valladolid; (b) Estudiantes de programas de intercambio con otras universidades o instituciones, siempre que tengan (o estén en disposición de tener) tarjeta UVa o carné equivalente, proporcionado por la Universidad de Valladolid; (c) Estudiantes de los Cursos para extranjeros organizados por la UVa; (d) Miembros de la Asociación de Antiguos Alumnos de la Universidad de Valladolid; (e) Alumnos de la Universidad Permanente Millán Santos de la UVa; (f) Alumnos del Programa Interuniversitario de la Experiencia de Castilla y León (a través de convenio con la Junta de Castilla y León); (g) Graduados: personas con titulación universitaria expedida por la UVa y titulados de cualquier otra universidad, siempre que demuestren tener un domicilio en alguna de las provincias donde existen Campus de la Universidad de Valladolid (incluye los Tutores-colaboradores del “Practicum”). La Biblioteca de la UVa les proporcionará un carné con validez de tres años; (h) Personas que estén realizando el proyecto fin de carrera en la UVa (mientras no estén matriculados), a los que se les validará la tarjeta UVa por un año; (i) Transeúntes: usuarios a los que la Biblioteca Universitaria proporcionará un carné, con validez para un año y que incluye los siguientes supuestos: estudiantes de otras universidades públicas, personas que están preparando el ingreso en la Universidad para mayores de 25 años, trabajadores de empresas contratadas por la UVa y otros que pudieran asimilarse. Se requiere que tengan un domicilio en alguna de las provincias donde existen Campus de la Universidad de Valladolid; (j) Visitantes: personas que acrediten su relación con cualquier universidad pública y que necesiten utilizar el servicio de préstamo de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid por un período no superior a tres meses. Podrán solicitar en su

- biblioteca una tarjeta temporal previa acreditación de su condición.
2. Usuarios tipo B. este grupo incluye a todo el PDI de la UVa en activo (de acuerdo al artículo 139 de los Estatutos de la UVa).
 3. Usuarios tipo C. Se consideran parte de este grupo: (a) Investigadores: alumnos matriculados en cursos de postgrado de la UVa (con tarjeta UVa), becarios de investigación, doctorandos y otras personas que demuestren su condición de investigador en la Universidad de Valladolid, a los que la Biblioteca Universitaria proporcionará un carné con validez de tres años; (b) Personal de Administración y Servicios de la UVa en activo; (c) Personal de la Fundación General de la UVa y trabajadores de Servicios especiales de la Uva y ; (d) Personal de la UVa jubilado (profesores y PAS).
 4. Usuarios tipo D. Todo tipo de entidades que tienen algún convenio con la UVa (art. 2).

5. Personal del CRAI

El CRAI se configura como un mismo espacio donde conviven profesionales de todo tipo como son: (a) bibliotecarios que ofrecen materiales y servicios de calidad adaptados a las demandas de sus usuarios; (b) técnicos audiovisuales; (c) diseñadores gráficos; (d) informáticos; (e) administrativos; (f) creadores de materiales multimedia; (g) –pedagogos; etc. A pesar del reto que supone poner a trabajar juntas personas con diferentes profesiones, la convergencia puede actuar muy positiva y enriquecedoramente como potenciador de la comunicación entre profesionales de distintos perfiles. Esto les permitirá desarrollar conocimientos, habilidades y aptitudes convirtiéndose así en profesionales con perfiles polivalentes y flexibles.

La integración de diversos servicios en el CRAI hace necesaria la convergencia de estos profesionales de distintas áreas, para de este modo, poder cubrir el abanico de necesidades de aprendizaje y de investigación de toda la comunidad universitaria. Toda la tecnología, los espacios y el equipamiento serían inútiles en el CRAI si no contáramos con el factor humano, por eso, es muy importante el estudio el perfil profesional y la descripción de competencias y funciones de cada puesto de trabajo. Todo ello repercutirá el buen funcionamiento del servicio y satisfacción de los usuarios.

CAPÍTULO V: EL CRAI DE SEGOVIA **ANTECEDENTES Y PUESTA EN** **FUNCIONAMIENTO**

1. Introducción

Este capítulo comienza con una introducción histórica de la creación, desarrollo y puesta en funcionamiento del CRAI del Campus María Zambrano de Segovia. Continuaremos con el tema principal de la investigación donde describiremos en qué consiste nuestro sistema actual de formación de usuarios, los cursos realizados, así como el servicio de animación a la lectura. Podremos apreciar una clara evolución de la biblioteca desde un primer momento dividida en dos edificios hasta el traslado al centro actual.

Como se ha señalado en el capítulo anterior, como consecuencia y debido a la adaptación al EEES las bibliotecas de todas las Universidades deben avanzar hacia un modelo de biblioteca común que pasa a denominarse CRAI.

En concreto en Segovia, tal como apunta la Directora de la BUVa en el Campus de Segovia, ha sido necesaria la planificación de una nueva biblioteca concebida como un CRAI.

A raíz del desarrollo del Plan Estratégico de la Biblioteca de la Universidad de Valladolid, se ha ido perfilando en Segovia el proyecto de una nueva biblioteca de Campus, orientada como un CRAI (Lecanda, 2010, p.4).

2. Los Orígenes del Campus María Zambrano

En el año 1996, como consecuencia de la transferencia de las competencias de Educación a las Comunidades Autónomas, se incorpora definitivamente la Escuela Universitaria de Magisterio (EU. Magisterio, en adelante), a la UVa, procedente de la Universidad Autónoma de Madrid.

Ese mismo año, y de forma paulatina, se fueron incorporando los estudios de Relaciones Laborales que la Universidad de Salamanca impartía en Segovia. Más en concreto desde el curso 2001-2002 comenzaron a integrarse en la UVa los estudios impartidos en el antiguo Colegio Universitario Domingo de Soto de Segovia: (a) Licenciaturas de Publicidad y Relaciones Públicas; (b) Administración y Dirección de Empresas; (c) Derecho y; (d) Diplomatura de Ingeniería Técnica en Informática de Gestión.

Debido a esta reestructuración en la UVa, se establecieron en Segovia dos nuevas bibliotecas: la Biblioteca de la E.U. Magisterio y, la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Sociales (FCCSS, en adelante). Los principales inconvenientes de esta reestructuración fueron principalmente:

1. Una dispersión de los fondos bibliográficos que se encontraban divididos en dos centros separados y con mala accesibilidad a los mismos. Las deficitarias instalaciones imposibilitaban el libre acceso a la colección, algo necesario e imprescindible en una Biblioteca Universitaria.
2. Conexiones de red wifi deficitarias. La multitud de problemas de conexión en los dos edificios, dificultaba el buen funcionamiento tanto de la Biblioteca como de la impartición de clases de formación de usuarios.
3. Insuficiencia de personal. Contábamos en cada centro con muy poco personal lo que dificultaba el normal funcionamiento de la Biblioteca.
4. Presupuesto insuficiente en las dos bibliotecas. Si realizamos un estudio comparativo con las bibliotecas de otras universidades, el presupuesto destinado a las dos bibliotecas era sustancialmente escaso.
5. Instalaciones inadecuadas y obsoletas. No contábamos con edificios de nueva planta, sino que las Bibliotecas ocupaban antiguos edificios acondicionados y readaptados a la función Bibliotecaria. En esta situación se encontraba la Biblioteca de la E.U. Magisterio. Estaba situada en un antiguo gimnasio dentro del patio del colegio, por lo que había un ruido constante que hacía muy difícil la concentración y el estudio que requiere una biblioteca. Debido a este mal acondicionamiento, debo destacar,

que en el edificio de la E.U. de Magisterio también se sufrieron diversas inundaciones. Por su parte, la Biblioteca de la FCCSS, estaba ubicada en el antiguo palacio del SXVI, cuyas condiciones de seguridad y accesibilidad a la colección son nulas. El problema de espacio, hacía imposible la ampliación, control y gestión más adecuada de la colección. Desde mi punto de vista, una biblioteca no puede, ni debe, estar supeditada a las dimensiones del edificio.

3. Concurso Arquitectónico

Será en el año 2005 cuando, después de muchos años de lucha para conseguir unas nuevas instalaciones, se empiece a perfilar el comienzo de este nuevo proyecto.

Se convoca un concurso de ideas arquitectónicas para la ordenación del Campus de Segovia, entre una gran variedad de participantes, se eligió el proyecto Kaplan, de los arquitectos Linazasoro y Sánchez. Como criterios fundamentales que se barajaron para adjudicar el concurso, destaca Lecanda (2010), que fueron principalmente: (a) la ejecución del proyecto en fases; (b) la adecuación a las necesidades del Campus; (c) una integración urbana y respeto al entorno histórico circundante; (d) adecuación a la función universitaria del edificio y; (e) aportación como arquitectura contemporánea.

A raíz de la adjudicación se programa la construcción del nuevo Campus de Segovia en dos fases con una inversión de 32 millones de euros. El nuevo Campus se ubica en las antiguas dependencias del Regimiento de Artillería.

La primera fase del proyecto del Campus queda completada en el año 2012. Su superficie de 18.042 metros cuadrados alberga aulas, biblioteca, depósitos, salas de ordenadores, gimnasio, salas de trabajo, aparcamiento, sala de exposición y sala multiusos.

Comienza el curso 2012/2013, sin la segunda fase del proyecto, y con el principal inconveniente de falta de espacios en el Campus. El PDI debe desplazarse hasta los antiguos edificios de Magisterio e Informática donde se han modificado sustancialmente la estructura de los mismos para de éste modo poder albergar los despachos de todo el profesorado que imparte clase en el nuevo Campus de la UVa.

El proyecto contempla una segunda fase, presupuestada en 14,6 millones, que prevé la creación de una superficie útil de 13.281 metros cuadrados, en la que se ubicará el vicerrectorado, y despachos para el profesorado.

El 20 de marzo de 2015 el consejero de Educación de la Junta de Castilla y León, y el Rector de la Universidad de Valladolid firmaron un acuerdo de colaboración para ejecutar las obras de la segunda fase del Campus de Segovia que contará con un presupuesto de 10,5 millones de euros aproximadamente.

El nuevo proyecto para la segunda fase, tal como apuntaba el gabinete de comunicación de la UVa, planteaba cambios, que sin afectar a los equipamientos ni a la calidad constructiva, reducen el coste del mismo. La superficie útil del nuevo recinto albergará laboratorios y zonas específicas para las distintas titulaciones que se imparten en el campus. Además se habilitarán despachos para los profesores, direcciones de los centros y de los distintos órganos de representación de la comunidad universitaria. Está previsto también disponer de aulas con una capacidad más adecuada a las actuales necesidades educativas, así como de espacios de uso compartido, entre los que sobresale un salón de actos con una capacidad próxima a las 400 plazas.

Las obras han comenzado este año 2015 y se desarrollarán hasta el 2017, de manera que podría estar completa esta segunda fase del Campus de Segovia a lo largo del curso 2018/2019.

3.1. Informe de necesidades de la biblioteca del Campus de Segovia

Antes de la resolución del concurso de ideas, la directora de la Biblioteca del Campus de Segovia, presentó a la Universidad un informe de necesidades, en el cual se detallaban los recursos y espacios necesarios para convertir la biblioteca en un CRAI.

Este nuevo Campus debe posibilitar la transformación de las antiguas Bibliotecas y de sus deficientes instalaciones en un CRAI adaptado a las nuevas necesidades del EEES, y que integre recursos y servicios para el aprendizaje y la docencia. Durante todo el proceso de construcción del Campus se llevaron a cabo reuniones periódicas de la directora de la Biblioteca del Campus María Zambrano, junto con los arquitectos del Campus para poder elaborar una correcta distribución funcional de espacios.

Durante los años 2006-2007 se redacta el proyecto arquitectónico y paralelamente la demolición de las antiguas estructuras militares y tiene lugar la colocación de la primera piedra del nuevo edificio.

En marzo de 2007, la Junta de Castilla y León y la UVa suscribieron un acuerdo de colaboración para construir el nuevo Campus Universitario de Segovia. Pero no será hasta el año 2009 cuando la Consejería de Educación inicie obras de construcción de la primera fase de este Campus.

Debemos señalar que todo el proceso administrativo ha sido un camino muy largo. A raíz de la entrega de la obra a la Junta de Castilla y León, que fue la encargada de revisar el trabajo realizado y tramitar los permisos oportunos, hasta la cesión de las dependencias a la UVa y posterior equipamiento del nuevo Campus.

El 28 de noviembre de 2011 mediante Resolución del Rectorado de la UVa se convoca un procedimiento abierto para contratar el suministro e instalación de mobiliario para la primera fase del nuevo Campus de Segovia.

3.2 Designación del nombre de la biblioteca del nuevo Campus

Llegados a este punto, se hacía necesario la selección de un nombre para el Campus que refleje mejor sus características. Será en septiembre de 2011 cuando se convoca el proceso para seleccionarlo y cuando se constituya un jurado convocado por la UVa, en el que estuvieron representados los tres centros del Campus. Las dieciocho propuestas que se presentaron se basaron principalmente en referencias toponímicas vinculadas al uso del edificio que ocupará el nuevo Campus, o por nombres de personajes ilustres pertenecientes o vinculados directamente con la ciudad de Segovia. Tenemos que señalar que, aunque el concurso tuvo una participación elevada, ninguna de las dieciocho propuestas presentadas ganó el primer premio.

Al quedar desierto el primer premio, se constituyeron tres accésits. El primer accésit se concedió al lema: "Haciendo escuela, creando ciudadanía" que propone el nombre: "Campus Público María Zambrano".

Finalmente, y por acuerdo mayoritario de los diferentes miembros de la Comunidad universitaria, el nuevo Campus de Segovia de la UVa lleva el nombre de la escritora y filósofa María Zambrano.

3.3 Estudio del impacto socioeconómico del nuevo Campus

El Observatorio Socioeconómico de Segovia ha realizado en el año 2011 una encuesta sobre el impacto socioeconómico que el nuevo Campus pueda tener en la ciudad. Gran parte de los segovianos encuestados consideraba muy relevante la creación de esta infraestructura educativa y su efecto para generar ingresos.

Debemos señalar que a través de este nuevo Campus se ha creado también un barrio universitario, con residencias y servicios para estudiantes, en el entorno del complejo construido en el antiguo Regimiento.

Para el anterior vicerrector del Campus de Segovia, Álvarez-Bravo el complejo “María Zambrano” ha fortalecido la imagen del Campus de Segovia. El emblemático edificio, tendrá un efecto llamada para estudiantes de otras provincias”.

La profesora Gómez, del Área de Fundamentos del Análisis Económico de la UVa, ha desarrollado un exhaustivo estudio de la institución académica sobre el nuevo Campus. Se cifra que la repercusión socioeconómica de este nuevo complejo universitario puede alcanzar los diecinueve millones de euros.

4. La Biblioteca de Segovia como CRAI

La nueva biblioteca del Campus de Segovia se extiende como eje central del nuevo edificio en una superficie aproximada de 4.000 metros cuadrados y se presenta como un llamativo núcleo central de la vida universitaria cuya principal característica son los tres cubos suspendidos sobre la misma, que albergan todo el fondo bibliográfico de libre acceso, también de grandes dimensiones (3 plantas de 2.000 metros cuadrados).

Los cubos suspendidos en el aire, y recubiertos con madera de iroko de origen africano, presentan nueve salas de lectura repartidas en tres alturas y un gran espacio en la planta baja de acceso principal a la biblioteca, que albergan toda la colección de referencia.

En la planta principal configurada con diferentes espacios modulares y flexibles y en ella se encuentran: (a) el mostrador de préstamo, información y referencia; (b) zona de consulta OPAC; (c) hemeroteca; (d) zona de prensa; (e) 2 laboratorios multimedia con ordenadores para consulta; (f) 2 despachos y; (d) sala de exposiciones.

Debemos destacar que aunque en un principio la Biblioteca ocupaba el sector central del Campus y disponía de un total de 2697m², varios de ellos desaparecieron de la biblioteca para ser dedicados a otras ocupaciones como son:

1. Despachos para investigadores: situados por encima de la planta principal, ni siquiera llegaron a dotarse de mobiliario y

equipamiento informático, ya que fueron dedicados a despachos para Vicerrectorado, Secretaría del Vicerrectorado, Decanato de la Facultad de Ciencias Sociales, Decanato de la Facultad de Educación, y Aula de Videoconferencia.

2. Sala de proyecciones: dotada de 42 sillas con pala de escritura, pantalla de proyecciones y cañón de video. Al comenzar el curso académico el Vicerrectorado transformó la sala en un despacho multiusos para los alumnos de últimos cursos, desmantelando la pantalla de proyección, las sillas se almacenaron en un depósito. Durante el mes de julio se hizo obra para ubicar en esta sala el laboratorio de radio.
3. Sala de internet: en principio pensada como despacho de bibliotecarios, antes del traslado se amuebló con 12 puestos con conexión a internet. No llegó a usarse, ya que en octubre de 2012 se destinó a espacio de reprografía, las mesas y sillas se almacenaron en un depósito, a la espera de mejor destino.
4. Despacho para personal técnico: dotado con 4 mesas de despacho. Desde el comienzo del nuevo Campus hemos ido perdiendo los puestos para ubicar en esta zona el Servicio de Deportes, el Servicio de Relaciones Internacionales (atendido unas horas por un becario), el Servicio de Deporte Escolar (atendido unas horas por un becario) y un puesto para un informático. Todo ello ha supuesto que el personal técnico de la biblioteca no dispone de despacho propio, y todas las tareas técnicas deben realizarse a la vista de todos los usuarios en el mostrador de la biblioteca, lo cual no es muy conveniente. Tampoco disponen de mesas propias, cajoneras o armarios que permitan un mínimo de privacidad.
5. Laboratorio de idiomas: hasta abril de 2014 el laboratorio de idiomas estuvo dotado con 8 puestos de conexión a internet. La llegada de un ayudante de biblioteca nos obligó a desmantelar la sala para aprovechar el espacio para un nuevo despacho para dirección, ya que solo disponíamos de un despacho (el de los técnicos ya estaba ocupado). Los ordenadores se han ubicado en la sala principal de la biblioteca, en la zona de los OPACs, y el mobiliario almacenado en un depósito.
6. Sala de reuniones: situada entre reprografía y el despacho de técnicos, ha estado utilizándose como sala de reuniones para profesores y alumnos hasta el mes de octubre de 2014, cuando el Vicerrectorado actual decidió dedicarla a despacho para el Servicio de Deportes. El puesto que ocupaba este servicio en el despacho de técnicos va a ser ocupado por el personal administrativo de la FUNGE. Utilizada preferentemente por los alumnos, han visto como se le ha privado de su uso.

Actualmente no existe un espacio equivalente ni en la biblioteca ni en el Campus.

7. Aula multimedia grande: dotada de 20 puestos de ordenador con conexión a internet, pantalla de proyección y cañón de video. Desde octubre de 2012 su gestión está encomendada a la E.U. Informática, que es quien la dotó de ordenadores, y la biblioteca no interviene en su gestión. Más de la mitad del tiempo de apertura de la biblioteca, esta sala está cerrada sin ningún uso, más que puntualmente para docencia de la Escuela. Hemos intentado repetidas veces gestionar nosotros el préstamo y permitir un mayor uso, pero no ha sido posible. Se da la circunstancia de que ni siquiera se permite a la Biblioteca usarla para cursos de formación de usuarios, teniendo que solicitar aulas informáticas del Campus para este fin.

4.1. Procedimientos de trabajo previos a la instalación en el nuevo edificio

La planificación de todo el proceso de mudanza de las dos bibliotecas al nuevo Campus ha sido un proceso muy largo y meditado. La directora de la Biblioteca del Campus de Segovia se encargó de supervisar todo el proceso previo y del traslado para lo cual se elaboraron una serie de medidas que pasamos a detallar:

1. Adaptación y mejora de la gestión de la colección que comprendió entre otras las siguientes tareas: (a) proceso de expurgo de colección obsoleta y fondo antiguo llevado a cabo desde el curso 2010/2011; (b) unificación de signaturas en las dos bibliotecas; cambio de la tejuelación de gran parte de la colección adaptándolo a la nueva Clasificación Decimal Universal (CDU en adelante).; (c) control de duplicados de publicaciones periódicas; (d) revisión de todas las cajas de revista y actualización y corrección de fechas dentro del catálogo; (e) mejora de la colección libre acceso y; (f) magnetización de toda la colección.
2. Proceso de adaptación a las NTIC. Desde el curso 2010/2011 se fueron incorporando paulatinamente nuevos soportes de préstamo como son netbooks, memorias USB, lectores de libros electrónicos, etc.
3. Implantación de un plan de formación de usuarios, que se detallará más adelante, basado en la realización de cursos para alumnos de Grado alumnos del Máster y cursos para PDI.
4. Puesta en marcha de actividades de apertura al exterior y marketing. Comienza con la colaboración con el Centro de

enseñanza Infantil y Primaria (CEIP en adelante) Fray Juan de la Cruz en la realización de actividades de animación a la lectura.

5. Medición del espacio existente en las dos bibliotecas para adaptar y colocar la colección en el nuevo edificio. Se tomaron medidas en el nuevo Campus para poder ajustar las dos colecciones en la nueva biblioteca. Se elaboró un cuadro con las dimensiones totales que nos sirvió como referencia colocar todo el material.

Cada planta se organizó de una manera lógica siguiendo el orden de la CDU, intentando no separar colecciones y agrupando temáticamente todo el fondo bibliográfico, para que de este modo fuera más fácil poder orientarse en la biblioteca.

6. Se estableció un préstamo especial de verano con fecha 8 de junio y devolución 25 septiembre.
7. Se suspendió el servicio de préstamo intercampus e interbibliotecario en la Biblioteca de Segovia. El día 14 de junio se envió un correo a todas las bibliotecas de la UVa y al profesorado, informando de que se suspendía hasta el mes de septiembre este servicio.

4.2. Proceso de traslado de las dos bibliotecas al nuevo

Campus

Aunque la idea inicial del Vicerrector del Campus de Segovia fue la de hacer el traslado de todos los centros en el mes de febrero de 2012, antes de que tuviera lugar el comienzo del segundo cuatrimestre, el traslado se pospone hasta el mes de junio. Sin embargo, se mantiene la idea de hacerlo, «todos los centros a la vez, no de forma escalonada», según palabras del anterior Vicerrector del Campus de Segovia Álvarez-Bravo. Durante el proceso de traslado fue necesario un periodo intermedio durante el cual siguieron ocupadas las sedes parcialmente de los antiguos edificios hasta la total acomodación al nuevo Campus de todo el personal y la comunidad universitaria.

Quedaba por abordar un último aspecto para poder obtener la licencia municipal de primer uso del inmueble: el arreglo de los accesos. Las obras consistieron en arreglar las aceras dañadas por las obras y adaptarlas a la normativa del Ayuntamiento de Segovia para de este modo poder cumplir con las exigencias de accesibilidad. Por su parte, la prensa local se hacía eco de todos estos avances en este largo proceso.

Tras unos meses intensos de planificación, y una vez instalado todo el mobiliario en la biblioteca del nuevo Campus, comienza la mudanza al nuevo edificio. Se comienzan a empaquetar todos los libros de la Biblioteca

de E.U. Magisterio y de la Biblioteca de la FCCSS. Las antiguas Bibliotecas cierran de cara al público.

El 13 de julio una empresa de mudanzas termina de trasladar todo el material procedente de las dos bibliotecas. Todo el personal de la Biblioteca (ocho personas) trabajamos para colocar y reunificar todo el fondo bibliográfico. Cabe señalar que durante el costoso proceso de mudanza el ambiente de trabajo fue excelente. Todo el equipo ha cooperado y trabajado muy duro. Había una gran ilusión por parte de todo el personal por ver el resultado final. Como inicialmente se pensó no fue necesario emplear el mes de septiembre, lo cual nos permitió dedicarnos a otro tipo de tareas complementarias, para tener en septiembre la nueva biblioteca lista para su inauguración.

A finales de julio de 2012, y en menor tiempo de lo que habíamos previsto, teníamos instalado todo el fondo de las dos bibliotecas en el nuevo CRAI del Campus.

Durante el mes de septiembre ultimamos todos los detalles para poder abrir cuanto antes las instalaciones. Tuvimos que elaborar todos los carteles de las estanterías, preparamos un directorio provisional para cada planta para orientar a los futuros usuarios ya que resultaba complicado hacerse con la nueva ubicación.

CAPÍTULO VI: EL CRAI DE SEGOVIA: ESTUDIO DEL SERVICIO DE FORMACIÓN DE USUARIOS

La fonction essentielle de la bibliothèque, [...]c'est de découvrir des livres dont on ne soupçonnait pas l'existence et dont on découvre qu'ils sont pour nous de la plus grande importance. [La función esencial de la biblioteca, es descubrir libros de los que no se sospechaba la existencia y que se descubre que son para nosotros de suma importancia.] (Umberto, 1986, p.18).

1. La CRAI del Campus María Zambrano en Segovia

El curso 2012/2013 comienza a funcionar el CRAI del Campus María Zambrano de Segovia. El 1 de septiembre desde la Biblioteca se envió un correo a todos los profesores del Campus de Segovia en el que se informaba que las nuevas instalaciones ya estaban operativas. El día 24 de septiembre tuvo lugar el acto de apertura del curso en el nuevo Campus para todos los alumnos y profesores.

Debemos señalar que al principio los comienzos no fueron nada fáciles. Fue complicado adaptarse a un nuevo espacio de grandes dimensiones y cambiar nuestra forma de trabajo. A todo esto debemos añadir que muchos de los espacios con los que en principio contaba la Biblioteca como cubículos de investigación, o despachos para los técnicos, tuvieron que acondicionarse en función de las necesidades del personal del Campus.

A pesar de todos estos inconvenientes, la Biblioteca comienza a funcionar. Los criterios en los que nos basamos para poder definir nuestra Biblioteca como un CRAI son por un lado los espacios que lo configuran y por otro

lado los servicios y actividades que se llevan a cabo en él y que a continuación pasamos a analizar.

2. Espacios que Configuran el CRAI del Campus María Zambrano

Dentro de la biblioteca debemos hacer una distinción entre varias zonas caracterizadas principalmente por ser bien áreas de ruido, o bien áreas de silencio. Presentaremos una posible división de espacios basados en el CRAI de nuestro Campus de Segovia:

1. Primera planta. Es un área que denominamos de ruido y una zona de acceso y tránsito principal a la biblioteca. En ella se sitúa la entrada principal, el control de acceso y mostrador de préstamo. Esta zona está constituida a su vez por varias áreas: (a) área de referencia: alberga las principales obras de consulta en sala tales como diccionarios, enciclopedias, manuales etc.; (b) área de trabajo en grupo configurada por dos clases dotadas con el último equipamiento informático para la consulta de internet. Espacio pensado específicamente como lugar de reunión y para poder realizar trabajos en grupo. Tenemos que señalar que estas clases también se prestan por horas a los profesores que quieran realizar alguna clase en ellas; (c) Expositores de novedades que albergan las últimas adquisiciones recibidas en la biblioteca. Las novedades suelen permanecer en los expositores un máximo de un mes siendo posible su préstamo; (d) área con ordenadores de consulta del catálogo. Una zona donde poder consultar libremente nuestro catálogo Almena; (e) área de audiovisuales. Conformada por todo tipo de material multimedia: DVDs, CD-ROMs, vídeos y cassetes; (f) Zona de consulta de prensa. En ella se permite consultar libremente los últimos números de prensa recibidos en la biblioteca; (g) Hemeroteca. Un área para la consulta, estudio e investigación tanto de los últimos números como de números anteriores de revistas; (h) Sala de exposiciones. Fue inaugurada en el mes de abril de 2012. Representa una sala polivalente y multifuncional, donde tienen cabida todo tipo de exposiciones y actividades tanto de la propia comunidad universitaria como de organismos externos. Un espacio atrayente y que se renueva constantemente.
2. Segunda planta. Es la zona más emblemática de la edificación formada por tres cubos suspendidos en el aire y comunicados entre sí que albergan toda la colección de libre acceso. Podemos diferenciar en esta zona salas de libre acceso y zonas de silencio

La colección dentro de los cubos queda ordenada sistemáticamente por medio de la CDU de una forma fácilmente identificable, y con un acceso directo por parte de nuestros usuarios. Es una zona acogedora, atractiva y confortable, de escasa circulación y, donde intentamos que exista un ambiente de silencio para propiciar la concentración y el estudio.

3. Sótanos. Son zonas de acceso restringido en donde se sitúan las obras menos consultadas, números antiguos de las revistas y fondo de especial valor exento de préstamo, sobre todo fondo antiguo. Dentro del depósito, la colección de fondo antiguo se encuentra ordenada por número currens. A éste depósito sólo accede el personal de la biblioteca.

3. Personal que trabaja en el CRAI

La Biblioteca del Campus “María Zambrano” de Segovia atiende a una comunidad universitaria de unos 2900 alumnos, 222 profesores, 42 PAS además de investigadores y profesores visitantes. Para dar servicio a esta comunidad la Biblioteca dispone de: (a) 3 Ayudantes de Biblioteca, grupo A2, uno de los cuales tiene encomendada la Dirección de la Biblioteca del Campus; (b) 3 Técnicos especialistas de biblioteca (Grupo III) y; (c) 3 Oficiales de biblioteca (Grupo IV).

4. Servicios que se Prestan en el CRAI del Campus María Zambrano

La Biblioteca del Campus de Segovia se ha adaptado a los nuevos tiempos para lo cual se han implementado una serie de servicios que pasamos a detallar:

1. Consulta y préstamo de todo tipo de materiales tanto impresos como audiovisuales que dispone en libre acceso. La biblioteca dispone no solo de libros y fascículos de revistas para su préstamo, sino también contamos con material audiovisual e informático tal como netbooks, reproductores de DVDs portátiles, auriculares, memorias USB, lectores de libros electrónicos, escáneres de mano, cámara de fotos, etc.
2. Préstamo de salas de trabajo en grupo. La Biblioteca, como he señalado anteriormente, cuenta con dos salas dotadas con el último equipamiento informático para la realización de trabajos,

- clases, etc., con posibilidad de reserva por horas por parte del alumnado y profesorado.
3. Acceso a internet/wifi en todo el edificio disponible para todos los estudiantes, y que les permite en cualquier zona del Campus trabajar con sus ordenadores portátiles.
 4. Préstamo intercampus e interbibliotecario. Un servicio que permite a todos los alumnos y PDI disponer en el plazo máximo de una semana y sin ningún tipo de coste todo tipo de materiales que no se encuentran en nuestra Biblioteca pero sí en otras Bibliotecas de los Campus de la UVa como son Valladolid, Palencia y Soria. Por su parte, el préstamo interbibliotecario es un servicio dirigido fundamentalmente al PDI, ya que conlleva un coste, y permite disponer de cualquier material solicitándolo a otro centro de España o el extranjero.
 5. Servicio de referencia e información bibliográfica. El personal de la Biblioteca resolverá dudas de tipo técnico o más especializado como pueden ser: (a) consultas de respuesta rápida: resolución de preguntas de tipo general; (b) preguntas bibliográficas más específicas y; (c) información sobre todo tipo de recursos, espacios y servicios que ofrece la Biblioteca.
 6. Formación de usuarios. Se trata de un servicio realizado desde la Biblioteca en colaboración con el profesorado para dotar a los estudiantes de las herramientas necesarias para su desarrollo académico y que más adelante pasaremos a detallar.

4.1 Servicios Web. Biblioteca 2.0

La Biblioteca ofrece una serie de servicios a través de su página web , y a través de la creación del registro personal de usuario como son: (a) renovación y reserva de libros; (b) creación de alertas bibliográficas; (c) realización de peticiones de préstamo intercampus e interbibliotecario; (d) consulta de los últimos recursos catalogados por centro; (e) acceso a bases de datos, libros-e y revistas-e off-Campus; (f) solicitud de compra de todo tipo de materiales y; (g) realización de sugerencias y mejoras a la Biblioteca.

La Biblioteca, como CRAI en el marco de la nueva sociedad de la información, se adapta a los nuevos tiempos, y participa en las redes sociales como una manera diferente de acercarse al usuario. A través de estos medios, informamos a nuestros usuarios de las últimas noticias de la biblioteca. Contamos con diferentes canales de difusión como son: (a) Blog en el cual se informa de noticias y actividades de interés en la Biblioteca; (b) Pinterest donde a través de tabloneros de una manera muy visual se informa sobre las novedades recibidas en la biblioteca agrupados por áreas temáticas;

(c) Twitter @UVaBiblioSegov y; (d) Facebook donde publicitamos todo tipo de noticias referentes a la Biblioteca.

5. Actividades

Uno de los puntos fuertes que tiene la Biblioteca radica en la multitud de actividades que realizamos y que son posibles gracias a la colaboración de muchas instituciones. Cabe destacar que con estas actividades se realiza una importante labor de marketing y proyección al exterior. Algunas de estas actividades son entre otras:

5.1 Animación a la lectura

Intentamos potenciar todo tipo de actividades relacionadas con la animación a la lectura en colaboración con diferentes departamentos, colegios e instituciones de Segovia. Esta actividad comprende desde visitas a la Biblioteca a actividades de animación a la lectura para los colegios e institutos que conllevan una preparación previa. Esta actividad es una de las más bonitas y gratificantes que hemos podido desarrollar, y que diferencia nuestra Biblioteca con respecto a otras Bibliotecas universitarias.

Los colegios leen un libro seleccionado previamente, mientras que los alumnos del Grado de Educación Infantil y Primaria, por su parte, trabajan en la preparación del taller de animación a la lectura. La Biblioteca del Campus de Segovia es el escenario donde pequeños y futuros maestros ponen en práctica estos talleres.

En el primer cuatrimestre del curso 2012/2013, gracias a la colaboración del Departamento de Lengua y Literatura, y bajo la coordinación de las profesoras Martín del Pozo y Sánchez, ambas del mismo departamento, se celebraron una serie de maratones de animación a la lectura tanto en español como en inglés. La Biblioteca se encargó de elaborar los diplomas personalizados que se entregaron a cada alumno.

Dentro de la animación a la lectura cabe destacar otra actividad en la que colaboró la biblioteca con la Comunidad de aprendizaje "La Pradera", de Valsaín, el Dr. Torrego fue el promotor de tal colaboración. El 29 de abril de 2013, tuvo lugar en la Biblioteca la reunión para la sesión de animación a la lectura de esta clase. Primeramente tuvo lugar con los alumnos de Primaria una tertulia literaria dialógica sobre El Quijote. Los alumnos de infantil por su parte disfrutaron de una sesión de cuentos a cargo de alumnas de primero de Educación Infantil.

Este servicio aunque en un principio surgió como una colaboración espontánea con el CEIP Fray Juan de la Cruz y, a día de hoy, colaboramos con más de 10 colegios que participan activamente en esta actividad.

5.2 Visitas de colegios nuevo Campus

Al comienzo de curso 2012/2013 debido al interés que despertó el nuevo centro, comenzaron las visitas de varios colegios e institutos al nuevo Campus.

Todas las visitas se anuncian previamente en nuestro blog, cuentas de twitter y Facebook. Las visitas de los colegios sirven para que los alumnos y profesores conozcan nuestro centro, y también, como una primera toma de contacto para organizar con algunos colegios la actividad de animación a la lectura.

5.3 Club de lectura. “El sueño creador”

Desde el mes de octubre de 2012, comenzamos a perfilar la creación de un club de lectura. Comienza un proceso de documentación para poder poner en marcha este proyecto, recabando información de otros centros. Un claro referente fue la Biblioteca Universitaria Reina Sofía que es la primera biblioteca que contó en la UVa con un club de lectura “Con mucho gusto”.

Para nuestro club elegimos como nombre “El sueño creador” ya que es el título de una obra de María Zambrano, la escritora que da nombre a nuestro Campus. El funcionamiento del Club de Lectura es sencillo. Cada trimestre se lee un libro -la Biblioteca dispone de ejemplares suficientes para ello-, elegido por una persona que actuará como coordinador y, después, nos reunimos para dialogar en torno a nuestra lectura del texto.

En nuestra primera sesión contamos con el Dr. Torrego como coordinador. Toda la información se publicitó en nuestro blog, a través de Facebook y twitter y mandamos la información a todo el PDI y Personal de Administración y Servicios (PAS, en adelante), y realizamos una serie de folletines y carteles que colocamos en la biblioteca.

El libro con el que empezaremos, elegido por el Dr. Torrego, que fue nuestro primer coordinador, fue “Rebelión en la Granja”, de George Orwell.

Los participantes en el Club –profesorado, estudiantes, PAS y también algunas personas que no forman parte de la comunidad universitaria- debatieron sobre la obra del escritor británico.

El club fue todo un éxito de participación y de entusiasmo por todos los que tuvimos la suerte de estar en la sesión. Para el siguiente trimestre el libro elegido fue "El desierto de los tártaros", de Buzzati. La sesión se realizó el 14 de marzo de 2013 a la misma hora y pudimos contar esta vez como coordinador con el Dr. Frías.

El 7 de mayo tuvo lugar la 3ª reunión Club de Lectura, el debate giró en torno al libro: "Los girasoles ciegos", el Dr. Torrego vuelve a ser nuestro coordinador.

La última sesión del club de lectura del curso 2012/2013, tuvo lugar el 18 de junio y la última obra propuesta fue "El hombre inaudible" de Gabriel Insausti. La profesora Devesa fue la encargada de coordinar nuestro club en esta ocasión.

El curso 2013/2014 comienza una nueva edición de nuestro club de lectura. La principal novedad es que ya es una actividad con reconocimiento de créditos para los alumnos inscritos. El libro con el que comenzó el club es "El cuerpo humano", de Giordano. En el mes de febrero se leyó el libro "Primera memoria", de Matute. En abril tuvimos ocasión de leer "Todos los fuegos, el fuego", de Cortázar y en la última sesión tuvimos ocasión de leer "Alguien dice tu nombre" de García Montero.

5.4 Exposiciones

El Campus inauguró su nueva Sala de Exposiciones con una retrospectiva sobre la construcción del nuevo Campus. La sala de exposiciones lleva el nombre del Dr. Gómez de Caso.

En esta primera exposición fueron los fotógrafos del periódico El Adelantado los que amablemente nos cedieron una serie de fotografías que maquetamos en la Biblioteca en cartón pluma.

Por su parte los profesores González y Collado nos ayudaron con la elaboración del poster y el díptico explicativo de la exposición.

Se procedió a enviar la información a todo el profesorado a través del correo electrónico, colocamos carteles informativos de la misma y la noticia se publicó en el Adelantado de Segovia

En esta muestra se pudieron ver una treintena de fotografías que hacían referencia a la construcción del Campus María Zambrano. También se incluyeron los planos y maquetas del proyecto arquitectónico, que constituyeron un conjunto de imágenes muy interesantes, documentales e

incluso emotivas de este particular pero reivindicado Campus Público de Segovia. La exposición tuvo una duración de dos meses desde el 8 de marzo al 8 de mayo de 2013 en horario de 8.00h a 21.00 h y la muestra estuvo abierta a toda la comunidad universitaria, y al público segoviano en general.

El 21 de mayo de 2013 tuvo lugar la segunda exposición fotográfica en la Biblioteca que se prorrogó hasta el 31 de mayo y que tuvo por título "Hombres y mujeres en la UVa 2013". Las fotografías fueron seleccionadas para el IV Concurso de fotografía sobre la igualdad de hombres y mujeres en la Universidad, organizada por el Secretariado de Asuntos Sociales. Tanto el primero como el tercer premio se concedieron a estudiantes de Segovia. Además tenemos que señalar que la mayoría de las imágenes se localizan en la Biblioteca del Campus María Zambrano.

Algunas de las exposiciones que tuvieron lugar en la Biblioteca durante el curso 2013/2014 fueron:

- a. Exposición de carteles con motivo del Día Internacional contra la violencia de Género realizados por los estudiantes del Campus de Segovia en colaboración con el Instituto de Educación Secundaria (IES, en adelante) Andrés Laguna. Inaugurada el 25 de noviembre, fue coordinada por el profesor González-Martín.
- b. Un Workshop/concurso fotuitográfico presentado por los alumnos del Campus. Celebrado durante el mes de marzo con el título "El ojo tútico; una reflexión fotutgráfica". El taller del que salieron las propuestas fotuitgráficas estuvo organizado por la profesora Pacheco la Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Comunicación del Campus de Segovia,
- c. Exposición de trabajos de pintura y escultura de los alumnos de la Facultad de Educación de Segovia titulado "Marañas cotidianas". La organiza la profesora Gómez Redondo del Departamento de Didáctica de la Expresión Musical, Plástica y Corporal, e inaugurada el 1 de abril en la sala de Exposiciones de la Biblioteca con la asistencia del Vicerrector del Campus. La exposición muestra los trabajos de pintura y escultura de los alumnos de la Facultad de Educación de Segovia.
- d. Exposición sobre la diferentes corrientes pedagógicas a través de la historia con el título "Nuestra educación: una mirada retrospectiva.". La organizó la profesora Serrano con sus alumnos de 1º de Grado Educación Infantil. En esta exposición se reflejan las diferentes corrientes pedagógicas a través de la historia.
- e. Exposición de las fotografías presentadas a la V edición del concurso incluido en las actividades dentro de la

conmemoración del Día Internacional de la Mujer. Esta exposición cierra el curso académico con el título de nuevo "Hombres y mujeres por la igualdad en la UVa". El primer y segundo premio se concedió a estudiantes de Segovia.

CAPÍTULO VII: EL SERVICIO DE ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL DESDE LA BIBLIOTECA: EL SERVICIO DE FORMACIÓN DE USUARIOS

1. El Servicio de Alfabetización Informacional desde la Biblioteca: El Servicio de Formación de Usuarios. Estado de la Cuestión. Revisión Bibliográfica

El servicio de formación de usuarios es una herramienta fundamental dirigida a difundir los servicios y la colección bibliográfica de la biblioteca. Estamos asistiendo a una nueva revolución tecnológica y la Biblioteca como CRAI, debe dedicar gran parte de su tiempo a actividades de formación para toda la comunidad universitaria. Cada vez un mayor número de bibliotecas utilizan la red para dar a conocer sus colecciones y servicios y sobre todo para enseñar a sus usuarios a manejarse a través de ellos.

Consideramos que no es suficiente con una formación informática o digital, sino que el usuario necesita adquirir habilidades informacionales, y la biblioteca es el instrumento básico para el aprendizaje de estas actividades.

El concepto de formación de usuarios lo define Corral (1982) como:

Cualquier tipo de esfuerzo tendente a facilitar la orientación al usuario individual o colectivamente, a fin de lograr una utilización más eficaz de los recursos y servicios que la biblioteca ofrece (p. 397).

Sánchez-Paus (1995), lo describe como un servicio de la propia biblioteca sobre sí misma sobre sus recursos, cuyo objetivo principal es conseguir la máxima utilización por parte de los usuarios.

Se pueden diferenciar tres grandes etapas en la evolución de la formación de usuarios. Una primera etapa que va hasta 1930 y se caracteriza por la figura del profesor bibliotecario y está especialmente vinculada con el servicio de referencia; la segunda que abarca de 1930 a 1970 y se caracteriza por el papel de la biblioteca como escuela; y la tercera de 1970 a 1990 que se caracteriza porque comienzan a insinuarse los principios de Alfabetización Informacional (ALFIN, en adelante) (Aragón, 2005).

Según Marzal (2008), la formación de usuarios, ahora cede protagonismo a la alfabetización en información en el CRAI. De esta idea surge el concepto de ALFIN.

En relación a la terminología alfabetización informacional alfabetización informativa o alfabetización en información, proviene de la traducción de la expresión "Information Literacy" (Alfabetización informacional), utilizada por primera vez de la mano de Zurkowski en el año 1974 que utiliza el término para un trabajo que presentó a la Comisión nacional de Biblioteconomía y Documentación de Estados Unidos (Gómez Hernández, 2007b).

Bawden (2002), explica que el término alfabetización bibliotecaria se utilizó por primera vez como titular de una sección regular de la revista de biblioteconomía referencial RQ. Este autor señala que dicho término se englobaría dentro de las alfabetizaciones basadas en destrezas y tiene dos significados: por una parte se refiere a la capacidad de tomar decisiones sobre una fuente de información, y por otro lado, se refiere a la participación de las bibliotecas dentro de los programas de alfabetización.

La idea del término Information Literacy, surge a principios de los años 70 del siglo XX a partir del advenimiento imparable de las tecnologías de la información y la comunicación, pero ha crecido a tomado cuerpo y se ha fortalecido hasta que hoy en día se reconoce como necesidad de alfabetización crítica. (Pinto, 2008).

Muchas son las definiciones que podemos dar del término alfabetización informacional, una de las que mejor define este concepto es la del Grupo de Alfin del Chartered Institute of Library and Information Professionals, (CILIP, en adelante).

ALFIN para Bawden; Boden, Woolley, [et al.], (2004) es "saber cuándo y por qué necesitas información, dónde encontrarla, y cómo evaluarla, utilizarla y comunicarla de manera ética"(p. 79).

Por su parte Arco (2009) apunta que esta alfabetización “implica la formación a lo largo de la vida para obtener, recopilar, organizar y evaluar la información de forma crítica que sirva para fundar opiniones válidas” (p.6).

Otra definición es la dada por Gómez-Hernández (2000), que expone que la alfabetización informacional no es sólo enseñar habilidades informáticas sino saber comprender, la información, valorarla aplicarla y comunicarla adecuadamente. Es una formación que nos permite tener una visión crítica, ya que es una formación basada en competencias informacionales:

Hoy en día existen múltiples discusiones en diferentes idiomas sobre cuál es el término más adecuado desde diferentes perspectivas lingüísticas y de traducción para expresarlo. En el caso del español ésta ha sido también una realidad con posiciones como la de Gómez-Hernández (alfabetización informacional) o Marzal (alfabetización en información), Cortés y Lau (desarrollo de habilidades informativas), o a partir de una perspectiva educativa como la de Naranjo Vélez (formación-educación de usuarios).

Gómez-Hernández (2007), señala que se adoptó el término alfabetización informacional como traducción de Information Literacy, frente a otras traducciones, ya que es la que más se ajusta a su significado en el contexto del que parte. También señala este autor que existe la tendencia a usar el mencionado acrónimo ALFIN propuesto por Benito en 1996.

La International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA, en adelante), se posiciona por el término alfabetización continua o lifelong literacy, que engloba ya todos los aspectos de aprendizaje permanente.

Gómez-Hernández (2007), distingue varios tipos de alfabetización como son: (a) alfabetización audiovisual como la capacidad de comprensión y crítica de los medios de lenguaje audiovisuales; (b) alfabetización tecnológica como la capacidad de manejo de la tecnología de la información; (c) alfabetización digital dominio del hipertexto e Internet; y por último; (d) alfabetización científica como el dominio de la ciencia y sus mecanismos.

Fatzer (1987), distingue varias fases dentro de este proceso de alfabetización librería: (a) alfabetización pre-librería: el usuario no encuentra un libro en el estante sin ayuda; (b) alfabetización semi-librería: El individuo encuentra las obras en el catálogo en el catálogo y no en el estante; (c) usuario competente: El individuo sigue una estrategia de búsqueda que le ayuda a localizar y evaluar la información de manera pertinente; (d) usuario experto: Conoce exactamente cuáles son los mecanismos de búsqueda específica y es capaz de modificar su estrategia de búsqueda para responder a sus necesidades de información.

La alfabetización informacional no puede reducirse en la actualidad a la alfabetización libraria ya que estamos ante un proceso muy complejo que engloba multitud de competencias, no sólo de ámbito bibliotecario sino digitales, científicas y tecnológicas.

Según Marzal (2008), el CRAI alcanza su verdadera dimensión educativa en la alfabetización, y propone como elementos definitorios de esta alfabetización tres competencias que deben adquirir nuestros usuarios como son: (a) la competencia para la gestión de contenidos web; (b) la competencia en la edición cooperativa, para la diseminación ética y solidaria del conocimiento, a través de los objetos de aprendizaje y; (c) la competencia evaluativa y autoevaluativa en discernir el progreso intelectual en la selección y evaluación de contenidos.

Según Arco (2009) el CRAI debe ser parte activa del desarrollo curricular implicando a todo su personal en los planes de innovación docente y debe tener una responsabilidad en la alfabetización en información.

Toda biblioteca debe ayudar a cumplir este proceso de alfabetización y los estudiantes necesitan utilizar estrategias de búsqueda adecuadas para de este modo encontrar información pertinente. La alfabetización informacional es un proceso gradual, los estudiantes universitarios presentan serios problemas para enfrentarse a una educación superior, la falta de formación en el campo investigativo desemboca en trabajos fin de grado deficientes por lo que es más necesaria que nunca una formación en alfabetización informacional. La formación en alfabetización informacional tendrá repercusiones positivas en una mejor producción documental. El profesional de la información debe por su parte formarse y estar en contacto con el ámbito investigativo (Bonilla, 2005).

Es necesaria la promoción y difusión de dichas actividades de formación de usuarios y la inclusión dentro de los programas docentes. Una formación que consideramos muy necesaria tanto para el profesorado como el alumnado a lo largo de toda la vida. Tal como se ha señalado en capítulos anteriores, el crecimiento de las TICs en los últimos años ha provocado una ruptura con el tradicional paradigma educativo, lo que hace prácticamente imprescindible una formación continua. Surgen nuevos profesionales en la biblioteca con perfiles definidos como personal de apoyo a la docencia, con conocimientos audiovisuales e informáticos y cuya función será, entre otras, apoyar al profesorado.

Gómez-Hernández (2007), señala que el método de enseñanza que se propone desde Alfin tiene reminiscencias de los enfoques constructivistas

del aprendizaje, en los que el sujeto partiendo de unos conocimientos previos, realiza un aprendizaje significativo, siendo activo, reflexivo e intencional en este aprendizaje. El sujeto debe ser capaz de utilizar esa información, compartirla, autoevaluar el proceso y sobre todo ser autónomo en toda la búsqueda.

Las bibliotecas ahora son mediadoras del aprendizaje, por lo que deben facilitar la adquisición de conocimientos y habilidades que permitan a nuestros usuarios: (a) encontrar la información pertinente; (b) usar esa información y lo más importante de todo; (c) difundirla correctamente (Pinto, 2008).

La Biblioteca ya no se presenta sólo como un apoyo a la formación tradicional, sino que adopta una posición activa, como centro de enseñanza (learning library). Surge el papel del bibliotecario temático como experto co-facilitador del proceso enseñanza-aprendizaje tendrá un triple objetivo: formar a los usuarios finales, formar al profesorado para que a su vez este ejerza de formador y desarrollar herramientas de autoaprendizaje. Las acciones de formación que ofrezca el CRAI, tienen que estar orientadas y relacionadas con el currículo de las enseñanzas impartidas. Serán el profesorado y el bibliotecario los que conjuntamente de manera cooperativa, trabajen para alcanzar este objetivo común de formar en todos los recursos al alcance. (Arco, 2009).

Gómez-Hernández (2007), señala que muchas actividades de formación de usuarios se considerarían como aspectos parciales dentro de la alfabetización informacional, ya que esta formación está en relación con unos objetivos específicos que se desarrollan de la mano de docentes y bibliotecarios.

La formación de usuarios convierte al bibliotecario en formador, por lo que es necesario que el bibliotecario adquiriera algunos principios didácticos y del aprendizaje. (Gómez Hernández, 2000).

El concepto de ALFIN, va más allá de la evolución de la instrucción en el manejo de los recursos que ofrecen las bibliotecas. El éxito de la formación radicarán en la colaboración de docentes y bibliotecarios para un mismo fin, así como la creación de recursos comunes que permitan la formación permanente y la autonomía (Pinto, 2008).

El alumnado, por su parte, deberá desarrollar una serie de competencias y habilidades en el uso de la información, denominadas en el ámbito documental con el término alfabetización informacional (Gómez-Hernández, 2010).

El concepto alfabetización informacional abarca entre otros aspectos: (a) la comparación y relación de la información obtenida en diversas fuentes; (b) la integración de la nueva información a la propia base de conocimientos; (c) la realización de inferencias, conexiones y obtención de conclusiones; (d) la elaboración de citas en forma apropiada; (e) la construcción de un sistema bibliográfico personal; (f) la organización de la información para su aplicación práctica; (g) la aplicación de la información al problema inicial y; (h) la comunicación con eficacia de lo producido usando el medio adecuado.

Nuestros usuarios deben ser capaces de saber identificar y localizar fuentes de información relevantes, conocer qué tipo de fuentes de información necesitan, ser capaces de filtrar la información, determinar su relevancia. Deben ser capaces de construir y ejecutar estrategias de búsqueda de localización de la información y nosotros como expertos y conocedores de las herramientas necesarias les orientaremos en esta búsqueda.

Dentro del desarrollo normativo de políticas informacionales en cuanto a las bibliotecas universitarias en España, cabe destacar principalmente ALFARED (anteriormente llamado Alfinred). Este foro surge como resultado de las conclusiones del documento "Declaración de Toledo sobre la alfabetización informacional (Alfin)" dentro del Seminario de Trabajo: Biblioteca, aprendizaje y ciudadanía (2006), en lo relativo a: "Creación, mantenimiento y actualización de un sitio web específico sobre alfabetizaciones y competencias fundamentales, como centro de recursos y apoyo a los foros e iniciativas que se desarrollen".

En cuanto a las principales Declaraciones que se han publicado en torno al concepto de alfabetización informacional, destacamos las siguientes:

1. Declaración de Praga (2003). Hacia una sociedad alfabetizada en información.
2. Declaración de Alejandría (2005) acerca de la alfabetización informacional y el aprendizaje de por vida.
3. Declaración de Toledo (2006) sobre la alfabetización informacional (ALFIN).
4. Bibliotecas por el aprendizaje permanente (2009). Declaratoria de Lima sobre ALFIN.

Como normativas y recomendaciones principales podemos señalar:

1. Association of College and Reserach Libraries (ACRL, en adelante) (2004). Information Literacy Standards for Higher Education.
2. ACRL (2001). Objectives for Information Literacy Instruction: A Model Statement for Academic Librarians.

3. Normativa del Council of Australian University Librarians. (CAUL, en adelante) (2001). Information literacy standards. 1st ed. Canberra: Council of Australian University Librarians.
4. Lau, J. (2006). Guidelines on information literacy for lifelong learning. IFLA, Directrices sobre el desarrollo de habilidades informativas para el aprendizaje permanente.
5. Information Literacy and Academic Libraries: (2001) the SCONUL approach (UK/Ireland).

2. Alfabetización Informacional Basada en el E-learning: Plataforma Moodle de Aprendizaje

Para definir la metodología de la formación en línea se utiliza hoy en día el término e-learning.

Según Cabero (2006), el e-learning se nos presenta como una de las estrategias formativas que nos permiten resolver muchos problemas educativos que van desde el aislamiento geográfico hasta el ahorro de dinero y de tiempo. Este tipo de aprendizaje sigue los principios del denominado “aprendizaje colaborativo” (procedente de la pedagogía constructivista), ya que esta modalidad de enseñanza nos permite interactuar con el alumno y facilitar su participación en grupo.

Algunas de las características principales de esta modalidad de enseñanza son, entre otras, según Cabero (2006):

1. Permite que los estudiantes vayan a su propio ritmo de aprendizaje.
2. Es una formación basada en el concepto de formación en el momento: los profesores determinan cuándo y cómo los estudiantes recibirán los materiales formativos que necesitan (just-in-time training).
3. Permite la combinación de diferentes materiales (auditivos, visuales, etc.) para generar actitudes innovadoras, críticas e investigadoras.
4. El conocimiento es un proceso activo de construcción: tiende a un modelo lineal de comunicación.
5. Es una formación interactiva, entre los participantes en el proceso y el profesor.
6. Tiende a realizarse de forma individual, sin que ello signifique la renuncia a la realización de propuestas colaborativas.
7. Es flexible en la medida que no requiere de horarios ni de espacios físicos.

8. Favorece la participación activa del alumnado.
9. Permite un seguimiento continuo de las actividades.
10. El estudiante que comprende por sí mismo la variedad de recursos y fuentes disponibles, será capaz de diferenciar y valorar dichas fuentes.

Las nuevas tecnologías suponen un cambio en la metodología docente ya que, como señala Pinto (2008):

1. Rompen las barreras del tiempo y el espacio posibilitando que cualquier persona pueda acceder a cualquier tipo de información en la red.
2. Posibilitan una búsqueda y un análisis permanente de la información.
3. Permiten una autonomía de usuarios.
4. Favorecen la comunicación, la colaboración y el trabajo comunitario.

Tres son los factores que contribuyen a la movilidad social, la calidad del conocimiento y de la vida en general según indica Silvio (2002): la movilidad virtual, la movilidad geográfica y el aprendizaje virtual. Lo que importa es que las tecnologías móviles y todas las formas de movilidad y modalidades de aprendizaje se articulen adecuadamente para ayudar a las personas a incrementar y mejorar sus conocimientos y su calidad de vida, y a lograr en la sociedad un desarrollo humano sustentable. La biblioteca debe adaptarse a sus usuarios ampliando sus fronteras y no limitándose al espacio físico. Anteriormente todas las ofertas formativas eran presenciales, pero ahora aprovechando la oportunidad que le brindan las TICs, la biblioteca puede llegar a un mayor número de usuarios ofreciendo esta formación de manera virtual. (Pinto, 2008).

Según Arco (2009), los Centros de Recursos deben crear los escenarios telemáticos educativos, que provoquen que el aprendizaje no tenga barreras.

Pero de todos los avances técnicos que supone el e-learning, lo más importante es el surgimiento de las plataformas de enseñanza a distancia como son los denominados Learning Management Systems (LMS, en adelante), plataformas de enseñanza a distancia: Modular Object Oriented Dynamic Learning Environment (Moodle, en adelante) o Web Course Tools (WebCT, en adelante).

El más utilizado sin lugar a dudas es Moodle por ser un software libre de una gran flexibilidad didáctica y con gran cantidad de recursos y actividades como son los Scorms, páginas de texto plano, glosarios, lecciones, wikis etc.

Así lo hacemos desde la Biblioteca utilizando la plataforma de aprendizaje Moodle, con la cual intentaremos llegar a un mayor número del alumnado.

Desde la Biblioteca del Campus de Segovia apostamos por este tipo de enseñanza que nos permite un mayor acercamiento a nuestros usuarios, mayor flexibilidad y adaptación de horarios. Hemos puesto en marcha este tipo de formación a través de nuestra propia plataforma Moodle que está operativa desde el curso 2013/2014 y que más adelante pasaré a detallar.

3. Formación de Usuarios. Revisión Bibliográfica. Estado de la Cuestión

En cuanto a la revisión bibliográfica hemos recopilado diferentes estudios que he considerado claves para entender el concepto de formación de usuarios. Se ha realizado una búsqueda exhaustiva en diferentes catálogos de universidades como son: (a) el catálogo Almena de nuestra biblioteca; (b) catálogo colectivo de las bibliotecas universitarias españolas REBIUN; (c) BUCLE WorldCat: catálogo en línea de la OCLC que a su nos permite realizar búsqueda conjunta en los catálogos de las bibliotecas de las universidades que forman el consorcio BUCLE: Burgos, León, Salamanca y Valladolid. (d) Dialnet: uno de los mayores portales de difusión de difusión de toda la producción científica hispanoamericana; Google académico, el buscador de google especializado en revistas académicas.

También hemos realizado una búsqueda en portales como Dialnet, catálogos de bibliotecas universitarias como Rebiun, repositorios documentales de universidades españolas y extranjeras como UVadoc Eprints Complutense, Networked Digital Library of Theses and Dissertations (NDLTD), Base de datos Teseo, WOS y Scopus. Se procedió a realizar una búsqueda exhaustiva de los diferentes documentos publicados no solo en España sino también en otros países con el tema principal de investigación sobre “Formación de usuarios en bibliotecas” y “Information Literacy Libraries”, utilizando como palabras clave y combinando los términos: formación, bibliotecas universitarias y alfabetización informacional.

Hemos recopilado un importante número de investigaciones sobre que serán de gran utilidad para contextualizar nuestra investigación. Dividiremos los estudios en dos categorías nacionales e internacionales.

3.1 Estudios nacionales

Gracias a esta búsqueda exhaustiva en diferentes bases de datos y catálogos bibliográficos hemos recopilado un importante número de investigaciones sobre que serán de gran utilidad para contextualizar nuestra investigación.

Debo destacar que cada estudio a su vez nos permitido encontrar nuevas referencias a diferentes publicaciones e investigaciones que agruparemos, según la procedencia en dos categorías: investigaciones en el contexto internacional y en el contexto español.

3.1.1. Universidad de Murcia

En el ámbito español cabe destacar en la Universidad de Murcia la tesis defendida por Gómez-Hernández en 1995 donde realiza un estudio sistemático de la situación de la biblioteca universitaria de Murcia desde el punto de vista de su función en la Educación Superior para concluir una serie de recomendaciones y medidas de actuación. Se analizó el conocimiento que tienen los estudiantes de los servicios, el aprovechamiento que se hace de ellos, la valoración que merecen y los deseos de mejora. El estudio se configura mediante dos cuestionarios de evaluación de elaboración propia: (a) El primero de ellos constituido por preguntas abiertas y dirigido al personal de bibliotecas. (b) 2º cuestionario dirigido a alumnos de 1º, 2º y 3º de biblioteconomía. En sus preguntas utiliza la escala Likert y las respuestas son analizadas con el programa SYSTAT, versión 5.

Se pueden extraer de este estudio conclusiones muy interesantes relacionadas con aspectos como son el conocimiento uso y valoración de los servicios de la biblioteca: (a) Se aprecia una tendencia a aumentar el conocimiento de estos servicios con el paso a cursos superiores, aunque cabe destacar que más de un tercio de los alumnos de cuarto y quinto de carrera afirma no conocer los servicios de biblioteca; (b) En relación con las búsquedas bibliográficas para aproximadamente el 55% de los estudiantes la biblioteca de su centro les permite encontrar la bibliografía que necesitan, no obstante, sus búsquedas son bastante limitadas a las necesidades marcadas por sus profesores para estudiar las asignaturas. A partir de segundo hasta quinto año de carrera, poco a poco los alumnos van conociendo mejor las posibilidades de la biblioteca; (c) Se preguntaba qué importancia atribuían a la biblioteca para una buena formación universitaria. Para el 90% de los estudiantes de la Universidad de Murcia la biblioteca es fundamental o bastante importante; (d) Se solicita a los alumnos que marcaran las actividades de enseñanza-aprendizaje que realizaban regularmente los profesores del curso en que se encontraban, en relación con habilidades documentales. Aquí los resultados fueron los siguientes: (a) basarse en los apuntes y en un manual básico es la principal actividad del profesorado para

hacer dominar la materia (64,6%). El alumno no atiende a otras actividades del profesorado relacionadas con la documentación; (b) Recomendar bibliografía variada sobre la materia (57,8%). Aunque el profesorado cita extensamente bibliografía, como reconocen los estudiantes, no suelen atender la recomendación de usarlos, porque creen que básicamente su calificación depende de su dominio de la materia a través del estudio de los apuntes y un manual básico, no del manejo de la bibliografía complementaria; (c) En menor proporción, los profesores citan las principales revistas (11%), citan los documentos secundarios de la especialidad (15%), recomiendan el uso de las bibliotecas de la Universidad (16,3%) o les explican las fuentes de investigación en su campo (7,5%). Y buena parte de esta información es valorada como secundaria por el alumnado, que no suele recordarla, como demuestran las siguientes preguntas de la encuesta.

Como principales conclusiones de esta tesis se pueden destacar las siguientes:

1. El conocimiento que los estudiantes tienen de los servicios bibliotecarios es escaso, lo que repercute en el bajo nivel de sus demandas, usos y expectativas. Se requiere editar guías de las bibliotecas, incluir éstas en los impresos de matrícula, realizar formación de usuarios al comienzo de los cursos, etc.
2. Los estudiantes tienen poco contacto con el personal bibliotecario especializado. Se requiere potenciar los servicios de información bibliográfica, y que se den a conocer y se ofrezcan en lugares muy accesibles, preferentes y bien indicados. Tanto el personal auxiliar como el técnico deben recibir cursos de técnicas de comunicación y atención al público.
3. Las fuentes de información y referencia, así como los documentos relacionados con el inicio en la investigación -Tesis, patentes, informes, revistas, bibliografías, índices de bases de datos- son absolutamente desconocidos para los estudiantes, de lo que se deduce una formación muy pobre basada en apuntes y manuales sintéticos. Corregir esta carencia es tarea común de docentes -facilitando el conocimiento de éstos con un cambio en el estilo educativo- y de bibliotecarios -acercando estas fuentes mediante la formación, la motivación y la mejora de la accesibilidad. Los estudiantes manifiestan un gran interés por recibir este tipo de conocimientos y habilidades, y la biblioteca debe aprovechar y atender esta demanda.

En relación a su tesis, Gómez Hernández (2001) presenta en este artículo una descripción de las competencias en alfabetización que deben adquirir los

estudiantes, así como la formación que sería necesaria para los bibliotecarios y PDI. Realiza interesantes propuestas de enseñanza de la alfabetización en educación secundaria y en la universidad como introducir la alfabetización dentro de las diferentes asignaturas; ofertar asignaturas específicas en documentación; apoyo en la realización de Trabajos Fin de Grado (TFG, en adelante), desde la Biblioteca o incluir la formación desde el portal web de la biblioteca.

Guiard (2002) en su estudio deja planteadas las bases para la evaluación de los cursos de formación de usuarios en la Biblioteca de la Universidad de Murcia como son los cuestionarios, pruebas de evaluación, autoevaluación y evaluación global del programa. Interesante presentación de los diferentes cursos ofrecidos desde la biblioteca, detallando destinatarios, objetivos, contenidos, desarrollo, duración y documentación.

3.1.2. Universidad de Alicante

Alemany (2011) presenta un análisis de los cursos de formación que se llevan a cabo en la Universidad de Alicante y del número de alumnado participante por cursos.

Es interesante destacar como conclusiones de este estudio el descenso del número de asistentes a los cursos presenciales y la necesidad de elaborar un plan de marketing desde la biblioteca con propuestas interesantes como son: (a) la gincana Gincanet donde se plantean cuestiones relacionadas con la búsqueda de la información con un premio final; (b) sorteo entre los asistentes a los cursos de formación “Conocer la biblioteca tiene premio”; blog “El libro distraído” y canal de Facebook.

Al final de esta publicación se presenta un debate muy interesante sobre si los alumnos prefieren buscar en google o en el catálogo de la biblioteca.

3.1.3. Universidad de Lugo

Prado (2008) por su parte, realiza un estudio en el que se explica cómo se configuró la creación de un proyecto de un servicio virtual de información y aprendizaje desde la Facultad de Profesorado de Lugo. Esta Facultad desde el año 2005 lleva desarrollando un Programa de competencias básicas entre las que se encuentra la “competencia Informacional” que se desarrolla desde la biblioteca en colaboración con el profesorado. Se describen las diferentes actividades de formación que se realizan desde la biblioteca de la Universidad de Lugo como son: (a) jornadas de acogida de los nuevos alumnos con “Conoce tu biblioteca”; (b) cursos monográficos para presentar nuevos recursos; (c) sesiones a demanda por grupos de alumnos; y (d)

pequeños proyectos que se llevan a cabo en colaboración entre alumnos, biblioteca y profesores de modo que se obtienen resultados excelentes, tanto en el rendimiento académico del propio alumno como en la satisfacción que manifiestan.

Todos los cursos son presenciales, salvo con los alumnos de tercero que responde a una modalidad mixta presencial y virtual. El proyecto de creación de un espacio virtual de información y aprendizaje es llevado a cabo por la biblioteca de este centro. Este funciona como aula permanente, de modo que en cualquier momento y lugar con una simple conexión a Internet los usuarios, principalmente nuestros alumnos, puedan resolver un problema, realizar un trabajo, recibir orientación, intercambiar opiniones, manifestar necesidades, etc. Una biblioteca abierta las 24 horas del día. Varios son los objetivos que se persiguen con este proyecto: (a) que los alumnos adquieran habilidades básicas para hacer búsquedas en bases de datos; (b) que accedan al documento fuente desde una referencia bibliográfica; (c) que adquieran habilidades para plantear, buscar, seleccionar y evaluar la información pertinente en las fuentes adecuadas y saber elaborar una bibliografía; (d) que aprendan a trabajar con bases de datos extranjeras; (e) que busquen recursos de calidad en Internet y; (f) que aprendan a evaluar información y a elaborar una bibliografía.

En cuanto a la evaluación del programa se proponen tres modelos de recogida de datos: cuantitativo, cualitativo y de satisfacción. En la evaluación cuantitativa podemos ver que se contabilizan diferentes aspectos como son: (a) Número de usuarios registrados; (b) Número de accesos al Aula; (c) Número de accesos a los contenidos; (d) Numero de accesos a los enlaces; (e) Número de comunicaciones; (f) Número de sesiones formativas a demandan.

Por su parte, los datos de tipo cuantitativo dentro de la Evaluación, comprenden las siguientes actividades: (a) Número de usuarios que enviaron actividades; (b) Número de aciertos en los ejercicios propuestos; (c) Análisis comparativo entre el número de accesos y las actividades entregadas. De las actividades propuestas se podrían establecer un conjunto de indicadores que diesen constancia de las aptitudes informacionales adquiridas: (a) Determina la naturaleza y el nivel de información que precisa; (b) Elige los descriptores adecuados según los conceptos extraídos del tema; (c) Formula estrategias de búsqueda adecuadamente; (d) Selecciona las fuentes de información adecuadas; (e) Localiza y accede a la información relevante; (f) Evalúa y selecciona la información más pertinente.

Y por último, las encuestas a Usuarios, incluyen a su vez dos instrumentos de recogida de datos como son: (a) Cuestionario ENIL para valorar

competencias en el acceso y uso de la información; (b) Encuesta de satisfacción que recoja información sobre la valoración del curso, el nivel de los contenidos, la presentación, el programa, la atención y ayuda recibida y sugerencias para la mejora del servicio.

3.1.4. Universidad de la Laguna

Hernández (2010) presenta la descripción y el análisis de un programa de formación en competencias informacionales que se lleva realizando desde el año 2006 para estudiantes de nuevo ingreso, desarrollado por la biblioteca de la Universidad de La Laguna en colaboración con el profesorado.

El éxito de dicha iniciativa ha motivado un cambio en la planificación y programación del Servicio de Formación de la Biblioteca. El objetivo principal de este programa era potenciar la adquisición de la competencia en la gestión de información (localización, evaluación, uso y comunicación). Para ello se elaboró un programa de formación en competencias secuenciado con niveles de aprendizaje diferenciados a lo largo de toda la vida académica del alumno. También incluyó cursos de reciclaje en competencias para el profesorado, el PAS y los usuarios externos interesados en adquirir competencias informacionales. La formación se desarrolló bajo la modalidad de e-learning. Para ellos se formaron varias aulas virtuales para la impartición de los cursos. Estas fueron creadas en la plataforma Moodle e integradas en el campus virtual de esta universidad.

Se aprovechó en ese momento la iniciativa de la Unidad de Docencia Virtual para el profesorado ya que se entendió que esta plataforma era una fórmula interesante para hacer que el usuario fuera el protagonista de su propio aprendizaje, un aprendizaje basado en la autonomía y la colaboración. Los profesores incorporaron el curso dentro de la programación de su asignatura como una actividad obligatoria y puntuable. El profesorado aportó los temas sobre los cuales los alumnos debían hacer las prácticas de búsqueda, revisaron las unidades temáticas que integraban el proyecto de formación, así como los recursos de información seleccionados por el bibliotecario.

Se eligió comenzar la experiencia con alumnos de primer curso de distintas titulaciones, fundamentalmente porque éramos conscientes de las carencias que tenían en competencias en información.

De este estudio, se concluye que cuando los alumnos llegan a la universidad, presentan características muy similares:

1. Tienen escasas habilidades a la hora de localizar, seleccionar y usar la información para hacer un trabajo.

2. No saben buscar de forma adecuada a sus necesidades.
3. Buscan información sin contrastar en internet; utilizan un solo buscador (Google).
4. Desconocen los recursos de información que ofrecen las bibliotecas.
5. Están habituados a «cortar y pegar» información que no contrastan.

La Universidad de la Laguna organizó un curso piloto «Cómo localizar fuentes de información para...» se planificó para varias titulaciones, un total de ocho.

Al finalizar este primer año se concluyó que: (a) los cursos debían ofrecerse a todos los alumnos de nuevo ingreso; (b) que la formación en competencias informacionales tendría que estar presente, como mínimo, en el nivel inicial; (c) los cursos deberían seguir siendo obligatorios, en asignaturas troncales, y contar con el apoyo del profesorado, máximo responsable de la formación académica de los alumnos. Quedó comprobado que en aquellos cursos donde la implicación del profesor fue mayor, el número de alumnos que abandonaron fue menor. La motivación que bibliotecarios y profesores trasladaron a los alumnos, el apoyo constante del formador en la resolución de dudas en el aula virtual, así como la puntuación que se les ofrecía si lo superaban, fueron elementos importantes para el éxito de la experiencia.

A lo largo de estos años, los usuarios optimizaron favorablemente lo aprendido en cada curso lo cual ha quedado reflejado en las encuestas que cumplimentaron al finalizar cada curso. Se han analizado las encuestas cumplimentadas en el aula virtual durante tres años. Han respondido afirmativamente a las cuestiones que se les plantearon obteniéndose, en síntesis, los siguientes resultados:

1. Los objetivos del curso se han cumplido (entre un 70-85%).
2. Han adquirido nuevos conocimientos y habilidades (entre un 85-90%).
3. Conocen mejor los recursos de información generales y especializados (entre un 80-90%).
4. El curso los ayudará en su formación académica (entre un 75-85%).
5. Recomendarían el curso a otros alumnos (entre un 85-90%).

El curso que se ofreció al PDI durante el curso 2008-2009 también recoge buenos resultados.

- Los objetivos del curso se han cumplido (80%).

- Han adquirido nuevos conocimientos y habilidades (89%).
- Conocen mejor los recursos de información (90%).

En mayo de 2009 se recogió la opinión de los profesores colaboradores en el curso para los alumnos de primero. Se les preguntó si habían notado alguna mejora en los alumnos una vez terminado el curso los resultados muestran que un 65% responde que han mejorado bastante.

Como principales conclusiones que se recogen de este estudio piloto podemos destacar entre otras: (a) La formación en competencias (informacionales e informáticas) de toda la comunidad universitaria debería ser un objetivo estratégico de la universidad; (b) Debería ser una competencia explicitada en el plan formativo de todas las titulaciones; (c) La institución debe apoyar al personal de la biblioteca para que dedique el tiempo necesario a esta actividad; (d) Profesores, bibliotecarios y otros servicios de apoyo de la universidad deben trabajar conjuntamente para ayudar a los alumnos a trabajar en competencias; (e) El profesorado, responsable del aprendizaje de los alumnos, debe implicarse en la evaluación de las competencias; (f) Hay que fomentar el reciclaje en competencias informacionales e informáticas de todos los implicados en la formación; (g) La universidad debe certificar y/o acreditar las competencias informacionales e informáticas y trabajar para que sean reconocidas en el mercado laboral; (h) Desde la universidad es necesario cooperar con otros niveles educativos. Es fundamental que la formación en competencias informacionales e informáticas comience en la escuela y llegue a otros grupos implicados (padres, profesores de enseñanza no universitaria, etc.).

3.1.5. Universidad Complutense de Madrid

Martínez (2007) realiza un exhaustivo estudio sobre la Biblioteca Histórica Marqués Valdecilla de la Universidad Complutense. Se lleva a cabo un primer estudio para determinar la adecuada señalización de la biblioteca a través de un mapa de diagnóstico de señalización externa y lista de control sobre accesibilidad externa e interna. En un segundo estudio se lleva a cabo un análisis sobre el posicionamiento web de la biblioteca con ATR, W3C y Etre: accessibility checker. En último lugar se realiza un análisis de citas bibliográficas que aparecen tanto en Pecaia Complutense como en documentos de trabajo.

A partir de cuestionarios configurados a través de preguntas abiertas y cerradas dirigidos a investigadores exclusivamente se intenta averiguar la opinión que tienen los usuarios de la biblioteca. La información se complementa con la realización de 6 entrevistas semiestructuradas dirigidas

al personal de la biblioteca para averiguar qué opinión tienen de los usuarios y cómo se trabaja hacia ellos.

Para realizar el análisis de resultados de las preguntas cerradas utiliza una estadística descriptiva a través de Excel. Las preguntas abiertas se analizan bajo las pautas de la entrevista.

Tanto los cuestionarios como las entrevistas semiestructuradas han sido realizadas por el propio autor.

Las principales conclusiones que se pueden extraer de este estudio son las siguientes:

(a) En relación a cuál es la demanda más habitual de los usuarios que acuden a la biblioteca los usuarios destacan que es la localización de documentos en catálogo CISNE (b) Se aprecia un aumento de las consultas web lo que refleja la presencia cada vez mayor de usuarios virtuales. El posicionamiento web bueno aunque mejorable en ciertos términos; (c) En relación a las preguntas realizadas a los investigadores argumentan que mientras que la accesibilidad interna es muy buena, la señalización externa es mejorable; (d) En el apartado formación de usuarios se debe mejorar la formación del personal técnico que atiende las consultas virtuales. Ante el creciente número de usuarios virtuales sería necesario la creación de una plataforma de educación online, creación guías usuarios, creación nuevos cursos formación usuarios, para las visitas de niños realizar algún tipo de producto para ellos, e indagar el grado de aprendizaje que se lleva a cabo en estos cursos no quedarse solo en lo cuantitativo.

López (2009) en su informe técnico realizado desde Servicios centrales de la Biblioteca de la Universidad Complutense presenta un análisis y estudio previo de la comunidad universitaria de la UCM para la creación de un plan de formación de usuarios. Proyecto muy interesante para la creación de un plan de formación de usuarios dentro de un CRAI. Para determinar el nivel de formación de los estudiantes se basa en las normas de la ACRL/ALA como modelo para la formación, complementadas con el modelo SCONUL y modelo Big 6 Skills. Se elaboran una serie de pautas como la implantación de plataformas online para la formación de usuarios, mejorar los contenidos dentro de la página web de la biblioteca de la universidad en relación al tema de formación de usuarios para de este modo tener una mayor visibilidad, y de la intranet.

Pérez Iglesias, (2007) realiza un proyecto para la elaboración de un plan formación de usuarios presencial para la Biblioteca de la UCM. Dentro de su Informe técnico presentan dos tipos de encuestas estructuradas configuradas

por preguntas cerradas: (a) –encuestas previas a la impartición de los cursos y (b) –encuestas de evaluación de la satisfacción de los usuarios con los cursos impartidos. El trabajo incluye anexos muy útiles con información sobre los cursos impartidos, objetivos de cada curso y prácticas posteriores

3.1.6. Universidad de Valladolid

Sánchez-Martínez (2012) presenta un proyecto de creación de una plataforma Moodle de aprendizaje para la Biblioteca del Campus de Soria de la UVa en colaboración con el profesorado de la propia universidad dentro del Máster Europeo en Traducción Profesional e institucional. Se aprecia una evolución desde una formación de usuarios inicialmente teórica a una formación teórico-práctica para finalizar en una formación virtual adaptada a los usuarios.

Lecanda (2010) presenta por primera vez el proyecto arquitectónico de construcción de la nueva Biblioteca del Campus de Segovia.

Lecanda y Gaviero (2012) describen todo el proceso de traslado y puesta en funcionamiento de la nueva Biblioteca del Campus de Segovia.

Lecanda y Gaviero (2014) en esta ponencia se analizan todos los servicios que se prestan desde la Biblioteca del Campus de Segovia, difusión de dichos servicios e implementación de nuevos dentro de un contexto de crisis.

Parejo, Pinto y Gaviero (2012). realizan una evaluación de las prácticas realizadas con motivo de una sesión de formación impartida por la biblioteca del Campus de Segovia a los alumnos de 2º de Grado en Educación Infantil. Se obtuvieron datos cualitativos muy útiles para la mejora de nuestros cursos de formación de usuarios. Cabe destacar la plantilla de prácticas de búsquedas incluida en el (anexo 22) realizada por el profesor Parejo para la sesión. Estas prácticas evaluables fueron muy útiles y sirvieron como precedente para la mejora de este tipo de cursos.

3.2 Estudios internacionales

En relación a los estudios internacionales analizados podemos destacar los de universidades como los de:

3.2.1. Universidad de Berkeley

Maughan (2001) en su estudio describe como la biblioteca de la Universidad de Berkeley en California desarrolla desde 1994 actividades en competencias informacionales para todos los niveles poniendo especial énfasis en ofrecer

seminarios animando al uso de recursos electrónicos, uso del catálogo y bases de datos. Desde la biblioteca se realiza un estudio para determinar las competencias en información que tienen los estudiantes graduados en el departamento de ciencias políticas y sociología basándose en el trabajo de Jill Coupe de la Johns Hopkins University, "Undergraduate Library Skills: Two Surveys at Johns Hopkins University". Se procedió a enviar un cuestionario compuesto por 36 preguntas de múltiples opciones. Las tres primeras preguntas pretendían recoger información personal mientras que las demás preguntas estaban relacionadas con las habilidades en información sobre la biblioteca de Berkeley.

Las principales conclusiones que se extrajeron de este estudio fueron que los graduados tienen un gran manejo sobre sus habilidades de búsqueda en la biblioteca lo que quedó demostrado en los test. Se identificaron cinco habilidades básicas como son: (a) identificar encabezamientos de materia dentro del catálogo; (b) referencias de libros y artículos de revistas y; (c) saber interpretar información del catálogo. En cuanto a los principales problemas que se detectaron fueron entre otros: (a) identificar los elementos necesarios para citaciones de referencias bibliográficas; (b) limitar las búsquedas de resultados y; (c) saber distinguir entre versión impresa y electrónica.

Se observaron también diferencias de habilidades según el área de conocimiento.

En cuanto a los estudiantes la principal conclusión a la que se llegó es que los pertenecientes a primeros cursos piensan que saben más y tienen más competencias sobre el acceso a la información y estrategias de búsquedas en la biblioteca de las que realmente demuestran en el test. Es muy importante que los estudiantes adquieran desde los primeros años habilidades en el uso de las diferentes herramientas que le ofrece la biblioteca.

En 5 de los 8 grupos estudiados entre 1994 y 1999, la media era de fracaso. Los estudiantes estaban confundidos sobre la organización de la información. Una de las razones principales de este fracaso puede ser pocas Bibliotecas escolares existentes y sin personal al cargo.

Como principales conclusiones que se extraen de este estudio podemos destacar que la formación de usuarios requiere implicar todo personal del Campus, apoyo institucional y salir fuera de la biblioteca. Los bibliotecarios tienen las herramientas y los profesores deben aprenderlas y ayudar a que los alumnos las refuercen. Los resultados y las acciones deben ser compartidos. La conclusión más relevante es que los estudiantes saben más sobre el acceso a la información una vez realizados los cursos.

3.2.2. Universidad de Waikato, Hamilton, New Zealand

Ivey (2003) en su estudio muestra la importancia de la colaboración en materia de alfabetización informacional desde la perspectiva del bibliotecario y del profesor, sobre todo durante la planificación y evaluación de estos programas y las dificultades y oportunidades que representan. En febrero de 2002 7 bibliotecarios y 7 profesores pertenecientes a tres Facultades fueron entrevistados a través de 24 cuestiones en un estudio piloto.

Como conclusiones a este estudio podemos determinar que se aprecian diferencias en la forma de entender la formación de usuarios como son: (a) La mayoría de los profesores y solo una parte de los bibliotecarios piensan que la formación de usuarios debe ser una tarea conjunta; (b) Algunos de los entrevistados no ven clara de quién es la responsabilidad de formación; (c) Se debate si es una formación única o debe ser un proceso genérico que se debe de aplicar en todas las materias; (d) La mayoría de los bibliotecarios y solo una parte de los profesores considera la formación de usuarios como una disciplina en sí misma; (e) Algunos profesores sugieren formación individualizada donde los estudiantes puedan recibir formación acorde a su nivel como la que se realiza en la Universidad de Deakin y en Pennsylvania; (f) Otro profesor recomienda implementar cursos de formación a lo largo de los 4 años como sucede en la Universidad de Washington.

Por el contrario, entre los entrevistados se llega a un consenso en aspectos como: (a) Los resultados demuestran la importancia de la enseñanza colaborativa en formación de competencias informacionales; (b) La biblioteca debe trabajar conjuntamente con el profesorado para redactar políticas y pautas en competencias informacionales; (c) Los bibliotecarios son responsables de la planificación y evaluación de cursos de formación; (d) Las entrevistas revelan algunas deficiencias en la colaboración debidas a la falta de comunicación; (e) Los estudios recomiendan integrar la instrucción recibida por la biblioteca dentro de los programas de estudios; (f) La mayoría de los entrevistados manifiestan que los bibliotecarios necesitan más apoyo para la realización de sus cursos de formación.

Como conclusión final a este estudio bibliotecarios y académicos se están dando cuenta de la necesidad de realizar diferentes programas sobre competencias informacionales para sus estudiantes y de incluir dichos programas como parte fundamental de sus asignaturas.

La formación de usuarios está evolucionando constantemente por lo que es más necesaria que nunca esta colaboración.

3.2.3. Universidad de Albany

Chen (2012) en su estudio realiza una evaluación de un curso formación de usuarios de la biblioteca de la Universidad Albany a través de la realización de dos cuestionarios uno realizado previamente a la realización de los cursos y otro a posteriori. Se trata de averiguar el uso que hacen los estudiantes de la web de la biblioteca.

Cada semestre la biblioteca ofrece un curso de tres créditos sobre introducción y seguridad en Internet, directorios, recursos de información online, social networking y estrategias de búsqueda y evaluación. Dentro de este curso se introduce a los alumnos en la enseñanza de la web de la biblioteca y cómo buscar recursos dentro de la biblioteca como son el uso del catálogo, base de datos electrónicas y diversos tutoriales.

Los cuestionarios de respuestas múltiples estaban encuadrados dentro de escalas Likert. Los datos fueron analizados con el programa SPSS. De 405 participantes en el curso 357 completaron ambas encuestas.

Del estudio previo a la realización de los cursos se concluye que la web de la biblioteca, y los recursos electrónicos están infrautilizados a pesar del gran esfuerzo que realizan las Bibliotecas en la creación y actualización de contenidos. Los estudiantes para realizar sus búsquedas utilizan principalmente google y tienen dificultades para diferenciar información relevante de la que no lo es. Giráldez (2001) también identifica los problemas que tienen los estudiantes de primeros cursos debido a esta falta de recursos que les hace muy difícil realizar sus búsquedas correctamente por lo que es necesario incluir este tipo de información en alfabetización informacional dentro del currículo. Jones, Johnson-Yale, Millermaier, y Pérez (2008) por su parte también afirman que la gran mayoría de los estudiantes prefieren buscar en google que en las fuentes de información que les ofrece la biblioteca.

En cuanto a los resultados se aprecian importantes cambios en la percepción de la web de la biblioteca antes y después de realizar los cursos. Después de los cursos los participantes tienen una visión muy positiva, encontraban más sencillo entender la organización de la web de la biblioteca y navegar por ella para encontrar todo tipo de información. Por lo tanto, la formación usuarios incide positivamente en la percepción que tienen los alumnos de la página web en cuanto a usabilidad, calidad y satisfacción y que se familiaricen con la web de la biblioteca.

El hecho es que este curso de 3 créditos mejora la satisfacción que tienen los usuarios con la web de la biblioteca, la calidad y les ayuda a ver que la biblioteca puede facilitarles en su labor académica. Otro aspecto a destacar es que los usuarios que dominan la informática están más capacitados para los cursos de formación de usuarios y entender la web de la biblioteca. El autor señala que el siguiente paso en este estudio sería realizar un seguimiento a los estudiantes sobre su evolución académica.

3.2.4. Universidad de Vietnam

Diep y Nahl (2011) en su estudio exploran la percepción que los académicos, bibliotecarios tienen sobre los programas de alfabetización informacional en la Universidad de Vietnam e identifica los elementos necesarios que deben incluirse en estos cursos.

Realizan 3 cuestionarios que fueron distribuidos a cuatro universidades de Vietnam obteniéndose 133 respuestas lo que se complementó con la realización de 23 entrevistas y 8 grupos de discusión en los que participaron 8 profesores, 40 bibliotecarios y 85 facultativos.

Los datos obtenidos en las encuestas se analizaron con SPSS y NVivo.

En Vietnam la enseñanza en alfabetización informacional no está incluida dentro del currículo por lo que existe una limitación de apoyo a este tipo de iniciativas. En las cuatro universidades no se encontró ningún programa concreto de alfabetización ni plan estratégico concreto aunque está en los planes futuros de la universidad incluir este tipo de formación dentro del plan estratégico para de este modo alcanzar los estándares de educación de calidad. La reforma educativa está relacionada con unas habilidades informacionales que deben ser impartidas desde la biblioteca que debe guiar este proceso.

Aunque no existe ningún plan concreto de alfabetización se intenta que el primer año de titulación sea obligatoria este tipo de formación para todos los estudiantes. Los bibliotecarios manifiestan el poco interés que manifiestan los alumnos de estos primeros cursos.

En cuanto al contenido de los cursos, están basados principalmente en la orientación bibliográfica, uso Opac, uso legal información, bases de datos, cómo redactar un trabajo de investigación. Después de las sesiones teóricas los bibliotecarios piden a los estudiantes la realización de ejercicios para ver si han entendido lo explicado. Los resultados demuestran que después de cada curso los alumnos demuestran un gran aprendizaje de lo aprendido,

pero es difícil demostrar cómo se desarrollarán este tipo de habilidades a largo plazo.

Entre las principales conclusiones que se recogen al final de este estudio, Diep y Nahl (2011) destaca que los bibliotecarios ponen de manifiesto que: (a) si este tipo de cursos se convierten en obligatorios y están reconocidos dentro del currículo tendrán una mayor consideración para los estudiantes; (b) los bibliotecarios manifiestan que con el apoyo institucional y las acreditaciones necesarias los estudiantes y toda la comunidad valorarán de una forma más positiva este tipo de formación. Una actitud pasiva en la enseñanza es el principal obstáculo para este tipo de cursos; (c) este tipo de formación se considera responsabilidad exclusiva de la biblioteca; (d) profesores y bibliotecarios coinciden en que los estudiantes no tienen las herramientas suficientes para su éxito académico y que no saben cómo diferenciar la información pertinente de la que no lo es, al igual que saber citar correctamente, conocer licencias copyright, uso ético de la información..

El principal problema que se detecta tras realizar este estudio, es que los estudiantes no adquieren y no les enseñan este tipo de habilidades en la escuela y es en la Universidad dónde se dan cuenta de que las necesitan para su éxito académico.

Es importante realizar todo tipo de actividades de marketing para promover este tipo de instrucción. Es necesario realizar estrategias de comunicación de este tipo de cursos para que toda la comunidad universitaria los conozca y los apoye.

La imposición de un curso de alfabetización no ha sido apoyada por la mayoría de los entrevistados en los grupos de discusión, ellos proponen como alternativa cursos opcionales dentro del currículo.

Se ve poca colaboración entre ambos grupos: bibliotecarios y profesores aunque tengan las mismas metas. Es importante que todo el mundo conozca la biblioteca. Sin el apoyo de la comunidad todo esfuerzo que realice la biblioteca es en vano, si no obtienen apoyo económico, de personal y de recursos no pueden realizar este tipo de cursos. Se deben entablar relaciones con los líderes de los departamentos que serán los responsables de incluir este tipo de actividades dentro del currículo.

La investigación revela que la formación en alfabetización informacional es crucial para la mejora de las habilidades de los estudiantes siendo necesaria su inclusión en todas las disciplinas. También es importante incrementar los cursos de formación para los bibliotecarios vietnamitas que tienen escasos

conocimientos de la materia. Los profesores son conscientes de lo útil que son estos cursos para sus alumnos y los entrevistados manifestaron que hasta el momento no habían sido conscientes de la importancia y del valor del programa de alfabetización y de lo necesario de estos cursos para la realización sus tareas académicas.

Los bibliotecarios tienen que tomar la iniciativa y proponer mejoras en los cursos de formación y es muy importante que toda la comunidad universitaria conozca el impacto que tienen estos cursos.

3.2.5. Universidad de Canadá

Ishimura, Howard y Moukdad (2007) comparan las habilidades de información de los universitarios japoneses y canadienses en un estudio realizado en las universidades de Canadá que ayuda a elaborar una serie de pautas para facilitar el éxito académico de los estudiantes extranjeros. Este estudio combina información obtenida a través de cuestionarios y entrevistas sobre los modelos de comportamiento de los estudiantes y los modelos de alfabetización informacional para de este modo elaborar una serie de pautas. La alfabetización informacional implica saber reconocer las necesidades de información, saber buscar y usar esa información correctamente de forma autónoma.

Las preguntas del cuestionario están relacionadas con los siguientes temas:

(a) Qué factores personales, sociales y lingüísticos intervienen durante la formación en competencias informacionales; (b) Cuales son los comportamientos actuales en relación con los estándares de alfabetización; (c) Qué diferencias y similitudes de comportamiento existen entre los dos grupos de estudiantes.

Debido al aumento de alumnos extranjeros en la Universidad de Canadá, bibliotecarios deben ser activos mejorando y facilitando las técnicas de aprendizaje a estos estudiantes y técnicas de habilidades informacionales: encontrar la información que necesitan, saber evaluarla y usar la información de forma eficaz y efectiva.

La investigación revela que el contexto afecta a los modelos de comportamiento en alfabetización informacional.

3.2.6. Universidad privada de Atlanta

Williams (2012) en su tesis determina la influencia de los cursos de formación de usuarios en los universitarios en las búsquedas de información.

El estudio está realizado en una Universidad privada de Atlanta en 2011 y en él participaron 430 estudiantes. James Madison Information Literacy Test es el test que se utilizó en este estudio que se complementó con la realización de grupos discusión en el que participaron 5 estudiantes.

Se intentan responder las siguientes preguntas a través de este estudio:

1. ¿Cómo realizan sus investigaciones los universitarios, dónde realizan sus búsquedas en internet, en la web de la biblioteca, preguntan a compañeros, o bases de datos?
2. ¿Cómo realizan estrategias de búsqueda y delimitan parámetros de búsqueda: usan palabras clave, sinónimos, usan bases de datos, tesauros, o preguntan a los bibliotecarios?
3. ¿Utilizan operadores booleanos en sus búsquedas(ej. and, or, not)?
4. ¿Saben diferenciar qué tipo de material buscar que tenga relevancia y discriminar aquel que no lo es?
5. ¿Qué herramientas de la biblioteca utilizan: bases de datos, recursos electrónicos, etc.?
6. ¿Utilizas tesauros?
7. ¿Estás familiarizado con las bases de datos de la biblioteca? Identifica alguna de ellas

En los grupos de discusión las preguntas fueron:

1. ¿Cuáles son tus estrategias de búsqueda?
2. ¿Cuáles son las fuentes a las que acudes para realizar una investigación? Explica las estrategias de búsqueda que utilizas: preguntas bibliotecario, consultas compañeros, utilizas internet, las bases de datos de la biblioteca, colección electrónica o en papel.

El estudio concluye que los universitarios tendrán un mayor éxito en sus estudios si dominan las herramientas y saben utilizar correctamente las técnicas de búsqueda de información.

Los estudiantes universitarios llegan a la Universidad sin ningún tipo de conocimiento en habilidades en búsquedas documentales necesarias para la realización de sus trabajos y su éxito académico. Los estudiantes no están familiarizados con los tutoriales de la biblioteca ni con los tesauros.

No disponen de las herramientas necesarias para formular estrategias de búsqueda efectivas. Los estudiantes antes no saben distinguir la información

relevante de la que no lo es. No saben limitar búsquedas, no saben identificar fuentes apropiadas de búsqueda de información. Tienen dificultad para distinguir los diferentes tipos de publicaciones. Antes de los cursos los entrevistados manifestaban no utilizar ninguna estrategia de búsqueda y preferían buscar en google que en las bases de datos de la biblioteca.

Es en el momento que tienen que realizar un trabajo académico cuando son conscientes de los recursos que les ofrece la biblioteca. Los estudiantes necesitan encontrar información relevante para sus trabajos, el bibliotecario remarca la importancia de aplicar correctas estrategias de búsqueda para obtener resultados de calidad, utilizar el tesoro y los operadores booleanos.

Los cursos de formación ofrecen un gran beneficio a los universitarios que deben ser capaces de saber cómo buscar, evaluar y usar la información de una manera eficiente.

Después de realizar el curso los estudiantes sabían realizar búsquedas avanzadas, manifestaron manejarse mejor y utilizar los recursos electrónicos que antes no conocían. Usan libros electrónicos, y saben cómo utilizar operadores booleanos y estrategias de búsqueda. Utilizan el préstamo interbibliotecario también y uno de los participantes incluso mencionó A-Z Journal Finder para encontrar el acceso al texto completo de las revistas. Los entrevistados manifiestan haber mejorado sus habilidades de búsqueda.

Los estudiantes valoran la formación online por su flexibilidad pero también valoran la formación presencial. Utilizan mejor la búsqueda avanzada.

Un programa definido y obligatorio de formación de usuarios dentro del currículo ayudaría a que los estudiantes tuvieran las herramientas y las habilidades necesarias para su éxito académico pero lograrlo se necesita la colaboración de bibliotecarios y profesorado para realizar estos programas.

3.2.7. King's College Londres

Barry (1999) en su estudio señala como están cambiando las habilidades de información en un mundo electrónico. El estudio presenta entrevistas de preguntas abiertas muy interesantes realizadas al profesorado sobre su papel en la formación de futuros investigadores.

Cada vez se reconoce más la necesidad de formar a los usuarios universitarios en las habilidades de manejo de información. Los bibliotecarios no podrán ser ya responsables únicos de la formación en habilidades de información, el personal docente tendrá que implicarse en este proyecto. Los bibliotecarios ven su papel ramificado en tres objetivos:

formar a los usuarios finales (lo cual incluye a estudiantes y a profesorado), formar al profesorado para que funcionen como formadores a su vez, y desarrollar herramientas de auto-ayuda para que los usuarios se formen a sí mismos.

También destaca este autor en su estudio que son los estudiantes de doctorado a los que más se exige y por tanto tienen mayor necesidad de habilidades de información que los demás estudiantes.

Se realiza también un estudio paralelo sobre el papel actual de los directores de tesis en la formación de doctorandos. En el estudio han participado diez docentes y once investigadores de los departamentos de Matemáticas y Educación del King's College en Londres. En el proyecto se han investigado los hábitos de búsqueda de información tradicional y en línea en el contexto de la investigación en un periodo de cuatro años.

Como principales conclusiones de este estudio el autor señala que existen dos factores operando en la limitación de formación en habilidades de información por parte de los directores a sus alumnos de doctorado como son la falta de habilidades entre el profesorado que se basan en métodos de búsqueda de información tradicionales, y cuyos conocimientos se dan por sabidos lo que provoca a su vez que los estudiantes tienden a no recibir ninguna instrucción formal por parte de sus directores.

En algunos casos, los directores van más allá y llevan a cabo búsquedas las cuales se realizan para el estudiante, y no con él. Las valiosas oportunidades de formación se desperdician. Existe poca concienciación sobre la mayor necesidad de habilidades de manejo de información en el momento en que están presentes las tecnologías, tanto para los mismos profesores como para sus alumnos.

Muchos bibliotecarios entienden que el personal docente va más atrasado que ellos a la hora de reconocer la necesidad de formación en habilidades de información.

Como principales soluciones a este problema se proponen:

(a) un cambio en el modelo de formación de la biblioteca tradicional de una lección magistral, que tiene una eficacia limitada en la enseñanza de las nuevas tecnologías; (b) Son necesarias varias sesiones prácticas que los docentes formen a los nuevos investigadores en habilidades que ellos mismos no han adquirido; (c) Se necesita un programa de formación y apoyo en habilidades de información para los investigadores consolidados desde la biblioteca en colaboración con el profesorado para lo cual se necesita una

formación continua y gradual, que permita la consolidación de estas habilidades.

Dentro del ámbito iberoamericano encontramos numerosos estudios:

3.2.8.Universidad EAFIT Antioquía

Uribe-Tirado (2008) en su tesis presenta el proceso llevado a cabo para el diseño, implementación y evaluación de una propuesta formativa en Alfabetización Informacional mediada por un ambiente virtual de aprendizaje a estudiantes de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquía.

Para realizar la evaluación de su estudio se basa en la entrevista no estructurada y cuestionarios con preguntas abiertas en línea COLLES englobados en escala Likert. A su vez presenta un estudio teórico de toda la normativa y programas alfabetización.

Cabe destacar la detallada estructura del curso de formación: Búsqueda especializada de información EIB.

Uribe-Tirado (2010) en su investigación realiza un análisis del programa de formación de usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Antioquía.

En esta investigación se realizó sobre las distintas poblaciones de la comunidad universitaria Estudiantes pregrado, posgrado, profesores, empleados entre el 2007 y 2008 respecto al acceso, conocimiento y uso de Internet desde la Biblioteca. La evaluación se basa en encuestas estandarizadas. Cada vez que un curso de formación de usuarios termina se realiza su evaluación por parte de los usuarios. Los dos indicadores principales, son el porcentaje de usuarios formados, comparando con el total de población estudiantil; y el porcentaje de usuarios que han evaluado la calidad en una escala de 1.0 a 5.0.

El Programa de Integración de Tecnologías-CCI depende directamente de la Vicerrectoría de Docencia y está formado por los siguientes programas-cursos: (a) Integración de tecnologías de la información y la comunicación a la docencia: de carácter obligatorio para todos los nuevos profesores vinculados de la Universidad, para ascender en su escalafón docente, además de ofrecerse opcionalmente a todos los demás profesores (de cátedra, ocasionales y vinculados desde hace varios años). (b) Aprende en Línea: es el Portal Educativo de la Universidad de Antioquia, creado como un proyecto estratégico de servicios a la comunidad universitaria dentro del "Programa de integración de tecnologías de la información y la

comunicación a la docencia”. En él se encuentran, bajo la plataforma Moodle, los más de 180 cursos “virtuales”, En la actualidad estos cursos se ofrecen mayoritariamente en los programas de pregrado, pero poco a poco han ido penetrando a nivel de posgrado, Además, en los últimos meses se ha trabajado en la adaptación de este espacio, de esta plataforma apoyada en el LMS Moodle, para la gestión de información y del conocimiento de procesos investigativos: <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/investigacion/>

A pesar del trabajo del Programa de Formación de Usuarios del Sistema de Bibliotecas, aún un 50% de la población universitaria no ha recibido formación en los niveles más avanzados y una tercera parte de la misma población universitaria no conoce este Programa y sus cursos, lo cual plantea un reto en las estrategias de divulgación del mismo.

Un 70% de los estudiantes conoce y usa frecuentemente las herramientas clásicas de Internet: buscadores, navegación en sitios Web, Chat, pero menos del 33% conoce herramientas especializadas claves para la comunicación especializada, la información de calidad y una buena interacción e interactividad en educación virtual.

Como principales conclusiones de este estudio se puede argumentar que aún falta mayor cobertura, que ese 50% que necesita mayor capacitación lo logre y que ese 33% que dice no conocer la oferta de cursos pueda acceder a ellos. La meta indicada en el Plan de Acción de la Biblioteca de tener 12 cursos curriculares de ALFIN en distintas Facultades se queda muy corta por lo que es necesario avanzar en la propuesta de crear la Cátedra Interuniversitaria en Formación en Competencias Informacionales, de carácter obligatorio para todas las Facultades/Escuelas, al inicio de las carreras, para que estas competencias sean útiles en el proceso de formación, y otro momento, en los últimos semestres, para que les sea útil para sus proyectos de investigación o de inserción en la vida profesional (prácticas) de fin de carrera.

El 50% de las poblaciones consultadas considera que debería ser obligatorio este tipo de formación, y en los currículos de las diferentes carreras universitarias para lograr las competencias informacionales en forma general, pero también de acuerdo con las especificidades de cada área del conocimiento. Es necesario seguir aumentando los niveles formativos en los procesos y herramientas que implica la alfabetización informacional, y hacerlos más presentes en el currículo.

Un 81.5% de los estudiantes que realizaron el curso consideraron la experiencia como un aporte importante en su formación para adquirir diferentes competencias que hacen a un estudiante universitario, y específicamente a un estudiante de bibliotecología, más alfabetizado

informacionalmente. Respecto a la calificación alcanzada en esta totalidad de cursos, un 80% ha alcanzado calificaciones superiores a 4.0.

3.2.9. Universidades de Perú

Uribe-Tirado (2011) en este estudio identifica la información disponible en los sitios Web de las bibliotecas de las universidades/instituciones de enseñanza superior del Perú en cuanto a la información que facilitan sobre sus programas de alfabetización informacional (ALFIN).

Para ello se realiza una investigación exhaustiva registrando la información recopilada en una ficha de contenidos, y posteriormente, en una base de datos que permite realizar el análisis comparativo y la presentación gráfica de los resultados.

Como principales resultados se identificaron un porcentaje muy reducido de bibliotecas universitarias se encontrarían realizando acciones ALFIN. Una gran mayoría se encuentra aún desarrollando programas y procesos muy enfocados a la formación de usuarios tradicional, mientras que otra gran mayoría, desafortunadamente, no presenta ninguna acción-información sobre trabajos desde la perspectiva formadora que debe tener toda biblioteca.

Como principales conclusiones obtenidas tras esta investigación, se deduce que es necesario aunar esfuerzos entre las bibliotecas de las universidades-IES peruanas para que las más adelantadas apoyen los avances de las otras bibliotecas, y así en el tema de ALFIN, poder trabajar colaborativamente en acciones de formación-autoformación, bechmarking, intercambio de recursos y objetos de aprendizaje, entre otras.

3.2.10. Universidad Iberoamericana Ciudad de México

Vergara (2007) en su estudio describe los diferentes programas de formación de usuarios de la Biblioteca de la Universidad Iberoamericana Ciudad de México.

Interesante servicio de consulta en línea personalizado desarrollado por la Biblioteca de la Universidad Iberoamericana Ciudad de México.

3.2.11. Universidad Nacional Autónoma de México y la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco

Licea de Arenas, Gómez Hernández, y Valles (2010) preguntaron a los estudiantes de dos universidades públicas de la ciudad de México —la Universidad Nacional Autónoma de México y la Universidad Autónoma

Metropolitana Unidad Xochimilco la importancia que le conceden para la realización de sus trabajos académicos a fuentes tales como los bibliotecarios, los apuntes o la Internet, entre otros, ante dudas o necesidad de profundización en algún tema.

Primeramente se identifican los diferentes tipos de alfabetizaciones que deben adquirir los estudiantes entre las que destacan las siguientes: (a) Alfabetización tecnológica: capacidad de manejo de la tecnología de la información; (b) Alfabetización digital: dominio del hipertexto e Internet, (c) Alfabetización audiovisual: capacidad de comprensión y crítica de los medios y lenguajes audiovisuales.

Se tomó como referencia el programa de la asignatura Bibliotecología en México que se imparte en el segundo semestre de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información, de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional Autónoma de México, horas. Dicho programa consta de 19 unidades temáticas.

Los resultados llevan a señalar que un estudiante en sus primeros cursos no está en condiciones de preparar su curso por medio de una búsqueda anárquica como la señalada. Los estudiantes necesitan aprender, formal o informalmente, con la intervención del profesor o del bibliotecólogo, todo aquello que se relacione con la ALFIN.

Salvo excepciones, las páginas Web de las bibliotecas de las universidades de México, no están dirigidas hacia el desarrollo de competencias que conduzcan a una alfabetización digital y, en última instancia, a la ALFIN. Se presenta un análisis detallado de las páginas web de bibliotecas universitarias México basándose en sus: servicios, reglamento, el catálogo de la biblioteca, los recursos de información, las bases de datos disponibles y la biblioteca digital.

3.2.12. Universidad Nacional Autónoma de México

Ramos (2012) en su estudio expone como en noviembre de 2004 se inicia el Programa de formación de usuarios (PFU, en adelante), cuyo objetivo general era formar a la comunidad del CELE para el desarrollo de habilidades informativas con el propósito de resolver problemas en materia de información, a través del uso de los recursos de información electrónica que ofrecen la biblioteca Stephen A. Bastien y el sistema de bibliotecas de la UNAM. El PFU está integrado por una serie de acciones didácticas, tales como, vistas guiadas, presenciales y virtuales, así como cursos y talleres que se imparten en dos modalidades: presencial y en línea. charlas introductorias, visitas guiadas –presenciales y virtuales–, talleres presenciales sobre uso de

recursos electrónicos especializados en lingüística y enseñanza de lenguas, talleres presenciales como prerrequisito para los estudiantes del posgrado en lingüística y el diseño del módulo curricular “Herramientas de Investigación”, que se imparte en línea y forma parte de los módulos obligatorios del CFPL-C del CELE. Las consecuencias de las acciones realizadas han sido múltiples y han promovido el uso intensivo de recursos y servicios de información que ofrece la biblioteca, porque han incidido en un grupo amplio y diverso de usuarios y porque han integrado los recursos electrónicos de información al trabajo cotidiano de la comunidad de usuarios de la biblioteca. Se ha iniciado un cambio para reconocer el papel del bibliotecario como docente, desde la biblioteca y a partir de los recursos de información que posee este espacio. El desarrollo de los materiales didácticos para el PFU ha sido un trabajo de diseño, creación colectiva y colaboración multidisciplinaria.

La evaluación que se utilizó en el PFU del CELE tiene dos enfoques. Por una parte la evaluación cuantitativa de tipo sumativa, misma en que la metodología que se utilizó consistió en la revisión de trabajos finales de estudiantes del CFPL-C que asistieron al módulo en línea.

Dentro de las herramientas de Investigación, se analizaron los trabajos finales de tres generaciones 2005, 2006 y 2007. Se trata de un ejercicio preliminar de evaluación que permite reunir evidencias de aprendizaje, a través del análisis de tres indicadores, para comprobar el desarrollo de habilidades informativas por parte de los estudiantes del CFPL-C. Este ejercicio de evaluación es un estudio analítico transversal. Los indicadores que se utilizaron en el ejercicio fueron los siguientes: uso de fuentes de información, estructura de los trabajos finales y el uso de normas para el asiento de citas, notas al pie de página, elaboradas bajo las normas de la MLA.

Mientras que el segundo enfoque consiste en la evaluación cualitativa. El enfoque metodológico proviene del método etnográfico y la técnica consistió en la observación directa en el salón de clases, en este caso en una clase de lengua extranjera. A través del uso de esta técnica no sólo se “retrata” lo que acontece en el aula, sino que se interpretan los sucesos, entonces se trata de una tarea que se complementa e integra, es decir por una parte el registro y por otra la interpretación de los hechos y de los actores participantes.

El PFU logró su objetivo, es decir, promovió en los estudiantes el desarrollo de las habilidades informativas necesarias para reconocer el momento en que tienen un problema en materia de información y cómo son capaces de resolverlo utilizando diferentes recursos electrónicos que se encuentran en la página web de la biblioteca.

Se lograron avances evidentes en el aprendizaje de los estudiantes para el manejo de recursos de información de formatos impresos y electrónicos y en la elaboración de sus trabajos finales.

3.2.13. Universidad autónoma de Ciudad Juárez

Cortés (2012) realiza una descripción general de los planes de formación de usuarios llevados a cabo desde la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez en los últimos 15 años es decir, a partir de 1995. El trabajo refleja la visión personal del autor, quien participó en la implementación de estos programas desde sus inicios.

La primera estrategia de lanzamiento de la campaña para promover las diferentes actividades de formación fue la de encontrar un nombre que resultara atractivo para la comunidad académica de la universidad y los invitara a participar, así que el nombre quedó como “Desarrollo de Habilidades Informativas”. Una de las primeras acciones realizadas por la Dirección de Recursos Informativos fue la de buscar una comunicación con los profesores, especialmente con los que tenían a su cargo materias relacionadas con investigación, como lo era y sigue siendo la materia de Técnicas de Investigación Documental. Se les ofreció a estos profesores apoyarlos en la explicación de los servicios de la biblioteca, en el abordaje de algún tema o en la demostración de algún producto informativo en particular.

Las sesiones que se impartían dentro del horario de clases del grupo y eran básicamente demostrativas al carecer de ordenadores. Una limitante de esta estrategia era que muchos profesores, sobre todo los de honorarios, eran difíciles de contactar y por tanto muchos grupos no llegaban a ser atendidos.

Una vez que se contó con el primer salón electrónico, se creó un sistema de talleres de dos horas para enseñar a los estudiantes cinco temas: (a) Cómo utilizar el catálogo automatizado; (b) Cómo utilizar bases de datos en línea; (c) Cómo utilizar recursos del CD-ROM; (d) Cómo navegar por Internet; (e) Cómo utilizar sitios de la Web, seleccionados de acuerdo con el perfil de los participantes.

Cada día de la semana se impartía un curso-taller de dos horas con la misma temática; de manera que un estudiante podía ir completando poco a poco el curso completo, después de los cuales obtendría una constancia.

Estos talleres también estaban abiertos al público en general que pudiera estar interesado.

En 1998, a solicitud de la Dirección de Recursos Informativos, el Consejo Académico universitario declaró obligatorios los cursos-talleres de acceso a la información, identificados con las siglas CAI. Estos talleres no tendrían valor en créditos, pero los estudiantes de primer ingreso deberían tomarlos y aprobarlos para poder inscribirse en el segundo semestre.

Estos cursos se siguen impartiendo hasta el momento y más de 30,000 estudiantes han sido atendidos con ellos. Se han modificado varias veces los contenidos y se ha buscado también que haya un cambio en la manera de facilitarlos; de sesiones básicamente demostrativas, se fue buscando la manera en que los estudiantes interactuaran más directamente con los contenidos. Actualmente, el curso es semipresencial, apoyado con la plataforma de educación a distancia Moodle.

En relación a los cursos para profesores se consideró que los cambios en las formas en que los estudiantes interactúan con la información se forman principalmente a través de la labor de los docentes. Estos cursos ponían extremadamente nerviosos a la mayor parte de los bibliotecarios, al verse frente a un grupo de académicos; por cierto, los primeros en tomar este curso fueron los académicos con cargos administrativos de alto nivel, para poner el ejemplo al resto del profesorado, lo que incrementaba el nerviosismo de los instructores.

En un principio se determinó que cada módulo tendría una duración de seis horas, pero al poco tiempo se vio que esto era demasiado optimista, pues implicaba que los profesores dedicaran 36 horas a este curso.

Para estudiantes de posgrado se organizaron una serie de cursos específicos. Los coordinadores de algunos programas de posgrado identificaron que los candidatos tenían limitadas competencias para investigar y manejar información, así que establecieron dentro de sus pre requisitos que estos aspirantes tomaran un curso-taller diseñado por las bibliotecas; los contenidos y la duración del taller se acuerdan con el coordinador del posgrado, pero ha sido común el que sean de 10 a 12 h., divididas en dos sesiones.

Participación en la materia de Técnicas de Investigación.

Desde los primeros días de la creación de la Dirección de Recursos Informativos, fue considerado como prioritario que al menos el director y el subdirector participaran en docencia, para estar más en contacto con la realidad de los profesores y de los estudiantes. Se determinó que la materia más pertinente era la de Técnicas de Investigación Documental y se intentó

que fuera una asignatura obligatoria que fuera impartida a todos los estudiantes de la Universidad, sin importar la carrera que pretendieran estudiar.

3.2.14. Universidad de la República de Uruguay

Andrade, y Velázquez-Guerrero (2014) realizan un análisis de la implantación de la plataforma de aprendizaje Moodle por parte de la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de la República de Uruguay.

La biblioteca de la Facultad de Ingeniería utiliza esta nueva herramienta con el fin de lograr usuarios autónomos en el uso de los recursos que ofrece la biblioteca. Se consideraron las posibilidades y ventajas del entorno virtual de aprendizaje de la UdelaR. Las potencialidades pedagógicas que ofrecen las plataformas de enseñanza virtual son inmensas por lo que es necesario integrarlas en los programas de formación de usuarios.

La aplicación de una nueva herramienta educativa digital permite ofrecer orientación en el manejo de los recursos de información y atender consultas a través de foros en línea.

Se destaca el rol del bibliotecólogo como educador y diseñador de los contenidos en base a los principios de alfabetización informal. Debe desarrollar nuevos contenidos en nuevos contextos formativos, facilitador del aprendizaje, guía, orientador, motivador, dinamizador, moderador, tutor virtual; tiene que adquirir competencias a través de una sólida y actualizada formación profesional interdisciplinaria. Esa formación es la que permite al bibliotecólogo guiar adecuadamente al usuario en la búsqueda, uso, comunicación y valoración de información especializada.

3.2.15. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez (Méjico)

Vera (2007) en su artículo expone como se desarrolla un curso de competencias informativas para estudiantes universitarios en la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez (Méjico). El curso se impartió durante 2 semestres con carácter opcional pero con la concesión de créditos dentro de los cursos de Técnicas de investigación documental y del curso de acceso a la información. Se había comprobado que una clase semestral no era suficiente para lograr que los estudiantes llegaran a desarrollar los conocimientos necesarios para manejar la información correctamente. En un principio estas clases las impartirían solo bibliotecarios pero más tarde se incorporarían otros especialistas. Preparar la materia llevó varios meses de preparación.

A pesar de realizar una fuerte campaña publicitaria fueron muy pocos los estudiantes que se inscribieron en el curso. La evaluación de los estudiantes se realizó a través de exámenes, participación en clase, integración de un portafolio, exposición proyecto final.

Como conclusiones finales de este estudio se señala el autor que las competencias de los estudiantes se consolidarán con la práctica, que es necesario promover que los estudiantes y maestros aprecien más este tipo de materias y buscar más apoyo institucional.

3.2.16. Universidad de Chile

Reusch (2009) en su investigación se refiere por primera vez a la relación que existe entre la Alfabetización en Información y la Educación Primaria.

En esta investigación se pone de manifiesto la necesidad de formar a los estudiantes en habilidades de información desde temprana edad, para que se conviertan en eficaces aprendices en la era de la información y, por ende, en ciudadanos de la sociedad del conocimiento.

La autora emplea en ella distintas técnicas cualitativas, tales como el Método Delphi, en su versión panel de expertos, Entrevistas en Profundidad, Grupos de Discusión. Los expertos, tras la aplicación del Método Delphi, señalaron que los aportes más significativos que puede hacer la Alfabetización en Información a la educación son los siguientes: en primer lugar, formar alumnos autónomos en cuanto a la búsqueda de información, que sepan qué información es la que necesitan, dónde conseguirla, qué hacer con ella, desde las primeras etapas de la educación; en síntesis, aprender a aprender durante toda la vida.

En segundo lugar, les permite desenvolverse en la vida, desarrollando competencias de comprensión lectora, pensamiento crítico, resolución de problemas, habilidades para analizar y sintetizar, y de comunicación.

Desde la educación primaria los estudiantes pueden desarrollar distintas habilidades como son las de reconocer la necesidad de información y ser capaces de expresarla en forma clara; asimismo, localizar la información que necesitan en fuentes impresas o digitales, conociendo los recursos para llegar a esas fuentes, tales como bibliotecas o Internet.

También, la habilidad para saber qué hacer con toda la información localizada: para analizar y sintetizar textos en distintos formatos, comparar,

evaluar, analizar, extraer citas, respetar el derecho de autor, crear nueva información y comunicarla.

Naranjo y Rendón (2009) realizan en su estudio una visión general del panorama de la formación de usuarios de la información en el ámbito iberoamericano.

Un gran cambio del profesional de la información es su papel como educador que le compromete a formar usuarios activos de la información. Necesitan una mayor capacitación en: «planeamiento académico de sus lecciones, administración de grupos de aprendizaje, administración de tiempos de aprendizaje y metodologías y evaluación de aprendizaje.

En términos generales, puede decirse que actualmente cada institución universitaria de los diferentes países, establece sus programas de formación en los niveles de orientación e instrucción en algunos casos publicados en Internet. Sin embargo, la mayoría de estos trabajos no se encuentran soportados en algún documento que permita establecer cuáles fueron los procesos de creación.

Es importante desarrollar la web de la biblioteca con información sobre los cursos, material formativo, foros, etc.

Como principales conclusiones se señala que la formación usuarios es necesaria ya desde la escuela, también en bibliotecas públicas y en universitarias. Las bibliotecas tienen el papel fundamental de facilitar la formación competencias informacionales a nuestros usuarios. Los programas de formación deben ser flexibles, dirigidos a la resolución de problemas y con un equilibrio entre la teoría y la práctica. Deben buscar que las personas logren autonomía en la búsqueda de su información que esté en condiciones de localizar la información en cualquier lugar y soporte y analizar y evaluar la pertinencia y calidad de la misma. Los programas de formación de usuarios constituyen un proceso continuo y evolutivo, basado en los intereses y el desarrollo integral de la persona. Se plantean algunos factores que inciden en una evaluación y formación integral de los usuarios para lo cual los bibliotecarios deben conocer y aplicar estrategias como: (a) conocer el interés de los usuarios; (b) a veces el error, pueden ser tomados como elementos claves y positivos dentro de la experiencia de aprendizaje y ser convertidos en indicadores; (c) procurar la actividad participativa. La formación de usuarios es un proceso que requiere de una planeación muy bien estructurada, en la cual es fundamental conocer las necesidades de información y de formación del usuario la competencia en información se sustenta en las siguientes habilidades del usuario formado: (a) Reconocer la necesidad de la información; (b) Conocer cómo acceder a la información; (c)

Comprender cómo evaluar la información; (d) Saber analizarla y sintetizarla; y (e) Ser capaz de comunicarla en forma distinta a la original.

Estos programas de instrucción asistida por computador según Naranjo y Rendon (2009) ofrecen las siguientes ventajas: (a) permiten mayor adaptabilidad a las necesidades de información; (b) permiten el intercambio de recursos y experiencias; (c) los usuarios pueden enfatizar o volver sobre cada uno de los temas tratados; (d) el usuario es autónomo en cuanto a sus horarios y momentos de estudio y es posible el desarrollo de ejercicios prácticos que afiancen los conocimientos adquiridos.

4. Análisis del Servicio de Formación de Usuarios de Diferentes Universidades a través de las Páginas Web

A continuación presentamos un análisis de los servicios de formación de usuarios/alfabetización que presentan algunas de las principales universidades públicas españolas. Para llevar a cabo este estudio hemos analizado sus páginas web y en concreto el apartado sobre formación donde aparecen reflejada la tipología, duración, contenidos, etc. de todos estos cursos. Comenzaremos realizando un análisis de las universidades públicas de Castilla y León que forman parte del consorcio BUCLE:

4.1. Universidad de Salamanca

La Biblioteca de la Universidad de Salamanca ofrece una amplia oferta de cursos presenciales sobre diversos aspectos relacionados con el uso de las bibliotecas y de la información: Cursos sobre cómo identificar necesidades de información, localización y uso de los recursos apropiados, evaluación de los resultados obtenidos etc.

Se pueden también solicitar sesiones presenciales a la carta o sobre nuevos temas. Cada biblioteca elabora de forma personal sus cursos adaptándose a sus titulaciones, del mismo modo que sucede en la UVa. Todos los cursos de formación de usuarios se anuncian previamente en su página web.

Un claro ejemplo de estos cursos presenciales lo podemos ver en la Biblioteca Francisco de Vitoria que ofrece gran variedad de cursos sobre:

1. Introducción al uso de la biblioteca
2. Curso de iniciación para alumnos de máster
3. Curso medio de biblioteca
4. Índices de citas, factor de impacto e indicios de calidad

5. Refworks
6. Investigación en acceso abierto
7. Recursos jurídicos en internet
8. Recursos de información en ciencias sociales y humanidades
9. Repertorios Aranzadi

Si a su vez los usuarios desean recibir formación sobre algún tema que no esté incluido en la oferta formativa de la Biblioteca, pueden pedirlo enviando un correo-e a la dirección de la biblioteca, donde estudian la posibilidad de organizar un curso sobre el tema que se proponga.

4.2. Universidad de León

La formación de usuarios que se lleva a cabo desde la Biblioteca de la Universidad de León se divide en varias categorías:

1. Sesiones introductorias. Dirigidas a alumnos de nuevo ingreso. Se imparten al comienzo del curso y se programan en colaboración con los Centros, en el marco de las Jornadas de Bienvenida a los alumnos de Primer Curso. Sus objetivos son: (a) familiarizar a los alumnos nuevos con las bibliotecas y sus servicios; (b) transmitir a los alumnos la idea de que la Biblioteca es un centro de recursos para apoyo del aprendizaje.
2. Sesiones generales. Curso de introducción a los servicios de la Biblioteca. Acceso al catálogo automatizado. Dirigidas a todos los usuarios de la comunidad universitaria que deseen adquirir un mejor conocimiento de los recursos de la Biblioteca Universitaria. Su objetivo es presentar de forma sencilla la estructura y funcionamiento de los distintos servicios bibliotecarios, contenido y organización de las colecciones, uso del catálogo automatizado como principal fuente de información sobre la colección de la biblioteca, etc. Para saber el calendario de este tipo de cursos es necesario consultarlo en la Biblioteca de cada centro.
3. Sesiones especializadas. Se programan cursos especializados para profundizar en el conocimiento y uso de los recursos de información, agrupados por áreas temáticas específicas. Tienen como objetivos: (a) dar a conocer a partir de la Web de la Biblioteca los diferentes recursos electrónicos de información a los que se puede acceder desde la red ULE; (b) introducir a los usuarios en las características generales de las bases de datos como instrumentos de acceso a la información bibliográfica; (c) dar a conocer los recursos electrónicos (monografías y revistas) que la Universidad de León tiene suscritos y las posibilidades

de acceder a ellos: tipos de búsquedas, selección de títulos preferidos y creación de alertas bibliográficas.

Estos son algunos de los cursos presenciales que se imparten desde la biblioteca de la ULE:

1. Recursos electrónicos de Ciencias Experimentales.
2. Recursos electrónicos de Ingenierías.
3. Recursos electrónicos de Humanidades y Ciencias Sociales.
4. Recursos electrónicos de Ciencias Económicas.
5. Recursos electrónicos de Ciencias Jurídicas.
6. Elaboración de referencias bibliográficas: RefWorks, End-note.
7. Cursos a la carta. Los usuarios que estén interesados en recibir formación sobre aspectos o servicios no previstos en el Programa, pueden solicitarlo en la Biblioteca de su Centro.

4.3. Universidad de Burgos

Los cursos de formación de usuarios en la Universidad de Burgos se dividen en las siguientes categorías:

1. Cursos introductorios. Pretender dar a conocer los servicios de la Biblioteca y los instrumentos generales de búsqueda de información. Este tipo de cursos tienen lugar en la Biblioteca General y su duración es de 1 h y comprende: (a) visita guiada: introducción a los servicios de la Biblioteca; (b) introducción al portal web de la Biblioteca y a sus servicios en línea; (c) manejo del catálogo de la Biblioteca UBUCAT (nivel básico).
2. Cursos generales. Para profundizar en el uso de los recursos de la Biblioteca y comprenden entre otros: (a) manejo del catálogo de la Biblioteca UBUCAT (nivel avanzado); (b) servicios Bibliotecarios y Recursos electrónicos de la UBU; (c) elaboración de Referencias Bibliográficas; (d) Gestores bibliográficos: EndNote o RefWorks.
3. Cursos especializados. Tienen como objetivo dar a conocer las fuentes de información especializadas de la Biblioteca e instruir en su manejo. La tipología de estos cursos es muy variada: (a) fuentes de información en Ciencias Sociales (Derecho, Economía y Empresa); (b) fuentes de información en Humanidades y Educación; (c) fuentes de información en Ciencias; (d) fuentes de información en Ingeniería y Arquitectura; (e) bases de datos individuales; (f) bases de datos que gestionan revistas electrónicas a texto completo.

4. Cursos a medida para el PDI. Cursos relacionados con su actividad docente e investigadora. La tipología de estos cursos comprende: (a) fuentes de Información para Tercer Ciclo (Doctorado); (b) asesoramiento en la solicitud de Sexenios de investigación, Acreditación como Catedrático y Titular de Universidad y evaluación del profesorado para la contratación; (c) cursos a la carta sobre el tema propuesto por el solicitante.
5. Curso para becarios predoctorales. Este curso va dirigido a los becarios de investigación predoctorales que van a desarrollar la tesis doctoral en la UBU. Se facilita a los alumnos previamente el material de formación impartido en el curso.
6. Aul@Abierta. Espacio dedicado a la formación e información de la comunidad universitaria, con la intención de facilitar las herramientas necesarias para desarrollar habilidades en competencias informacionales y adquirir los conocimientos necesarios para utilizar las TIC a la hora de localizar, evaluar, utilizar y comunicar la información en cualquier ámbito de especialización, a través de sesiones formativas presenciales y de autoformación.

A continuación he considerado necesario realizar una selección de algunas universidades públicas en relación a ciertos servicios que prestan dentro de su servicio de formación. Los apartados siguientes recogen los aspectos más destacados de este servicio.

4.4. Universidad Complutense Madrid

La Universidad Complutense Madrid (UCM, en adelante), tiene una plataforma online específica: AlfinBUC, espacio dedicado a la formación en información, dirigido a toda la comunidad universitaria y a usuarios externos, intentando avanzar hacia el autoaprendizaje y la formación a lo largo de la vida para crear ciudadanos expertos en el uso y manejo de la información. La información en esta plataforma está muy bien organizada y disponen de una gran cantidad de cursos y documentación complementaria muy completa. Dentro de esta plataforma la formación de usuarios se divide en varios campos: Formación presencial, formación virtual, recursos, promoción lectura, Documentos Alfin.

Pasamos a especificar los cursos presenciales y la formación virtual:

1. Cursos presenciales: Divididos a su vez en:
 - 1.1. Iniciación a los recursos de la biblioteca. Introducción a los recursos y servicios de la Biblioteca:

- 1.2. Cursos introductorios con una estructura muy similar a los nuestros que comprenden: (a) La página Web de la Biblioteca; (b) Localización de los recursos y servicios de la Biblioteca de Psicología y de la BUC; (c) Cómo acceder y utilizar los recursos y servicios de la Biblioteca de Psicología; (d) Cómo acceder y utilizar los recursos y servicios de la BUC; (e) El catálogo CISNE; (f) Taller práctico.
- 1.3. Bases de datos específicas en diferentes campos: psicología: PSYKE y PSICODOC, odontología, matemáticas, bases de datos jurídicas etc. Cada Biblioteca atendiendo a su temática organiza estos cursos.
- 1.4. Gestores bibliográficos: RefWorks.
- 1.5. Fuentes de información para la publicación de un artículo científico. 5º Grado. La inscripción a estos cursos se realiza a través de un formulario web. Disponen en la web de un vídeo informativo del servicio de formación de usuarios.

Por su parte las encuestas de satisfacción se realizan a través de la web una vez terminado el curso: plataforma electrónica lo que considero una muy buena idea siempre que se completen.

Utilizan una misma plataforma muy intuitiva para todos los cursos, simplemente es necesario seleccionar la Biblioteca y el curso.

En el anexo 23 incluyo un modelo de encuesta de satisfacción de la UCM

2. Formación virtual UCM:

Dentro de este tipo de formación a su vez tenemos que destacar que existen:

- 2.1. Cursos de autoformación online muy completos como son:
 - 1) Cómo elaborar un trabajo académico
 - 2) BUCEA. Para ser experto en buscar y manejar información
 - 3) Un enlace abierto al campus virtual de la UCM
 - 4) La biblioteca como instrumento de apoyo a la docencia y la investigación
 - 5) Curso del ICE impartido a profesores
 - 6) Introducción a las fuentes de Información en Ciencias Matemáticas
 - 7) Materiales de aprendizaje de la Biblioteca de Matemáticas de la UCM

- 8) Brecha digital y nuevas alfabetizaciones: el papel de las bibliotecas
 - 9) Curso de Verano de El Escorial.
 - 10) Competencias informativas para el aprendizaje
 - 11) Carpeta integral de ejercicios CIA
 - 12) Calidad de revistas y evaluación de la actividad investigadora
 - 13) Curso en abierto en Moodle
 - 14) Los gestores bibliográficos en la biblioteca
Curso abierto en Moodle
 - 15) La Web Social y sus aplicaciones en bibliotecas universitarias
Curso abierto en Moodle
 - 16) Creación de videotutoriales con Camtasia Studio y Xnview
 - 17) Marketing en bibliotecas
Curso abierto en Moodle
3. Tutoriales dinámicos: Podemos destacar entre otros tutoriales sobre:
 - 3.1. Recursos contratados por el Consorcio Madroño
 - 3.2. Videotutoriales
 - 3.3. Harrison online en español
 - 3.4. Tutorial de ProQuest
 - 3.5. Cómo depositar un documento en E-Prints Complutense
 - 3.6. Cómo encontrar el índice H de un investigador en 2 minutos en la Web of Knowledge (Facultad de Veterinaria)
 - 3.7. Animation Tutorials Sharing Project (ANTS, en adelante)
 - 3.8. Repositorio de tutoriales
4. Vídeos realizados desde el servicio de bibliotecas de la UCM sobre diversas temáticas como son:
 - 4.1. Alfabetización e inclusión.
 - 4.2. Estrategias de aprendizaje en el ámbito de Internet.
 - 4.3. Nuevas formas de lectura y escritura en la web.
 - 4.4. Resultados de los programas de alfabetización informacional.
5. Formación en línea proveedores. Calendario con los diferentes cursos y webinars de las diferentes plataformas de bases de datos contratadas por la Biblioteca de la UCM.

4.5. Universidad Carlos III Madrid

En la página web de la Universidad Carlos III de Madrid podemos observar que en relación al tema de formación de usuarios ofrecen información específica sobre cómo realizar (a) trabajo de Fin de Grado; (b) seleccionar, evaluar, usar y presentar la información; (c) cómo elaborar un trabajo académico: Información muy útil para la redacción de trabajos académicos desde el inicio de la investigación a la redacción y publicación de una obra; (d) propiedad Intelectual y Derechos de Autor: Preguntas más frecuentes sobre los derechos de autor en relación con la publicación y las nuevas tecnologías.

En cuanto a los cursos presenciales y virtuales de formación de usuarios que se ofrecen desde esta Universidad podemos diferenciar:

1. Visitas guiadas a la biblioteca. Un calendario de visitas anuncia previamente las fechas de estas visitas. Cada biblioteca cuenta con un vídeo de presentación.
2. Presentación en slideshare sobre "Aprende a usar tu biblioteca"
3. Asignatura "Técnicas de Búsqueda y Uso de la Información".
4. Talleres de Autoformación Formación básica con varios niveles. Comprenden desde la utilización del OPAC hasta diferentes tipos de búsqueda:
 - 4.1. Aprende a usar tu biblioteca.
 - 4.2. Uso del OPAC.
 - 4.3. Videotutoriales sobre búsqueda sencilla y localización de documentos, Búsqueda por índices, Búsqueda con operadores booleanos Interpretar los resultados de búsqueda y guardarlos Interpretar los resultados de búsqueda y guardarlos.
 - 4.4. Videotutoriales sobre servicios virtuales.
 - 4.5. Formación online ofrecida por los diferentes proveedores de bases de datos.
 - 4.6. Formación avanzada: Ayuda para la realización de trabajos académicos o de investigación, como tesis, tesinas o proyectos de final de carrera.
 - 4.7. Tutoriales de formación básica y formación avanzada en recursos electrónicos
5. Cursos de formación presenciales. Desde la biblioteca existe la posibilidad de solicitar un curso de formación a la carta.
6. Cursos de Formación online de los proveedores
7. Formación para el empleo: Cursos del SOPP: confección de CV, habilidades en la búsqueda de empleo, taller de oposiciones.

8. La Biblioteca colabora en la asignatura de Técnicas de Búsqueda y Uso de la Información. Aula Global 2. Taller del Aula.

4.6. Universidad Politécnica de Valencia

El programa de formación de usuarios que ofrece la Biblioteca de la Universidad Politécnica de Valencia se divide en:

1. Sesiones introductorias y Jornadas de acogida. Para dar a conocer a los nuevos alumnos la biblioteca y el funcionamiento general de sus servicios. Incluyen además Jornadas de Acogida a nuevos alumnos, Acogida a Erasmus y Visitas guiadas.
2. Sesiones de formación temáticas. Especializadas en una determinada base de datos o en recursos y servicios específicos de información por áreas temáticas. Tanto para alumnos como profesores, se realizan con la colaboración del ICE y CFP.
3. Sesiones de formación a la carta. A petición de un docente para sus alumnos sobre un tema de interés.
4. Autoformación. Seminarios en línea ofrecidos por los distribuidores y tutoriales interactivos, vídeos, etc., elaborados por la biblioteca.
5. El Servicio de formación de usuarios en el Campus de Segovia. Evolución y perspectivas.

Dada la estructura de descentralización coordinada que presenta la UVa, toda la coordinación y dirección de las actividades relacionadas con la formación de usuarios se lleva a cabo desde Servicios Centrales ubicados en la Biblioteca Reina Sofía. Desde este centro se coordina la planificación, asesoramiento y seguimiento de dichas actividades por parte de cada centro.

Podemos afirmar que todas las bibliotecas que conforman la red de Bibliotecas de la UVa ofrecen cursos de formación a nuestros usuarios en diferentes niveles que comprenden desde visitas guiadas, cursos introductorios y especializados tanto presenciales como virtuales. El calendario de realización de estos cursos se anuncia previamente en el blog de Formación de Usuarios y en el blog de cada centro.

El proceso de planificación de esta formación es fundamental, debemos estructurar y estudiar los objetivos y los contenidos adaptándonos a cada grupo, teniendo en cuenta sus conocimientos previos de la materia y sus intereses, de tal manera que estas sesiones le puedan ser de gran utilidad en sus posteriores trabajos.

Tenemos que señalar que este servicio es uno de los que más trabajo conlleva al personal bibliotecario, ya que partimos de la base de que no somos docentes, y nuestros cursos los basamos en la experiencia y el trabajo diario: intentamos adaptarnos a las exigencias de nuestros usuarios. La planificación de cada curso y la puesta en marcha de la plataforma Moodle han sido dos de las tareas más arduas en la biblioteca, ya que hemos necesitado gran cantidad de tiempo para prepararlas. Consideramos que este proceso de formación de usuarios no sería posible sin la colaboración y apoyo de toda la comunidad universitaria, y en especial de todos aquellos profesores que nos incluyen como una parte muy importante de su programa de formación.

Esta investigación nos permitirá medir en qué grado estos cursos de formación que impartimos desde el servicio de biblioteca son de utilidad para la comunidad universitaria y las pautas necesarias para poder mejorarlo

5. Tipología de los Cursos de Formación de Usuarios en la UVA

5.1 Tipología

Según la memoria de Servicios Centrales perteneciente al curso 2012/2013 realizada por Pérez Goyanes, los cursos de formación de usuarios se estructuran en:

1. Sesiones Informativas
2. Formación en Competencias Informacionales con reconocimiento de créditos (incluida como actividad universitaria en los estudios de Grado)
 - 2.1. Sesiones de Formación virtuales (Plataforma Moodle)
 - 2.2. Sesiones de Formación presenciales
3. Formación Complementaria
4. Formación en línea
5. Formación Personalizada

Cada uno de estos cursos tiene una idiosincrasia específica y se organizan de formas diferentes. A continuación se recogen algunos detalles de la tipología de cada uno de estos cursos:

1. Sesiones informativas sobre la Biblioteca: Dirigidas a los alumnos que ingresan por primera vez en la Universidad. Estas sesiones introductorias se desarrollan durante las primeras

semanas de curso académico. Pueden consistir en una charla informativa o bien una visita por grupos a la Biblioteca del Centro o del Campus. Se da la bienvenida a la misma, se muestran las instalaciones, se presenta al personal y los servicios a los que pueden acceder, orientando acerca de cómo pueden utilizar el fondo bibliográfico, haciendo especial hincapié en el manejo del OPAC y el conocimiento de la página web de la biblioteca, como primer acercamiento al acceso a la información. En el blog de Formación se han denominado a estas sesiones: Conoce tu biblioteca.

2. Formación en Competencias Informacionales reconocidas como Actividades Culturales en Estudios de Grado de la UVa: Cursos virtuales desde la plataforma Moodle organizados por cada Biblioteca que más adelante pasaré a detallar.

Desde el curso 2012/2013 todos los alumnos de la UVa pueden seleccionar dentro de las actividades universitarias en los estudios de Grado la formación en competencias informacionales, aprobadas por la Comisión de Reconocimiento y Transferencia de la UVa para el curso 2012-2013. El número total de horas será de 25 horas (1 crédito), y una vez obtenido el certificado del curso el alumno deberá solicitar el reconocimiento de créditos en la unidad administrativa correspondiente.

3. Formación Complementaria: Sesiones monográficas de los diversos recursos electrónicos suscritos por la Biblioteca, impartidos por las empresas responsables de los recursos suscritos. Todas las sesiones se organizan desde Servicios Centrales de la Biblioteca.
4. Sesiones de formación en línea: La Biblioteca ofrece Formación en línea de diferentes recursos electrónicos suscritos. En el año 2012 los recursos que han impartido formaciones en línea han sido los siguientes:

- 4.1. Gestor bibliográfico RefWorks
- 4.2. Bases de datos Proquest
- 4.3. Sciverse Scopus
- 4.4. IEEE/IEE Electronic Library
- 4.5. Web of Knowledge (WOK)
- 4.6. Ebsco
- 4.7. La Ley Digital.
- 4.8. Plataforma Ovid.

Hay que tener en cuenta que estas formaciones se suelen impartir cada mes y las empresas también nos facilitan las grabaciones (webinars) de estos cursos.

5. Sesiones de formación para el personal técnico de la biblioteca: Nuevo modelo de gestión BUVa: herramientas y recursos especializados. Durante el curso 2013/2014 se impartieron en 3 grupos de 4 sesiones cada una en donde se impartió a todo el personal técnico de biblioteca entre otras las siguientes materias: (a) Nociones de EFQM y su aplicación en la BUVa; (b) Manejo de herramientas para la Formación de usuarios; (c) El Repositorio Institucional UVaDoc; (d) Formato MARC, Z 39.50 y catálogo ALMENA.

5.1.2. Tipología de los cursos de formación realizados en Segovia

En el Campus de Segovia, las actividades organizadas y los cursos de formación que impartimos se dividen en cuatro categorías. A continuación recogemos algunas de las características que definen cada una de estas actividades y cursos.

1. Jornadas de acogida para alumnos de nuevo ingreso. Realizadas al principio del curso académico suponen una actividad fundamental muy útil para que nuestros usuarios tengan una primera visión general de todos los espacios que configuran esta inmensa biblioteca, sus servicios y colecciones. Se realiza una breve visita guiada a la Biblioteca, de 10-15 minutos, para orientar a los alumnos de nuevo ingreso en las instalaciones, recursos y servicios que ofrecemos, en grupos de 20-25 alumnos.
2. Visitas guiadas a la biblioteca. Solicitadas por parte de todo tipo de instituciones de la provincia de Segovia como son: colegios, institutos, etc.
3. Cursos virtuales a través de la plataforma Moodle:
 - 3.1. Curso virtual de habilidades informacionales para alumnos de Grado a través de la Plataforma Moodle de la UVa, con reconocimiento de créditos. Desde el curso 2013/2014 se ofrece a alumnos de primeros cursos este tipo de formación online .
 - 3.2. Curso virtual en la Plataforma Moodle de la UVa, dirigido a doctorandos sobre recursos de información para doctorandos, divididos en dos sesiones (Noviembre y abril 2014).
4. Cursos presenciales: Dentro de estos cursos podemos diferenciar entre:
 - 4.1. Cursos para alumnos de primeros cursos de Grado. Habilidades en competencias informacionales para alumnos de primeros cursos de Grado (distintas

titulaciones). Esta formación está concebida como un acercamiento a la Biblioteca, sus recursos y los diferentes servicios que ofrecemos. Sesiones de 45-50 minutos, dirigidas a explicar los principales recursos y servicios que ofrece la Biblioteca. Los profesores nos solicitan previamente estos cursos y se acuerda con ellos la hora que mejor les convenga y los contenidos que vamos a impartir. Intentamos que estos cursos se realicen a ser posible a principio de curso, ya que de este modo los alumnos tienen una primera toma de contacto de lo que es la biblioteca y su página web, y de todos los recursos disponibles: bases de datos, revistas-e, etc., muy útiles para sus futuros trabajos.

- 4.2. Curso búsqueda y recuperación de información para alumnos de TFG. Dirigido a alumnos que cursen la asignatura TFG: Sesiones de 90 minutos, en el aula multimedia de la biblioteca, cada alumno con un ordenador. Cursos de orientación para la realización de Trabajos Fin de Grado. Los cursos se basan principalmente en la explicación y realización de búsquedas bibliográficas: estrategias de búsqueda. Fuentes de información especializada. Cómo evaluar la información: actitud crítica. Citas bibliográficas y referencias. Uso ético y legal de la información: evitar el plagio conocimiento de diferentes Gestores bibliográficos: Refworks y normativa APA de citación.
- 4.3. Cursos a la carta para alumnos de Máster y doctorado. Cursos especializados y a la carta para alumnos de Máster. Dentro de estos cursos podemos diferenciar a su vez varios niveles: (a) cursos sobre bases de datos específicas; (b) búsquedas de información de un nivel más avanzado. Para las personas que se inician en las actividades de investigación es aún más necesario tener una serie de nociones y una cierta destreza en el uso de las fuentes de información especializada a su alcance, su obtención, manejo y referencia, ya que van a necesitar consultar gran cantidad de fuentes para la realización de sus trabajos; (c) gestor bibliográfico Refworks. Sesiones de 90 minutos en el aula multimedia de la Biblioteca, cada alumno con un ordenador.
- 4.4. Cursos a la carta para PDI. Cursos específicos sobre recursos y bases de datos especializadas suscritas por la biblioteca para responder a las demandas de información más especializadas.

5.2. Profesorado

En la biblioteca del Campus de Segovia, el personal encargado de la impartición de estos cursos de formación, tanto presenciales como virtuales, la conforman tres personas: la Directora de la Biblioteca del Campus María Zambrano y los Jefes de Sección.

Todos los cursos se preparan previamente e imparten siempre que podemos conjuntamente. Para cursos más especializados como los referidos a bases de datos, hemos contado con la presencia de algún especialista en la materia.

En la realización de visitas en la biblioteca y las Jornadas de acogida hemos podido contar con la ayuda de los Técnicos especialistas en Biblioteca. De no haber sido así hubiese sido imposible realizar estas visitas dado el volumen de alumnado.

5.3. Instalaciones

Para los cursos presenciales tanto para alumnos de Grado como de Máster, el profesorado del Campus de Segovia nos facilita el aula donde imparten ellos normalmente sus clases. Dentro de la biblioteca no disponemos de aulas suficientemente grandes como para poder impartir sesiones de formación para grupos muy numerosos.

5.4. Difusión de los cursos

La celebración de estos cursos se anuncia previamente a todo el profesorado al comienzo del curso académico correspondiente a través del correo electrónico. Al acercarse el segundo cuatrimestre volvemos a enviar esa información a todo el profesorado interesado. También a través de nuestro blog y de nuestra cuenta de twitter y Facebook anunciamos previamente cada sesión.

Son los propios profesores quienes bien a través del correo electrónico o en persona nos solicitan que incluyamos estos cursos dentro de sus clases facilitándonos su hora de clase y su aula.

5.5. Metodología de los cursos

En todo momento hemos intentado que las clases tengan un carácter teórico-práctico basándose en el aprendizaje activo por parte de nuestros usuarios.

Se trata de sesiones presenciales donde nuestros usuarios aprenden a usar los recursos de la Biblioteca, adquiriendo habilidades como la búsqueda

autónoma de información y el manejo de los recursos electrónicos disponibles que a continuación pasaré a detallar.

Durante la explicación cada alumno, debe realizar una serie de prácticas con el ordenador sobre cada apartado explicado. En muchos casos el profesor realizará una práctica posterior que será evaluada.

5.6. Contenidos

Para la realización de clases presenciales las tres personas encargadas de la formación de usuarios, elaboramos previamente el material que utilizamos en cada sesión; tenemos que destacar, que tal como he señalado anteriormente, no somos docentes, y que todas estas clases conllevan un gran esfuerzo de preparación, añadido a nuestro trabajo diario.

Cada clase la adaptamos a la titulación, al nivel y al curso, siguiendo siempre las recomendaciones de cada profesor. Las sesiones siempre están basadas en una presentación en la que quedan recogidos todos los contenidos prácticos. Intentamos que en cada sesión el aula cuente con ordenadores para cada alumno, de tal forma que la clase sea más amena y se realicen prácticas a la vez que se explica la materia. Al final de la clase les facilitamos una encuesta de evaluación de la sesión, y si el profesor lo solicita les enviamos por correo-e la presentación del curso.

Consideramos de gran importancia que el profesor se encuentre en el aula durante la sesión. Queremos que nuestros usuarios tengan un primer contacto con nuestra biblioteca, y con el catálogo en un primer momento, para que de este modo puedan llegar a ser autosuficientes en sus búsquedas de información.

La estructura de cada curso para alumnos de primeros cursos de Grado se basa en un esquema común en las que se trata entre otros los siguientes temas:

1. Presentación de la web de la Biblioteca de la UVa y uso del catálogo de la biblioteca (ALMENA).
2. Cómo llevar a cabo las búsquedas en el catálogo: búsquedas por campos: autor, título, colección etc., y búsquedas avanzadas. Los alumnos realizan de forma autónoma diferentes búsquedas dentro del catálogo como son: búsqueda sencilla: autor, título, autor-título, materia, Isbn, colección; las búsquedas se realizan sobre las materias concretadas anteriormente con los profesores y relacionadas con la asignatura. Una vez realizada este tipo de

búsqueda simple explicamos un tipo de búsqueda avanzado donde tienen que utilizar los operadores booleanos.

3. Creación del registro de usuario y acceso a servicios web mediante el PIN: la Biblioteca de la UVa ofrece este servicio que facilita la renovación y reserva on-line de los préstamos, la creación de alertas sobre temas de interés preseleccionados, así como el acceso a los diferentes recursos-e desde una red no conectada a la Universidad.

A través de la web de la biblioteca los alumnos se crearon su propio registro de usuario para de este modo, a través de internet poder renovarse el préstamo de libros, realizar reservas, acceder a los recursos-e que ofrece la biblioteca off-campus, así como la creación de alertas personalizadas para de este modo realizar búsquedas específicas dentro del catálogo.

4. Una vez que el alumnado se ha familiarizado con el catálogo Almena presentamos la interfaz de otros catálogos integrados en la web de la biblioteca como son Worldcat y Rebiun (catálogo colectivo de las bibliotecas universitarias españolas), los alumnos realizan búsquedas de forma autónoma dentro de los dos.
5. Conocimiento básico de los principales recursos electrónicos en la BUVa: bases de datos, revistas electrónicas: conocimiento de las principales revistas y bases de datos nacionales. De manera muy breve se exponen las principales revistas electrónicas y bases de datos, y libros-e, suscritos por la biblioteca e integradas dentro del catálogo Almena y relacionadas con las asignaturas y dentro del área de la educación. El principal problema que puede plantear este tipo de recursos es que la mayoría de documentación que albergan y sus búsquedas es necesario realizarlas en inglés.
6. Explicación de las características del Repositorio de la UVa: UVadoc: diferentes secciones y tipos de búsquedas.
7. Cómo citar las fuentes bibliográficas y electrónicas: pautas para elaborar una bibliografía según el estilo de la American Psychological Association, (APA, en adelante). Para finalizar la sesión, y dado que el alumnado debe de presentar el trabajo bibliográfico de forma normalizado en estilo APA, se explica a través de ejemplos cada tipo de material con su correspondiente normativa.

Al finalizar todos los cursos presenciales, se entrega a cada alumno una encuesta final en la que tienen la oportunidad de valorar la utilidad del curso y comentar sus impresiones respecto a las actividades desarrolladas. Estas encuestas nos han

permitido evaluar los resultados, corregir y mejorar nuestros cursos en futuras ediciones.

Con esta formación especializada y adaptada a la disciplina de cada asignatura, se pretende mejorar y optimizar la búsqueda de recursos-e que ofrece la biblioteca y facilitar que los estudiantes adquieran una mayor autonomía en su búsqueda y óptimo aprovechamiento.

6. Creación de una Plataforma Moodle en el Campus de Segovia

En el mes de febrero de 2013 comenzamos a planificar la elaboración de un curso dentro de la plataforma Moodle para alumnos de 1º de Grado que necesitan una información básica sobre la biblioteca.

Los alumnos mediante la realización de este curso que tendrá una duración de 1 mes, obtendrían 1 crédito académico. El contenido del curso hemos dividido el curso en 3 módulos:

1. **Introdutorio:** Una primera orientación de la Biblioteca, espacios, servicios, normativa, web de la Biblioteca.
2. **Primera semana:** Conocimiento y uso del catálogo Almena de la biblioteca: el alumno debe de ser autónomo y capaz de realizar diferentes tipos de búsquedas desde un nivel sencillo hasta el más avanzado.
3. **Recursos electrónicos:** Conocimiento básico de los diferentes recursos electrónicos ofertados por la Biblioteca: Libros Revistas electrónicas, Bases de datos etc...
4. **Citación bibliográfica:** Normas APA.
5. **Evaluación.**

A finales de mayo del año 2013 gracias a la ayuda de varios profesores de la Facultad de Educación que nos orientaron y supervisaron durante este proceso, pudimos tener ya listo el curso Moodle que estuvo operativo para el curso 2013/2014.

Dentro del apartado de Formación de Usuarios de la Biblioteca de la UVa en el mes de septiembre de 2013 se procedió a incluir desde servicios centrales información sobre el curso de formación en habilidades informacionales:

“Habilidades en competencias informacionales” Fecha aproximada: Noviembre 2013 Descripción: Analizar y definir la necesidad de información. Buscar información: recursos para buscar documentos,

estrategias de búsqueda, conocer fuentes de información especializadas. Evaluar la información: actitud crítica. Comunicar la información: citas bibliográficas y referencias. Uso ético y legal de la información: evitar el plagio. Número de horas de la actividad: 25 horas (Impartido por la Biblioteca del Campus de Segovia).

CAPÍTULO VIII: METODOLOGÍA

Introducción

En este capítulo se detallan algunos aspectos relacionados con el modo y el procedimiento en que se ha llevado a cabo la planificación, planteamiento de objetivos generales, técnicas e instrumentos de recogida de datos, y los criterios de credibilidad y cuestiones éticas utilizados en esta investigación.

Para realizar la presentación del enfoque metodológico se desarrolla un breve marco teórico del mismo, se expone el problema a investigar y las preguntas relacionadas con los objetivos de la investigación. Una vez definido el modelo a seguir, se describen los instrumentos de utilizados en la misma, como son el diario personal, los cuestionarios, el método Delphi y las entrevistas individuales, gracias a los cuales será posible responder a las cuestiones de partida. En un segundo apartado se detalla del modo más completo posible la cronología del proceso de investigación; así mismo se describe el contexto y la representatividad de la muestra empleada para dicho estudio, y en último lugar se exponen los criterios de credibilidad y validez que le darán el rigor necesario a esta investigación.

1. Problema a Investigar

Se plantea una investigación basada en la evaluación de los cursos de formación de usuarios que se llevan a cabo desde la BUVa en el Campus María Zambrano de Segovia. Hasta el momento, no se ha realizado una investigación de este tipo en la Universidad de Valladolid aunque existen referencias de estudios similares en otras bibliotecas universitarias, como se ha detallado en el primer capítulo. Queremos saber si realmente estos cursos cumplen con las expectativas de los objetivos planteados y si son de utilidad para nuestros usuarios.

Es fundamental tener en cuenta la contextualización de todo el proceso para poder comprender el tema a investigar y el rol que adquiere el investigador. Siguiendo a Rodríguez-Gómez, Gil-Flores y García-Jiménez (1996), los diferentes roles que el investigador cualitativo adquiere se pueden dividir en: (a) rol como investigador. Es una persona que tiene conocimientos sobre metodología de la investigación y que domina una serie de habilidades y técnicas que le permiten planificar y realizar una investigación cualitativa; (b) rol de participante. El investigador es un intermediario, es decir, se convierte en traductor o intérprete que transmite los modos de vida y los significados propios de una cultura a los grupos o comunidades que desconocen por pertenecer a otras culturas diferentes; (c) rol de observador externo y evaluador. En el primero se le pide que realice un análisis e interpretación de conductas y significados propios de un grupo, institución o comunidad sin que forme parte de ellos. En el segundo, el investigador aporta una comprensión y/o valoración de un programa, una institución, un colectivo o un individuo determinado y toma las decisiones fundamentales sobre el problema a investigar o el diseño de la investigación y; (d) rol de observador completo. El investigador adquiere un grado máximo de imparcialidad y objetividad (separación del investigador de la situación estudiada). El investigador recoge información y la analiza “desde afuera”. No participa en las actividades que realizan los miembros de un grupo sino que se limita a observarlas.

En nuestro estudio el investigador, como parte implicada en el proceso (Barba, Gonzalez Calvo, & Barba-Martín, 2014a), tiene una relación directa con el objeto de estudio, ya que participa conjuntamente con la directora de la biblioteca Lecanda y jefe de sección García-Sánchez en el diseño, preparación, desarrollo y evaluación de todos los cursos de formación de usuarios impartidos desde la Biblioteca del Campus de Segovia.

Es fundamental también conocer las impresiones de los estudiantes sobre el modo en que se imparten las clases, la distribución del tiempo, y sobre todo si consideran que el contenido puede ser útil para el desempeño de su trabajo académico. Rodríguez-Gómez, Gil-Flores y García-Jiménez (1996), señalan que en cualquier estudio cualitativo, los informantes, participantes o sujetos de investigación resultan elementos imprescindibles ya que aportan la mayor parte de información primaria sobre el problema de investigación y son las personas a quienes se solicita información y a través de las cuales se obtiene el grueso de la información que permite al investigador comprender el problema y realizar oportunas interpretaciones. Un buen informante es un apersona que mientras se desarrolla la investigación todavía forma parte del contexto estudiado. Según estos autores son buenos los informantes aquellos que utilizan el lenguaje propio del grupo o institución al que pertenecen para

describir sucesos y actuaciones prácticamente si análisis de su sentido y significado, también lo son aquellos que ofrecen análisis e interpretaciones sagaces de los acontecimientos utilizando la perspectiva propia del contexto en que tienen lugar.

Los participantes han sido uno de los pilares básicos de esta investigación y gracias a sus respuestas se han obtenido temas de interés en relación al objetivo propuesto. Comprender el proceso de asimilación de los contenidos impartidos, por parte de nuestros usuarios, nos ayudará a identificar las debilidades y fortalezas, así como a apreciar las valoraciones personales de los mismos.

Consideramos que la evaluación del servicio de formación de usuarios es fundamental para medir la calidad del mismo y de este modo poder mejorarlo; se procederá de una manera crítica, a realizar un análisis de la realidad, sobre la que se valorarán todos los elementos presentes, lo que, en ciertas ocasiones implicará un proceso de autocrítica. Con todo ello se pretende plantear un cambio sustancial en la manera de impartir nuestros cursos de formación de usuarios. En definitiva intentaremos con este estudio mejorar nuestro servicio de formación, que consideramos una herramienta fundamental para el desarrollo del nuevo modelo educativo.

Para llegar al objetivo último de mejorar nuestro servicio de formación de usuarios ha sido necesario plantear cual ha sido el proceso de creación del CRAI del Campus María Zambrano, realizar un estudio en profundidad de la tipología de cursos de formación que la BUVa ofrece y a su vez es un medio y una oportunidad para conocer los diferentes modelos de formación y de evaluación que se utilizan otras bibliotecas universitarias.

Los objetivos que se proponen en este estudio se pueden concretar en:

1. Sintetizar y describir el proceso de creación del CRAI del Campus María Zambrano de Segovia.
2. Sistematizar la tipología y metodología de los cursos de formación de usuarios que realizamos en la Biblioteca del Campus María Zambrano de Segovia.
3. Estudiar y evaluar del servicio de formación de usuarios del CRAI del Campus María Zambrano de Segovia, desde el curso 2010/2011. Dentro de los cursos se evaluarán aspectos como:
 - 3.1. Conocer si el contenido de los cursos se adapta a las expectativas de nuestros usuarios.
 - 3.2. Determinar si la duración del curso ha sido adecuada.
 - 3.3. Averiguar si el nivel del curso ha sido suficiente.

- 3.4. Investigar si realmente estos cursos tienen utilidad para nuestros alumnos y les ayudan en sus trabajos.
- 3.5. Especificar el grado de difusión de estos cursos a través de los medios que dispone la biblioteca.
- 3.6. Indagar acerca del grado de satisfacción de nuestros usuarios con este tipo de formación.
- 3.7. Conocer si las instalaciones han sido adecuadas para la realización de este tipo de cursos.
- 3.8. Determinar si el profesorado ha sabido explicar correctamente la materia.
- 3.9. Analizar el interés que muestran nuestros estudiantes en la realización de estos cursos.
- 3.10. Lograr que nuestros usuarios sepan utilizar correctamente los recursos de la biblioteca, en especial los recursos electrónicos.

La consecución de todos estos objetivos nos permitirán abordar y realizar una serie de recomendaciones y proponer medidas y directrices que nos ayuden a mejorar y completar el servicio de formación de usuarios.

1.1. Las preguntas de la investigación

En relación con estos objetivos planteados se han elaborado una serie de preguntas a las que se dará respuesta en los próximos capítulos. Tomando como referencia a Stake (1998), que considera que no se deben elaborar preguntas generales, sino específicas dependiendo del tema de investigación, las preguntas que hemos utilizado para nuestro estudio son las siguientes:

1. ¿Cómo ha sido el proceso de creación del CRAI del Campus María Zambrano?
2. ¿Cuál es la tipología y que metodología se utiliza en todos los cursos de formación de usuarios impartidos desde la Biblioteca del Campus de Segovia?
3. ¿Qué grado de utilidad tienen estos cursos impartidos para la formación universitaria?
4. ¿Cuál es el grado de difusión de los cursos y planes de marketing utilizados desde la Biblioteca (blogs, otros usuarios, redes sociales, folletos, etc.)?
5. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios con los cursos impartidos?
6. ¿Las instalaciones dónde se ha realizado el curso han sido adecuadas?
7. ¿El contenido de los cursos se ha adaptado a las necesidades de nuestros usuarios?

8. ¿La duración del curso ha sido suficiente en relación con los contenidos impartidos?
9. ¿El nivel del curso ha sido el adecuado?
10. ¿Cómo nos ven nuestros estudiantes como docentes?
11. ¿Los alumnos demuestran interés en estos cursos?
12. ¿Conocen nuestros usuarios el catálogo de la biblioteca y saben realizar búsquedas correctamente?
13. ¿Utilizan los recursos electrónicos de la biblioteca?

1.2. Tipo de diseño: Justificación de las decisiones sobre el diseño de investigación

A la hora de llevar a cabo cualquier investigación es de vital importancia elegir el paradigma que más se ajuste a los intereses y necesidades relacionados con las técnicas de investigación utilizadas. La elección metodológica en nuestra investigación no es una cuestión meramente técnica, sino que en su elección queda justificada a la adecuación del tema que es objeto de investigación:

Los diversos métodos de investigación se consideran como maneras diferentes de percibir la misma realidad, es decir, aspectos complementarios del proceso investigativo global (Plata, 2006).

Lo que se debe de tener claro es qué metodología se va a utilizar en nuestra investigación; una posible definición del término metodología es la presentada por Taylor y Bogdan:

Metodología designa el modelo en que enfocamos los problemas y buscamos las respuestas (Taylor y Bogdan, 1986, p.15). En este estudio hemos optado por llevar a cabo una investigación de tipo cualitativo principalmente, enriquecida con los datos cuantitativos obtenidos a través del análisis de los cuestionarios recogidos en los cursos de formación de usuarios. Se ha optado por esta metodología que ya que nos permite indagar, interpretar y transformar el contexto sobre el que se está realizando la investigación, que en nuestro caso son los cursos de formación de usuarios. A partir de los testimonios que nos ofrecen los diferentes participantes de este estudio, el investigador podrá profundizar en las ideas, obteniendo conclusiones relevantes que le ayudarán a mejorar en su labor docente (Barba, 2013).

El método cualitativo según Taylor y Bogdan (1987), es aquella investigación que produce datos descriptivos. Según este autor las características principales del método cualitativo son entre otras: (a) la investigación cualitativa es inductiva. No plantea hipótesis sino que adopta un formato flexible; (b) informantes e investigadores cualitativos interactúan

de forma natural, sin la formalidad de otras metodologías y; (c) énfasis en la investigación cualitativa está en su validez, buscando el ajuste entre los datos y lo que la gente realmente dice y hace (Taylor & Bogdan, 2002, p.20-23).

El método cualitativo en nuestro estudio se encuentra presente en todos los instrumentos utilizados: cuestionarios, entrevistas personales, método Delphi y apreciaciones que he ido desarrollando en el diario personal. Por otro lado, los datos cuantitativos los hemos obtenido a través de los cuestionarios principalmente.

En relación a las diferencias existentes entre la metodología cuantitativa y la cualitativa Peleakis (2008), afirma que aunque inicialmente son métodos irreconciliables, en la actualidad existe un interés por buscar las compatibilidades y la complementariedad entre las dos tendencias que posibilitan un trabajo conjunto.

Coincidimos con Cea d'Ancona (1998) y con Olabuénaga (2012), en que la metodología cualitativa es tan válida como la cuantitativa, y que no se consideran incompatibles por lo que dichos autores recomiendan su combinación en aquellos casos y para aquellos aspectos metodológicos que la reclamen. En nuestro estudio tal como hemos comentado, pese a ser de tipo cualitativo, los datos cuantitativos que hemos obtenido a través de los diferentes cuestionarios y método Delphi principalmente, contribuyen a reforzar la información obtenida.

A continuación se presenta las principales características que diferencian estos dos métodos de investigación:

Tabla 1

Diferencias entre método cualitativo y cuantitativo adaptado de "Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación cualitativa" por C. S. Reichard, G. Solana, T. D. Cook, 1986, p. 29)

Método cualitativo	Método cuantitativo
Subjetivo	Objetivo
Observación naturalista y sin control	Medición penetrante y controlada
Próximo a los datos; perspectiva "desde dentro"	Al margen de los datos; perspectiva "desde fuera"
Fundamentado en la realidad. Orientado a los descubrimientos, exploratorio, expansionista, descriptivo e inductivo.	No fundamentado en la realidad. Orientado a la comprobación, confirmatorio, reduccionista, inferencia e hipotético deductivo.

Orientado al proceso	Orientado al resultado
Válido: datos “reales, “ricos” y “profundos”	Fiable: datos “sólidos” y repetibles
No generalizable: estudios de caso aislados.	Generalizable: estudio de casos múltiples
Holista	Particularista
Asume realidad dinámica	Asume realidad estable

2. Técnicas e Instrumentos de Recogida de Datos

En este apartado se describirá la manera en que se llevó a cabo el proceso de recogida de datos, el tratamiento y el análisis de los mismos. Los instrumentos utilizados para recopilar la información, son las herramientas con las que contamos para acercarnos a los datos que serán la fuente relevante de este estudio; también permiten conocer la visión del alumnado en relación a los cursos de formación inicial y por otro lado, son útiles para complementar el estudio con el análisis de la visión que el profesorado y los expertos tienen sobre estos cursos.

Las técnicas que se han utilizado en este estudio se pueden sintetizar en cinco: el análisis documental, y la elaboración del diario personal fueron los primeros instrumentos utilizados durante el curso 2012/2013. La realización de la encuesta, la entrevista en profundidad y el método Delphi se llevaron a cabo durante el curso 2013/2014.

Aunque estas técnicas de evaluación pueda parecer que tienen propósitos distintos, en realidad proporcionan complementariedad de enfoques en nuestro proceso de investigación. Se buscan diferentes puntos de vista que nos ayuden a obtener resultados concluyentes y conseguir un estudio lo más completo posible.

Tabla 2

Técnicas utilizadas para la obtención de datos

Curso 2012/2013	Análisis documental
	Diario investigador
Curso 2013/2014	Encuestas cursos formación usuarios
	Entrevistas individuales
	Método Delphi

Tanto en los cuestionarios, método Delphi, como en las entrevistas realizadas, las preguntas planteadas responden a la función de buscar

información sobre diversos aspectos muy variados como son: (a) utilidad de los cursos; (b) adecuación del contenido; (c) grado de utilización de los diferentes recursos y herramientas que ofrece la biblioteca y; (d) difusión entre la comunidad universitaria. La combinación de las diversas técnicas empleadas serán las que den peso a esta investigación, y el examen cruzado de los datos obtenidos justificarán la identidad de este estudio.

2.1. Análisis documental

El análisis de documentos se refiere a todo tipo de documentación que pueda aportar información interesante para la investigación. La búsqueda documental en este trabajo ha sido fundamental para contextualizar todo el proceso. Gómez-Hernández (2004) señala que toda búsqueda documental tiene como finalidad identificar nuevos problemas, conocer el estado de la cuestión en nuestro tema, conocer el alcance y relevancia del problema dentro de la comunidad científica y obtener información relevante para el desarrollo de la investigación misma.

En una primera fase se ha llevado a cabo un análisis exhaustivo de diferentes documentos que pueda aportar información interesante para la investigación relacionados con el tema “Biblioteca universitaria”, “CRAI”, “Alfin”, EEES, y sobre la historia y formación de todo el proceso de formación del CRAI del Campus María Zambrano. Se procedió a realizar una búsqueda exhaustiva de los diferentes documentos publicados, no solo en España sino también en otros países, con el tema principal de investigación sobre “Formación de usuarios en bibliotecas” e “Information Literacy Libraries”. De este modo se ha podido configurar una base teórica que sirviera de guía para la investigación. Para la selección de las fuentes, no se han tenido en cuenta criterios de tipo cronológico o territorial lo cual nos ha permitido obtener un amplio rango de resultados del que luego se ha realizado una selección. Poder comparar nuestros resultados con los diferentes estudios aportará una visión muy enriquecedora a nuestra investigación.

Las búsquedas se han realizado consultando diferentes catálogos como son (a) WorldCat: catálogo en línea de la OCLC; portales como (b) Dialnet: uno de los mayores portales de difusión de toda la producción científica hispanoamericana; (c) Google académico, el buscador especializado en revistas académicas. También se ha realizado una búsqueda en repositorios documentales de universidades españolas y extranjeras como son UVadoc Eprints Complutense, Networked Digital Library of Theses and Dissertations (NDLTD), Base de datos Teseo, WOS y Scopus.

De los más de setenta y cinco resultados encontrados en las diferentes bases de datos y portales, relacionados con el tema “Formación de usuarios” y

“alfabetización informacional”, se han seleccionado para su análisis y estudio un total de siete estudios nacionales y dieciocho de ámbito internacional, procedentes fundamentalmente de artículos de publicaciones periódicas y tesis. La elección de estas veinticinco publicaciones se debe a que contienen estudios cuyos resultados relevantes servirán de base para la discusión final de esta investigación.

2. 2. Diario personal

Se trata de un documento personal donde el investigador va registrando las impresiones, vivencias, y observaciones realizadas. En nuestro caso sirve de apoyo a otros instrumentos que utilizamos en esta investigación como son el cuestionario, la entrevista y el método Delphi.

Para Latorre (2003), el diario del investigador se puede clasificar como una técnica de recogida de información basada en la observación. Son textos escritos en los que se registran aquellos acontecimientos que transcurren en el día a día y que resultan especialmente significativos. Es de vital importancia que el científico/a o profesional registre cotidianamente las actividades prácticas ya que le permitirá pensar en los marcos interpretativos que se hacen servir y le reconducirá en las acciones futuras (Albertín, 2007). En el diario, la información se va construyendo a lo largo del proceso de investigación, recoge impresiones, dudas, dificultades, bloqueos, sorpresas, primeros contactos con el campo de estudio, y elección de técnicas (Tójar, 2006). Las vivencias del investigador constituyen una fuente muy importante para la obtención de datos (Barba, Gonzalez Calvo, & Barba-Martín, 2014b).

Tal como señalan Rincón (1995), Woods (1987) y McKernan (1999), es una herramienta fundamental para saber cómo se ha desarrollado la investigación. La observación puede convertirse en una poderosa herramienta de investigación social y en una técnica científica de recogida de información, y constituirse en un proceso formalizado con el propósito de dar respuestas a preguntas específicas. Estamos totalmente de acuerdo con estos autores en que la realización de este diario ha sido una herramienta muy importante de seguimiento de toda nuestra actividad ya que a través de la opinión personal del investigador se ha podido valorar la evolución y el desarrollo de los cursos de formación impartidos y nos ha permitido tener una perspectiva del desarrollo de los mismos. Los datos recogidos en él nos ayudan a tener una visión global de todo el proceso, aprender de los errores y realizar una comparación con la situación actual. También ayuda a contrastar y completar la información obtenida a través de otras fuentes. A través de él se fomenta la descripción, la interpretación, la reflexión y la evaluación.

Entre las principales ventajas de la elaboración de un diario según Zabalza (2004), se encuentran:(a) los sujetos se hacen cada vez más conscientes de sus actos; (b) se lleva a cabo una aproximación analítica a las prácticas profesionales recogidas en el diario; (c) se profundiza en la comprensión del significado de las acciones; (d) se posibilita la toma de decisiones y la puesta en marcha de iniciativas de mejora;(e) se reinicia un nuevo ciclo de actividad profesional; (f) acostumbran al investigador a reflexionar sobre sus acciones, a escribir y por último facilita el compartir experiencias.

McKernan (1999) clasifica los tipos de diarios en tres categorías: (a) diario íntimo; (b) memoria; y; (c) registro cronológico. Por su parte Zabalza (2004), tipifica los diarios de campo según el contenido y organización de los registros:

1. Cuadernos de campo: donde se registran observaciones estructuradas en relación a determinados temas.
2. Diarios personales: anotaciones con observaciones y experiencias subjetivas.
3. Agenda personal: anotaciones de contactos, entrevistas.
4. Cuaderno de reflexiones sobre lecturas y/o alguna experiencia concreta.

Nuestro diario podemos tipificarlo como cuaderno de campo ya que en él hemos ido anotando cronológicamente todas las impresiones de los cursos y actividades que hemos realizando en la biblioteca en estos últimos cursos. En él se han registrado cronológicamente desde el curso 2012/2013 todos los preparativos y las impresiones de cada actividad y curso de formación que realizábamos desde la biblioteca. En un primer momento la realización de este diario fue un trabajo bastante tedioso, pero una vez concluida la investigación hemos sido conscientes de que los datos incluidos en él de han sido de gran utilidad en esta investigación, pues de otro modo, se hubiesen perdido muchos de ellos.

En relación a su contenido Zabalza (2004), señala que puede ser cualquier cosa que en opinión de quién lo escribe, resulte destacable y define dos variables básicas que deben ser destacadas en un diario como son: (a) la riqueza informativa que el diario mismo aporta y; (b) la sistematicidad de las observaciones recogidas. En nuestro caso se ha recogido aquella información que se ha considerado relevante en todo lo relacionado con los cursos de formación impartidos desde la biblioteca como han sido la preparación de los cursos, impresiones del investigador de todo el proceso, problemas, etc. y que nos ayuda a tener una visión general de la evolución de los mismos.

2.3. El cuestionario

El cuestionario según Ferrando (2000), es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recogen y analizan una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población, del que se pretende explorar, describir, o predecir una serie de características. Se puede considerar una forma de encuesta caracterizada por la ausencia del encuestado.

En relación a su origen Rojas (2000), señala que es una estrategia de investigación relativamente reciente, situando su nacimiento entre las dos primeras guerras mundiales.

Se debe tener en cuenta que la utilización del cuestionario en una investigación supone una serie de ventajas e inconvenientes; Cea d'Ancona (1998), recoge alguna de ellas:

Tabla 3

Ventajas e inconvenientes de la utilización de los cuestionarios. Adaptado de Metodología cuantitativa. Estrategias y Técnicas De Investigación Social M. A. Cea d'Ancona, 1998, p. 243

Ventajas	Inconvenientes
Permite abarcar un amplio abanico de cuestiones en un mismo estudio	No resulta adecuada para el estudio de poblaciones con dificultades para la comunicación verbal
Facilita la comparación de resultados	La información se restringe a la proporcionada por el individuo
Los resultados del estudio pueden generalizarse, dentro de los límites marcados por el diseño muestral efectuado	La presencia del entrevistador provoca efectos reactivos en las respuestas
Posibilita la obtención significativa	El desarrollo de un cuestionario amplio resulta complejo y costoso.

La utilización de cuestionarios en nuestro estudio tiene como principal objetivo obtener una visión general y una primera toma de contacto en relación a la percepción que nuestros usuarios tienen con respecto a estos cursos de formación.

Consideramos que llevar a cabo esta evaluación es fundamental, ya que si se quiere prestar un servicio de formación de usuarios de calidad debemos saber en qué podemos mejorar, si realmente estos cursos cumplen con las expectativas de los objetivos que nos hemos planteado y, si son de utilidad para nuestros usuarios. Las impresiones de los estudiantes nos permitirán obtener información sobre la manera de impartir las clases, la distribución del tiempo, los contenidos y sobre todo si consideran que puede ser útil para su trabajo.

Se ha optado por este procedimiento porque el cuestionario es un medio relativamente sencillo, anónimo y tiene la principal ventaja de que todos los individuos responden bajo las mismas instrucciones, y es posible tratar estadística y gráficamente los resultados para poder llegar a una serie de conclusiones que nos servirán para mejorar la calidad de nuestro servicio de formación.

En función de la forma en la que se realiza la recogida de los datos Rojas (2000), establece tres tipos de cuestionarios: (a) cuestionario personal o cara a cara; (b) cuestionario por correo y; (c) cuestionario telefónico. Rincón (1995), por su parte establece dos tipos fundamentales de cuestionarios: (a) los de medición y diagnóstico de la personalidad y; (b) los empleados como instrumentos de recogida de información en investigación.

La tipología de nuestro cuestionario es de tipo personal ya que se realizó de manera presencial, se entregaron a los asistentes a nuestros cursos al final de cada sesión y su finalidad principal ha sido la recogida de información con fines investigativos.

En relación a la estructura de los cuestionarios, se configuran a través de un conjunto de preguntas fácilmente comprensibles para los encuestados. Nuestro cuestionario presenta además un carácter exploratorio y descriptivo que nos permite obtener mucha información sobre diversos temas en poco tiempo. La parte cuantitativa de nuestro instrumento de evaluación se divide en tres áreas: (a) valoración del curso; (b) valoración de la organización y; (c) valoración del profesor.

A través ellos se han recopilado datos tanto de tipo cuantitativo como de carácter cualitativo relacionados con la opinión de nuestros usuarios que permiten tener una primera visión general de los cursos.

Este tipo de escalas según Rincón (1995), se denominan escalas aditivas o de Likert constituidas por un determinado número de preguntas, que actúan como reactivos sobre el sujeto. La escala gráfica o numérica se combina con un tipo de escala conceptual o de categorías específicas, que son aquellas

que consisten en una relación de varias categorías definidas previamente que guardan un orden progresivo entre sí.

La escala de categorías constituye una de las técnicas de medida de creencias, preferencias y actitudes más utilizada. Son muchos los términos asociados a la escala de categorías: escala de clasificación, escala de juicio absoluto, escala cerrada, escala de valoración resumida, escala de múltiple elección, escala tipo Likert, etc. Bajo todas estas denominaciones se hace referencia a un procedimiento de escalamiento en el que el sujeto asigna los estímulos a un conjunto específico de categorías, en su mayoría, de frecuencia (siempre, a veces, nunca, etc.) o de cantidad (todo, algo, nada, etc.) (Cañadas y Sánchez-Bruno, 1998).

Nuestros usuarios debieron puntuar cada pregunta en un rango del 1 al 5, donde 1 era la puntuación más baja y 5 la más elevada. En relación a las categorías establecidas para cada escala son en su mayoría de frecuencia (Muy poco, poco, regular, etc.) y de intensidad (Inadecuado, poco adecuado, etc.)

Tabla 4

Categorías establecidas en los cuestionarios

Escala Likert	1	2	3	4	5
Bloque 1	Muy Poco	Poco	Regular	Bastante	Mucho
Bloque 2	Inadecuada	Poco Adecuada	Regular	Adecuada	Muy Adecuada
Bloque 3	Muy Poco	Poco	Regular	Bien	Muy bien

Tal como afirma Guba (1983), la investigación cualitativa no ha de ser incompatible con la utilización de métodos cuantitativos, sino que de este modo se ve enriquecida y complementada. Los datos cuantitativos obtenidos a través de estos cuestionarios, los combinaremos con los datos cualitativos que están presentes en un último apartado de sugerencias y comentarios. En este apartado los encuestados tenían la opción de señalar algunos aspectos que no se hubiesen recogido en la primer parte. Se preguntaba a los usuarios si tenían alguna sugerencia de mejora para el Servicio de Formación de Usuarios de la Biblioteca, y que indicaran qué temáticas o cursos estarían interesados que organizásemos, para un próximo Curso de Formación.

En cuanto a las posibles fases en las que se pueden llevar a cabo la realización de cuestionarios, Oppenheim (2000), distingue 14 pasos: (a) determinar el propósito y objetivos del estudio; (b) revisión de la literatura relevante sobre el tema a investigar; (c) conceptualización del término y revisión de objetivos; (d) decidir el diseño del estudio; (e) determinar las hipótesis que se van a investigar; (f) diseñar o adoptar los métodos de investigación necesarios; (g) llevar a cabo un estudio piloto de las técnicas

de investigación utilizadas; (h) designar una muestra que sea representativa de nuestro estudio; (i) seleccionar la muestra de población; (j) realizar el trabajo de campo; (k) análisis estadístico de los datos; (l) compilar los resultados y analizar las hipótesis; (m) -redacción del informe.

Casas, Repullo y Donado (2003), por su parte, establecen las siguientes fases en el proceso de diseño de cualquier cuestionario: (a) identificación del problema; (b) determinación del diseño de investigación. (c) especificación de las hipótesis; (d) definición de las variables; (e) selección de la muestra; (f) diseño del cuestionario; (g) organización del trabajo de campo; (h) obtención y tratamiento de los datos; (i) análisis de los datos e interpretación de los resultados.

En nuestro estudio, en un primer momento, se procedió a elegir el tipo de cuestionario que se iba a utilizar para todos los cursos de formación. Se optó por un cuestionario estandarizado elaborado por servicios centrales de la BUVA, en concreto el servicio de formación de usuarios con sede en el Campus de Valladolid. Es el cuestionario modelo que se utiliza para la evaluación de todo tipo de cursos de formación de usuarios que se llevan a cabo desde la biblioteca para todo tipo de usuarios desde el año 2001 para los cuatro Campus: Valladolid, Soria, Palencia y Segovia. Se ha elegido este tipo de cuestionarios porque constituyen un instrumento muy completo que reúne diferentes aspectos relacionados con la organización del curso, profesorado, instalaciones, contenidos, etc.

Se procedió a entregar los cuestionarios al finalizar cada sesión de formación de usuarios; de este modo nos asegurábamos que todos los asistentes cumplimentaran debidamente el formulario.

En una segunda fase se procedió a la transcripción, codificación y análisis de los datos obtenidos tanto de tipo cuantitativo como cualitativo.

La codificación de las respuestas de tipo cualitativo de los estudiantes que participaron en los cursos tanto de Grado como de Máster tiene la siguiente codificación: Alumno 1-Alumno 35 (A1 hasta A35).

El análisis de los datos cuantitativos se realizó a través del programa Excel. La representación gráfica de los datos, nos ha permitido realizar un análisis exhaustivo de los mismos y poder contrastar y comparar ambos resultados.

A través del siguiente gráfico mostramos de forma sintética las fases que hemos seguido en nuestro proceso.

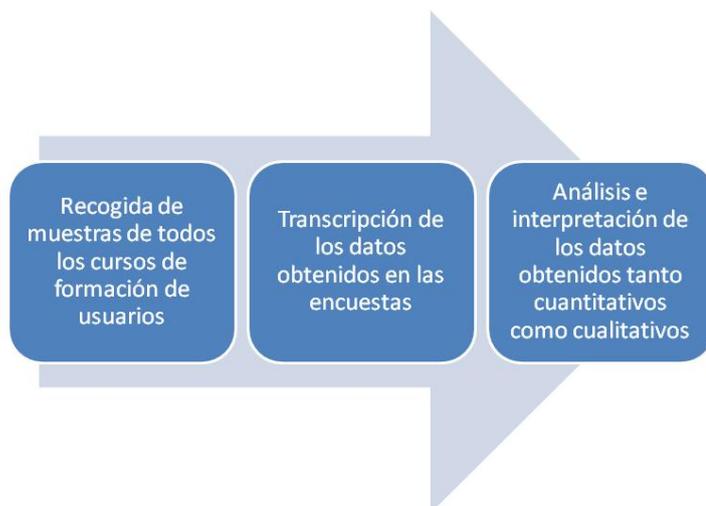


Figura 1. Fases de análisis de los cuestionarios de los cursos formación

En relación a la muestra utilizada en nuestro estudio, dentro del concepto de muestreo Buendía, Colás y Hernández-Pina (1999) diferencian varias técnicas como son: (a) probabilística o al azar y (b) no probabilística, y dentro del muestreo probabilístico diferencian entre: (a) azar simple donde cada miembro de la población tiene la misma probabilidad de ser elegido para formar parte de la muestra; (b) aleatorio sistemático: una vez ordenados los sujetos de la población, a partir de unos criterios previamente elegidos se procede a su elección; (c) aleatorio estratificado: ciertos subgrupos o estratos se seleccionan para formar parte de la muestra; (d) aleatorio por conglomerados donde la unidad muestral es el grupo y (e) multietapa: la elección se hace en sucesivas etapas que van desde los niveles más generales hasta los más específicos.

Podemos situar nuestra investigación dentro del muestreo no probabilístico y dentro de él por el muestreo deliberado dentro de los estudiantes matriculados en el curso 2012/2013 he seleccionado solo aquellos que han asistido presencialmente a nuestros cursos de formación.

La unidad muestral se centra en un grupo determinado, que en nuestro caso es el grupo de clase, y en concreto en los estudiantes que asistieron a nuestros cursos. Todos los cuestionarios entregados al finalizar los cursos presenciales han sido debidamente cumplimentados. Dentro del apartado observaciones y sugerencias, se han recogido una serie de datos muy interesantes que posteriormente se detallarán.

Debemos señalar que a partir del mes de febrero de 2015 la Biblioteca del Campus de Segovia junto con otras bibliotecas de la UVa ha comenzado a utilizar para realizar evaluación sobre la satisfacción de todos los cursos de

formación de usuarios a través de la herramienta open source *Lime Survey* que permite crear multitud de cuestionarios que pueden ser accesibles simultáneamente. Las encuestas que se han creado para realizar la evaluación de la satisfacción de los cursos de formación están basadas en las mismas preguntas que la anterior encuesta que se facilitaba en formato papel y se han creado a partir de un sistema de plantillas web. Para realizar la evaluación de los resultados *Lime Survey* permite que los resultados de las encuestas puedan observarse vía web o exportarse en formato CSV para que puedan ser analizados, y provee utilidades básicas de análisis estadístico para el tratamiento de los resultados obtenidos.

2.4. Las entrevistas

La entrevista es un instrumento que tiene por objeto recolectar datos a través de la formulación de preguntas a un determinado grupo informante. La principal ventaja de este método reside en que son los propios participantes y no el entrevistador quienes nos proporcionarán los datos necesarios para llevar a cabo nuestra investigación.

Según Canales (2006), la entrevista en profundidad puede definirse como una técnica social que pone en relación de comunicación directa cara a cara a un investigador y a un individuo entrevistado.

Es un procedimiento que permite obtener información sobre alguien, y es un modo muy eficaz de indagación y porque ayuda a contrastar información obtenida mediante otros procedimientos. (Márquez, 2006).

La realización de entrevistas ha sido una de las partes más importantes de este estudio ya que nos proporcionan una valiosa información y que nos permite apreciar la percepción que tienen nuestros usuarios en relación a estos cursos.

Según Balcázar (2005), la entrevista es una técnica denominada de “elaboración y registro de datos mediante conversaciones” y para Mckernan (1999), la entrevista es uno de los modos más efectivos de recoger datos en cualquier investigación. Se considera una de las técnicas de investigación cualitativas más completas, ya que por una parte permite un acercamiento más directo con el sujeto entrevistado. Las entrevistas en profundidad responden a la metodología cualitativa en la medida en que permiten la expresión de forma libre de opiniones, y experiencias personales de los entrevistados sobre el tema principal de estudio. En nuestro caso ha sido un instrumento muy completo ya que solamente con los datos obtenidos a través de los cuestionarios quedaban incompletos, y era necesario profundizar en los temas tratados y sobre los datos obtenidos.

Una posible clasificación, es la que establece McKernan (1999), en función de su organización: (a) estructuradas: donde el entrevistador tiene una lista de preguntas fijas; (b) semiestructurada: además de las preguntas cerradas, se pueden plantear preguntas a medida que discurre la entrevista; (c) no estructurada, en profundidad o etnográfica: entrevista sin una estructura fijada de antemano, las preguntas van surgiendo a medida que el entrevistado va respondiendo de forma espontánea.

Rincón (1995), por su parte, divide las entrevistas según el grado de directividad en: (a) dirigida: el entrevistador queda libre para adaptar la forma y el orden de las preguntas, el estilo suele ser coloquial, espontáneo e informal.; (b) entrevista no dirigida: En este tipo de entrevista grado de estructuración se reduce al mínimo.

En nuestro caso, hemos utilizado la entrevista dirigida y semiestructurada.

A continuación, presentamos las fases que se han seguido a la hora de elaborar nuestra entrevista:

1. Primero, se redactaron una serie de objetivos en relación con el tema de investigación.
2. Se elaboraron una serie de cuestiones tomando como base las preguntas de los cuestionarios, y posteriormente, se adaptaron a la tipología de cada usuario.
3. En una tercera etapa, y una vez elaboradas las preguntas, se procedió a su revisión, corrección y aprobación por parte de los directores de la tesis.
4. Antes de comenzar las entrevistas, se procedió a la selección de una muestra representativa del total de la comunidad universitaria. En cuanto a la técnica de muestreo utilizado me he decantado por el muestreo no probabilístico y dentro de él por el muestreo deliberado: he seleccionado aquellos candidatos que he considerado que poseían las características y sobre todo los conocimientos necesarios para poder llevar a cabo este estudio. Tal como se ha señalado anteriormente, esta selección fue de vital importancia, ya que los candidatos fueron elegidos minuciosamente. Se han seleccionado aquellos candidatos que se ha considerado que poseían las características y los conocimientos necesarios.
Hemos analizado la muestra de tal forma que se puedan extraer una serie de conclusiones que serán nuestras futuras directrices para la realización de los cursos de formación de usuarios.

En total hemos realizado cuatro entrevistas a estudiantes de Grado, Máster, dos entrevistas a profesores de Grado, Máster y a dos bibliotecarios.

Tal como afirma Woods (1987), la clave del éxito de la entrevista parece residir en la persona y disposición del entrevistador. En nuestra entrevista se ha tenido en cuenta, tal como se ha señalado anteriormente, para la selección, en relación al profesorado y alumnado, que hubiesen estado implicados de forma directa en los cursos de formación. Para el profesorado se ha valorado especialmente, que hubiesen solicitado personalmente la impartición de los cursos, y que hubiesen tenido una especial implicación.

En relación al alumnado, se valoró principalmente que una vez realizados los cursos presenciales de formación, hubiesen tenido un gran interés en las clases, incluso posteriormente.

5. En una última fase, procedimos a concertar citas a través del correo electrónico con la parte interesada. Las entrevistas se realizaron en los espacios de la Biblioteca, seleccionamos salas con poco tránsito y silenciosas, lugares confortables sin muchas interferencias y se acordó previamente la hora que mejor convenía a ambas partes.
6. Las entrevistas se realizan desde abril de 2013 a junio del mismo año. La información se recoge en dos soportes: MP3 y grabadora de telefonía móvil por si algún sistema fallase tener una copia de seguridad.

La entrevista sirve para profundizar en el conocimiento desde el interior de la comunidad que se estudia por lo que la formulación, el orden y la escala de las preguntas deben ser también neutrales, conforme al resultado que se busca (Della Porta, 2013). Se inicia la entrevista con una serie de preguntas que sirven como guión dejando total libertad al entrevistador. Los entrevistados, en ningún momento tenían conocimiento alguno de las preguntas que se les iban a formular.

Se debe destacar que durante el transcurso de las entrevistas, la actitud de todos los participantes fue muy participativa; su interés y disposición para colaborar en todo el proceso nos ha permitido obtener datos muy interesantes para la investigación.

En relación al contenido de nuestra entrevista estas son las partes en las que se estructura:

1. La entrevista comienza con una breve presentación, agradecimiento y explicación del propósito y objetivo de la investigación.

Comunicamos a los participantes que garantizaremos en todo momento el anonimato y confidencialidad de sus datos y solicitamos autorización para grabar la entrevista.

2. Se formulan una serie de preguntas con respuesta abierta dando total libertad a los sujetos entrevistados en sus respuestas.

Una vez realizadas todas las entrevistas comienza su transcripción, codificación y análisis encuadrando los resultados que he considerado más relevantes dentro de un árbol de categorías y relacionándolo siempre con los enunciados de los cuestionarios.

La transcripción de entrevistas tal como afirma Gibbs (2012), es un cambio de medio y eso introduce cuestiones de precisión, fidelidad e interpretación. En relación a la codificación establecida en las entrevistas para los estudiantes de Grado y Máster, profesores y bibliotecarios que participaron en este estudio ha sido:

Tabla 5
Codificación de los participantes en las entrevistas

Estudiantes Grado/Máster	E1-E4
PDI	P1, P2
Bibliotecarios	B1, B2

Las respuestas obtenidas las clasificamos en un árbol de categorías para poder de este modo comparar los datos con los obtenidos previamente en los cuestionarios. Por su parte los datos recogidos y las preguntas realizadas en las entrevistas son presentados a través de citas literales codificadas en los Anexos 5-12.

Todas las respuestas obtenidas nos proporcionan una valiosa información y nos permiten apreciar la percepción que tienen nuestros usuarios en relación a estos cursos.

2.4. El método Delphi

Según Landeta (2002), podemos definir el método Delphi como un proceso sistemático e interactivo encaminado hacia la obtención de las opiniones, y si es posible, del consenso de un grupo de expertos. Constituye un marco metodológico flexible en el que el investigador puede actuar con total autonomía.

El principal objeto de este método, es la toma de decisiones basadas en la opinión de un grupo de personas expertas consultadas, porque precisamente, su opinión es valiosa para poder obtener el consenso (Ruiz y Ispizua, 1989), (Dalkey, 1969).

La técnica Delphi la podemos situar dentro de los métodos de entrevista grupales englobados en el epígrafe de la metodología cualitativa, aunque a su vez, contiene particularidades propias de la aproximación cuantitativa. Algunas de las características que presenta este método son entre otras: (a) anonimato; (b) feedback o retroalimentación controlado: los resultados en grupo son superiores a los individuales gracias fundamentalmente a las interacciones que se dan entre ellos; (c) respuesta estadística de grupo (Landeta, 2002). Según Astigarraga (2003), es un método que puede utilizarse indistintamente tanto en el campo de la tecnología, de la gestión y de la economía como en el de las ciencias sociales.

En esta investigación, se ha considerado necesario una vez analizados los datos procedentes de los cuestionarios y las entrevistas, realizar un estudio Delphi, para de este modo matizar, completar y profundizar en ciertos temas que nos permitirán establecer una serie de pautas sobre nuestro servicio de formación de usuarios que nos ayudarán a comprender mejor la percepción que tienen nuestros usuarios con respecto a estos cursos y a poder mejorar en nuestra labor como docentes.

En sucesivas fases, los participantes de este estudio han tenido la oportunidad de conocer las impresiones de los demás y matizar las suyas hasta llegar a un nivel aceptable de acuerdo con respecto al tema de investigación. Tal como se ha comentado anteriormente, es un procedimiento encaminado a establecer predicciones de expertos en determinados asuntos; en nuestro caso, los expertos suministran sus impresiones mediante las respuestas obtenidas a partir de un cuestionario estructurado. Se denominan “expertos” a las personas que participan en el Delphi porque son gente pueden aportar mucho de sus conocimientos a la investigación.

Para Landeta (2002), los expertos constituyen el eje central del método y según este autor los criterios de selección de este grupo se basan en varios factores como son: (a) nivel de conocimientos; (b) capacidad predictiva; (c) grado de afectación por las consecuencias del objeto de estudio; (d) capacidad facilitadora; (e) grado de motivación; (f) coste, proximidad, consideraciones organizativas.

Para concretar el procedimiento, se sigue un conjunto ordenado de fases o etapas: (a) -establecimiento del problema a estudiar; (b) -construcción del plantel de expertos; (c) -elaboración de las preguntas o ítems; (d) -envío de las preguntas a los expertos y; (e) -recogida de respuestas y confección del documento estadístico (Landeta, 2002).

En nuestro estudio estas han sido las fases que hemos seguido:

En un primer momento se ha procedido a realizar la formulación del problema a investigar.

Se trata de una etapa fundamental. Tal como apunta Astigarraga (2003), es un método de expertos, donde es importante definir con precisión el campo de investigación. Es preciso estar muy seguros de que los expertos reclutados y consultados posean todos la misma noción sobre este campo.

En una segunda fase se procedió a realizar una selección de los participantes basándonos en una representación proporcional de todos los grupos de la comunidad universitaria y expertos procedentes de otras universidades y centros de documentación.

La selección de los participantes es uno de los puntos clave de este método ya que a partir de una correcta elección de los mismos, nos aseguramos que la información que nos proporcionen sea la que requerimos. Astigarraga (2003), señala que la calidad de los resultados depende, sobre todo, del cuidado que se ponga en la elaboración del cuestionario y en la elección de los expertos consultados que serán elegidos por su capacidad de encarar el futuro y posea conocimientos sobre el tema consultado.

En cuanto a la técnica de muestreo utilizado me he decantado por el muestreo no probabilístico y dentro de él por el muestreo deliberado: he seleccionado aquellos candidatos que he considerado que poseían las características y sobre todo los conocimientos necesarios para poder llevar a cabo este estudio. Según Astigarraga (2003), se recomienda que el grupo final no sea inferior a 25. En nuestro cuestionario hemos contado con un total de 25 participantes divididos en las siguientes categorías:

1. 2 PDI perteneciente a la UVa.
2. 1 PDI externo.
3. 1 Estudiantes matriculados en Másteres de la UVa impartidos en el Campus de Segovia.
4. 2 Estudiantes de cursos de Grado de la UVa del Campus de Segovia.
5. 5 PAS de las bibliotecas de la UVa.
6. 1 PAS UVA no perteneciente al ámbito bibliotecario.
7. 8 Personal externo a la UVa expertos en el área de biblioteconomía y documentación.

En el grupo de estudiantes incluimos dos categorías: estudiantes de Grado y Máster para de este modo poder comparar sus diferentes visiones. Las transcripciones, presentadas en los anexos 16-17 se codifican posteriormente para respetar el anonimato de las personas.

La codificación de los participantes ha sido la siguiente:

Tabla 6
Codificación de participantes del Estudio Delphi

PDI UVa	P1, P2
PAS BIBLIOTECA UVa Segovia	PA1, PA3, PA4, PA5, PA6
PAS BIBLIOTECA UVa Valladolid y otros Campus	PA2, PA7, PA8, PA9, PA10
PAS UVa no biblioteca	PAE1
Alumno Máster	M1
Estudiantes Grado	G1, G2
PDI EXTERNOS	PE2
Bibliotecarios/documentalistas externos UVa	PE1, PE3, PE4, PE5, PE6, PE7, PE8, PE9

En una tercera fase, y a partir de los resultados obtenidos en los cuestionarios y entrevistas realizados, procedimos a realizar la elaboración de un primer cuestionario Delphi con formulación de preguntas abiertas tipo:

- a. ¿Por qué considera que la formación a través de Moodle tiene poca aceptación?
- b. ¿Por qué considera que las diferentes búsquedas en el catálogo de la biblioteca no obtienen los resultados deseados?

Tal como apuntan Astigarraga (2003), y Landeta (2002) la forma en la que se formulan las preguntas tiene una repercusión sobre el resultado final mayor de lo que aparentemente pudiera parecer, de ahí que sea muy importante confeccionarlas de manera que sean claras y concisas, asegurándose de que son correctamente entendidas y de que no condicionen en absoluto la respuesta. La elaboración del cuestionario debe ser llevada a cabo según ciertas reglas: las preguntas deben ser precisas, cuantificables (versan por ejemplo sobre probabilidades de realización de hipótesis y/o acontecimientos, la mayoría de las veces sobre datos de realización de acontecimientos) e independientes (la supuesta realización de una de las cuestiones en una fecha determinada no influye sobre la realización de alguna otra cuestión).

Las respuestas en nuestro estudio se clasificaban dentro de una escala de 1 a 5 (Escala Likert) de la siguiente forma:

- a. De las siguientes posibles afirmaciones clasifique de mayor a menor...
- b. Valore las siguientes medidas. Siendo 1 muy negativa y 5 muy positiva...Estas afirmaciones pueden reflejar desde actitudes positivas hacia algo negativas. Las primeras se llaman favorables y las segundas desfavorables.

El objetivo de los cuestionarios sucesivos, es "disminuir el espacio intercuartil, esto es cuanto se desvía la opinión del experto de la opinión del conjunto, precisando la mediana", de las respuestas obtenidas (Astigarraga, 2003).

Una vez elaboradas las preguntas se procedió a la revisión, corrección y aprobación del cuestionario por parte de los directores de la tesis.

El envío del primer cuestionario supuso una primera toma de contacto con nuestros participantes. Nos pusimos en contacto con todos los participantes mediante el envío de correos electrónicos y a través de las redes sociales:

Facebook y twitter principalmente. Tal como señala Astigarraga (2003), la falta de independencia de los expertos puede constituir un inconveniente; por esta razón los expertos son aislados y sus opiniones son recogidas por vía postal o electrónica y de forma anónima; así pues se obtiene la opinión real de cada experto y no la opinión más o menos falseada por un proceso de grupo para eliminar el efecto de los líderes.

El cuestionario iba remitido con nota de presentación en la que se agradecía la participación voluntaria y se precisaba las finalidades del estudio, así como las condiciones prácticas del desarrollo de la encuesta (instrucciones de cumplimentación y garantía de anonimato).

Se debe destacar la buena acogida de este estudio entre nuestros participantes debido a la rapidez en la recepción de sus respuestas.

Una vez recibidas todas las respuestas procedimos al análisis pormenorizado y categorización de las mismas. Se selecciona la media o la mediana de las respuestas a las preguntas de la primera ronda, dependerá del tipo de pregunta, aunque habitualmente, si las desviaciones típicas no son excesivas se utiliza la media.

A partir de la comparación de resultados elaboramos un segundo cuestionario Delphi que nos permitiera llegar a un consenso sobre los temas tratados. El objetivo de los cuestionarios sucesivos es disminuir la dispersión de las opiniones y precisar la opinión media consensuada. Según Astigarraga (2003), una de las ventajas del Delphi es la información recogida en el curso de la consulta acerca de acontecimientos, tendencias, rupturas determinantes en la evolución futura del problema estudiado, es generalmente rica y abundante. Las opiniones divergentes son en términos de prospectiva, más interesantes ya que no es necesario obtener a toda costa una opinión consensuada mediana, pero es importante poner en evidencia varios grupos de respuestas para el análisis de puntos de convergencia múltiples.

El segundo cuestionario suministra a cada experto las opiniones de sus colegas, y abre un debate transdisciplinario, para obtener un consenso en los resultados y una generación de conocimiento sobre el tema; tiene por lo tanto un doble objetivo: (a) remitir y hacer partícipes de la información obtenida a todos aquellos que han colaborado en el estudio con la aportación de su conocimiento y opiniones y; (b) consolidar y refrendar los resultados obtenidos en la consulta inicial (Astigarraga, 2003).

Una vez revisado de nuevo este segundo cuestionario por los directores, procedimos a su envío a todos los participantes. En el curso de la segunda

consulta, los expertos son informados de los resultados de la primera consulta de preguntas y deben dar una nueva respuesta.

Transcritas y codificadas las respuestas se realizó un análisis de las respuestas recibidas y se procedió a la confección de informe en donde se plasmaron las conclusiones obtenidas. La presentación de los resultados del análisis de las respuestas de los dos cuestionarios Delphi se presentarán a través de citas literales, extraídas de las correspondientes transcripciones.

Los resultados más destacados de la encuesta, las tablas estadísticas de resultados y las incidencias del trabajo de campo se recogen en un informe específico. Los valores propuestos y razonados por los expertos que siguen manteniendo valores diferentes de la media, sirven para elaborar escenarios alternativos o formular hipótesis de futuro alternativas por lo que es conveniente recoger también los más significativos en el informe que se elabore (Astigarraga, 2003).

El documento estadístico se ha elaborado mediante análisis cuantitativo de las respuestas de los expertos a ítems de opciones cerradas, así como a la categorización de las respuestas abiertas. Se redacta en términos de conclusiones predictivas.

A través de sus respuestas obtenidas se procedió a comentar cada categoría contrastándolas o apoyándolas, según el caso, con aportaciones que otros estudiosos hayan podido realizar sobre el mismo tema.

En último lugar se ha procedido a la comunicación de estas conclusiones a los participantes.

3. Fases del Proceso de Investigación

En relación a las fases en las que se ha llevado a cabo la investigación, debemos señalar que la planificación de todo el trabajo en diferentes fases nos ha permitido orientar el proceso, y por otro lado, la creación y el diseño de un calendario de actuación han sido fundamentales para organizar el contenido de las diferentes etapas del estudio. Se ha de incidir en la importancia que ha tenido, el proceso previo de búsqueda bibliográfica y documentación.

A continuación se detallan las diferentes fases en las que se ha llevado a cabo esta investigación:

3.1. Primera etapa: Introductoria. Curso 2011/2012

En ella se ha comenzado definiendo el marco teórico y los aspectos metodológicos, para los cuales se han consultado gran cantidad de fuentes bibliográficas relacionadas con el tema “Biblioteca universitaria”, “CRAI”, “Alfin”, EEES, y sobre la historia y formación de todo el proceso de formación del CRAI del Campus María Zambrano. Se procedió a realizar una búsqueda exhaustiva de los diferentes documentos publicados no solo en España, sino también en otros países con el tema principal de investigación sobre “Formación de usuarios en bibliotecas” e “Information Literacy Libraries”, utilizando como palabras clave y combinando los términos: formación, bibliotecas universitarias y alfabetización informacional. De este modo se ha podido configurar una base teórica que sirviera de guía para la investigación. Las búsquedas se han realizado consultando diferentes catálogos y bases de datos tal como se ha referido anteriormente.

Los resultados obtenidos nos han permitido tener una visión global de la evolución del tema a tratar a través de las diferentes líneas de investigación, a la vez que se han comparado los diferentes planes de formación de usuarios impartidos en las universidades tanto a nivel nacional como internacional.

3.2. Segunda etapa: Recogida de datos. Curso 2012/2013

Coincide con el inicio de los cursos de formación presenciales durante el curso académico 2012/2013. Al final de cada sesión presencial se han ido recopilando cuestionarios de todos los participantes, garantizando en todo momento la confidencialidad y anonimato de los datos recogidos. Las preguntas de los cuestionarios eran en un primer bloque de tipo cuantitativo (Escala Likert) mientras que en un segundo bloque eran de tipo cualitativo. Mediante estas preguntas se quería valorar diferentes aspectos relativos a la formación de usuarios impartida y diversificada según las distintas necesidades de estudio e investigación, como son la duración de los cursos, la adecuación de los contenidos, las instalaciones, profesorado etc.

Una vez recopilados todos los cuestionarios, y a través de los resultados obtenidos, se elaboran una serie de preguntas para posteriormente realizar entrevistas en profundidad a diferentes grupos pertenecientes a la comunidad universitaria. A través de las entrevistas se han podido valorar las diversas opiniones de los distintos grupos implicados de forma directa en estos cursos.

Finalmente, se completó el estudio con un método Delphi para profundizar en ciertos temas que se habían tratado en los cuestionarios y entrevistas y sobre los que se quería recabar una información más precisa. Se procedió a

elaborar un cuestionario a través de la herramienta Google Drive y se seleccionaron expertos en la materia que suministraron sus impresiones en sucesivas fases. El objetivo último de este método era el de llegar a un consenso en las cuestiones planteadas para de este modo redactar una serie de pautas concluyentes.

Al ser una metodología tan completa, compara la diversificación de los discursos de forma objetiva sin intervención del investigador, dejando a un lado el sesgo que podría mostrar el mismo por su relación con la práctica diaria de la docencia.

3.3. Tercera etapa: Análisis de resultados Curso 2014/2015

Una vez realizada la transcripción de los datos se realiza una selección en diferentes categorías que hace abarcable y manejable la abundante información recogida a través de los diferentes medios. Se debe señalar que a través del análisis de los datos han aparecido nuevos interrogantes muy interesantes.

Para analizar la parte cuantitativa de los resultados obtenidos en los cuestionarios, se han contabilizado las respuestas de los mismos, se han analizado a través de la herramienta que ofrece Excel, se han presentado agrupados por bloques y se han distribuido en una serie de gráficos para su mejor comprensión y posterior evaluación.

En cuanto al análisis de los datos cualitativos, se ha procedido en un primer momento a su transcripción y codificación para preservar en todo momento el anonimato y confidencialidad de los participantes, a lo que ha seguido una lectura detenida de los datos para su interpretación, estructuración y categorización. Se procede a efectuar un análisis profundo de la información, con el propósito de interpretar las relaciones encontradas entre las categorías establecidas y explicar por qué existe dicha relación. A través de estos procedimientos se ha podido seleccionar aquella información relevante que permitirá extraer conclusiones en nuestro estudio.

3.4. Cuarta etapa. Conclusiva. Curso 2014/2015

En ella, a través de la comparación de los resultados obtenidos, se procede a la elaboración de recomendaciones y pautas generales para la mejora del servicio de formación, así como la redacción de líneas futuras de investigación.

Tabla 7
Calendario de las fases de proceso investigativo

Curso 2012/2013	Curso 2013/2014	Curso2014/2015
Elaboración del marco Teórico, revisión bibliográfica y metodología	Puesta en marcha de la plataforma Moodle	Realización del informe de investigación. Revisión del informe de aprendizaje online
Diseño del proceso	Diseño del primer cuestionario Delphi Selección de los participantes	
Realización de un diario personal	Transcripción, codificación y análisis de las respuestas del primer cuestionario Delphi Diseño del segundo Cuestionario Delphi Transcripción codificación y análisis de las respuestas del segundo cuestionario Delphi	
Diseño y desarrollo de actividades formativas	Desarrollo de actividades formativas	Elaboración de conclusiones y resultados
Recogida de datos cuestionarios cursos formación usuarios	Recogida de datos cuestionarios cursos formación usuarios	Elaboración de Planes de Mejora
Transcripción codificación y análisis de cuestionarios	Categorización y triangulación de los resultados y análisis de los datos	Futuras líneas de investigación
Diseño de la entrevista		
Selección de los informantes		
Realización de entrevistas		
Transcripción, codificación y análisis de las entrevistas		

4. Contexto y Muestra

En esta investigación el criterio de selección de la muestra tiene como principal propósito el estudio de una sección determinada de la población universitaria a partir de la cual se pueda ver representada la comunidad

universitaria que participa en de un modo u otro en los cursos de formación que impartimos desde la biblioteca.

Buendía, Colás y Hernández-Pina (1999), definen muestra como un conjunto de individuos extraído de la población a partir de algún procedimiento específico. En nuestro caso la muestra viene determinada por el número de asistentes a nuestros cursos de formación, participantes en estudio Delphi y entrevistas. La muestra debe ser suficientemente amplia ya que siempre existe un error al generalizar el tamaño de la muestra, de tal modo que en la medida que aumenta el tamaño de la muestra disminuye el error.

El criterio fundamental que hemos utilizado para la selección del personal que participó tanto en las entrevistas, como en los cuestionarios ha sido el de representatividad:

Una muestra representativa es aquella que por su tamaño y características similares a las del conjunto, permite hacer inferencias o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido. (Arias, 2006, p.83).

Podemos distinguir dos tipos de representatividad: la estadística y la estructural utilizadas en investigación cuantitativa y cualitativa respectivamente. Pérez-Andrés (2002), clasifica la representatividad de la muestra cualitativa dentro de la representatividad estructural, ya que representa la estructura de las relaciones que se dan en el grupo social que se estudia, mientras que la cuantitativa se basa fundamentalmente en la estadística. Estas dos metodologías diferentes no son complementarias, ya que trabajan con «géneros» distintos.

En base a dicho criterio de representatividad se ha procurado que el personal que ha sido entrevistado-encuestado perteneciese a los diferentes ciclos y cursos de la comunidad universitaria, buscando además el criterio de igualdad de género entre los participantes.

El objetivo principal de los estudios de naturaleza cuantitativa, según Martínez-Carazo (2006), es determinar cuánto(s) o con qué frecuencia ocurre un determinado suceso, mientras que los análisis de casos en profundidad, al ofrecer un enfoque más bien cualitativo, trata de comprender el proceso por el cual tienen lugar ciertos fenómenos. Señala este autor que la selección teórica o hecha a propósito de la investigación cualitativa facilita la selección deliberada de aquellos casos que se revelan críticos para valorar teorías existentes o en desarrollo además de permitir captar adecuadamente la heterogeneidad y el rango de variación existente en una población determinada.

Para Ruiz (2012), el muestreo no probabilístico es tan útil como el probabilístico y su aplicación resulta imprescindible en los estudios de tipo cualitativo.

1. Muestreo probabilístico. Es aquel que permite al investigador establecer el grado de representatividad de la muestra, el margen de error y el nivel de confianza con el que se puede realizar esa operación.
2. Muestreo intencional. Es aquel en el que los sujetos de la muestra no son elegidos al azar sino de forma intencionada. Sus modalidades son:
 - 2.1) Muestreo opinático. El investigador selecciona los informantes siguiendo un criterio estratégico personal.
 - 2.2) Muestreo teórico. Es aquel que se utiliza para generar teorías en donde el analista colecciona, codifica y analiza sus datos y decide qué datos coleccionar en adelante y dónde encontrarlos para desarrollar una teoría mejor a medida que la va perfeccionando.

Para la realización del estudio se elige el tipo de muestreo intencional basándonos en la población que ha asistido a nuestros cursos de formación, y dentro de ellos para la realización de entrevistas a aquellos sujetos que mostraron dentro de los cursos un interés especial. Dentro del método Delphi se amplió la población incluyendo a expertos en el tema de investigación pertenecientes no solo a bibliotecas universitarias, sino también a otros centros de documentación.

Sandelowski et al. (1997), afirman que dentro de la investigación cualitativa se emplean siempre técnicas de muestreo teórico e intencional. El muestreo teórico, señalan estos autores, no es más que una fase posterior al muestreo intencional que se refiere a una decisión tomada con anterioridad al comienzo del estudio, y según la cual es el investigador el que determina cómo se va a determinar la muestra inicial, basándose en unas características y en unos conocimientos que se presupone que van a tener los informantes. Patton (1990), está de acuerdo con esta afirmación y señala que todos los tipos de muestreo en la investigación cualitativa deberían encuadrarse bajo el muestreo intencional.

En un primer momento, para poder obtener una muestra representativa de la población universitaria, se ha determinado con anterioridad cuál es el número total de sujetos matriculados durante el curso 2012/2013, para de este modo conformar una muestra fiable que asegure la representatividad del proceso. Los sujetos sobre los que se van a realizar el estudio se centran

dentro de la comunidad universitaria fundamentalmente en: (a) Estudiantes de Primer ciclo de Grado, que necesitan una formación que les permita tener unas primeras nociones básicas de lo que es la biblioteca y cómo buscar en nuestro catálogo principalmente (b) Estudiantes de Máster de diferentes titulaciones que están desempeñando una función investigadora, y a los que se ofrece un tipo de formación más especializada sobre los diferentes servicios y recursos que dispone la biblioteca. y; (c) PDI que se caracteriza principalmente por ser un personal muy activo dedicado fundamentalmente a la docencia: función fundamental en el proceso formativo de los estudiantes universitarios, y a la investigación. Este grupo demanda una formación muy especializada.

Se debe destacar que contacto directo durante esta investigación con los estudiantes y profesorado durante el período de formación nos ha permitido tener una contextualización de todo el proceso a analizar de una forma más directa que a través únicamente del análisis de los resultados obtenidos.

A continuación se indica el número total de alumnado matriculado en el curso 2012/2013 diferenciados por centros, titulaciones y Máster.

Tabla 8

Número de estudiantes universitarios matriculados Campus Segovia curso 2012/2013. Titulaciones Grado y Máster

Estudiantes Facultad Ciencias Sociales Jurídicas y de la comunicación	Estudiantes Magisterio	Estudiantes E.U. Informática	Estudiantes Máster Ciencias Sociales para la investigación en educación	Estudiantes Máster en Comunicación con fines sociales
1923	753	136	23	13

En relación con el alumnado matriculado durante el curso 2012/2013, la siguiente tabla muestra el número de cursos impartidos desde la biblioteca, y los asistentes por titulaciones, diferenciando entre estudiantes de Grado, donde se concentra la mayoría de los cursos impartidos, y estudiantes de Máster.

Debemos señalar que en ciertas asignaturas como en el caso específico del curso de 2º de Grado de Publicidad, la profesora solicitó que se impartiera el mismo curso en los dos grupos.

Tabla 9

Sujetos encuestados cursos universitarios Grado y Máster Campus Segovia curso 2012/2013

Curso/Titulación 2012/2013	Fecha de realización de la sesión formación	Número de estudiantes que asistieron a la sesión y cumplimentaron el cuestionario de evaluación
1º Grado Educación Infantil	7.11.12	29
2º Grado Publicidad	7.11.12	12
1º Grado Relaciones Laborales	29.11.12	17
1º Grado Turismo	12.12.12	20
1º Grado Derecho	14.12.12	10
2º Grado Publicidad	12.03.13	37
2º Grado Publicidad	21.03.13	65
2º Grado Infantil	08.04.13	33
4º Grado Relaciones Laborales	08.04.13	5
2º Grado Publicidad	12.04.13	35
2º Grado Primaria	16.04.13	36
Máster Comunicación Hipermedia	16.11.12	10
Máster Ciencias Sociales para investigación	17.11.12	7
Total		316

En relación al número de sujetos entrevistados en la siguiente tabla se especifica el número total de participantes según la categoría:

Tabla 10

Sujetos entrevistados durante el curso 2012/2013

PDI	PAS	ESTUDIANTES MÁSTER	ESTUDIANTES GRADO
2	2	2	4

En relación a la muestra que participó en los dos cuestionarios Delphi, en la siguiente tabla se especifica el número total de participantes en el estudio según la categoría:

Tabla 11

Participantes del Estudio Delphi

PDI UVa	2
PAS Biblioteca UVa Segovia	5
PAS Biblioteca UVa Valladolid y otros Campus	5
PAS UVa no pertenecientes a la biblioteca	1
Alumno Máster	1
Estudiantes Grado	2
PDI externos	1
Bibliotecarios/documentalistas fuera UVa	8

5. Análisis y Tratamiento de los Datos

Siguiendo a Rodríguez, Gil y García (1996), la recogida de datos no es suficiente en sí misma para alcanzar las conclusiones de un estudio. Hay que tener en cuenta que los datos no existen con independencia del procedimiento y/o sujeto que los recoge y, por supuesto, de la finalidad que se persiga al recogerlos.

5.1. Fases del análisis de datos en nuestra investigación

Los datos en esta investigación han sido recabados por diferentes medios como son los cuestionarios, transcripciones de entrevistas y diario personal.

Las fases en las que se ha desarrollado este proceso de análisis se pueden resumir en: (a) elección de los métodos más adecuados de recogida de información; (b) transcripción de toda la información recogida; (c) reducción y sistematización de la información recogida para de este modo poder trabajar más fácilmente con ella; (d) clasificación y posterior triangulación de cada una de las respuestas en un árbol de categorías para poder establecer conexiones entre cada una de las respuestas. A partir del análisis los datos obtenidos nos dimos cuenta que los resultados obtenidos resultaron ser de un gran interés para nuestra investigación.

5.2. Categorización de los datos obtenidos en nuestra investigación

El procedimiento de análisis de datos que hemos utilizado se fundamenta en la categorización de los datos obtenidos. Según Woods (1987), las fases de este proceso de categorización, las podemos resumir en: (a) análisis especulativo: formulación de juicios iniciales acerca de los datos registrados; (b) clasificación y categorización: Se da al material recogido una forma ordenada, que conduzca a la formación de conceptos, teorías o nuevos pensamientos; (c) formación de conceptos: se llega a ellos a través de estudio intensivo y relacionado de los datos y la literatura científica; (d) construcción de modelos o planteamientos. Apuntan a la existencia de relaciones e interconexiones entre los datos para producir modelos; y (e) tipologías. Busca reunir toda la masa de información en una sola estructura organizada.

La codificación de los datos según Gibbs (2012), es el modo en el que se define de qué tratan los datos que se están analizando, implica identificar uno o más pasajes de texto u otros datos como parte de cuadros que

ejemplifican la misma idea teórica o descriptiva. Estos datos se codifican en tablas que permiten mostrar el conjunto de datos de una manera que hace más sencillas las comparaciones sistemáticas que nos ayudarán a construir tipologías clave.

Cea d'Ancona (1998), señala que entre las principales ventajas de la triangulación de los datos se encuentran:

Tabla 12

Ventajas e inconvenientes de la triangulación en investigación. Adaptado de Metodología cuantitativa. Estrategias y Técnicas De Investigación Social M. A. Cea d'Ancona, 1998, p. 243

Ventajas	Inconvenientes
Al cubrir más dimensiones de la realidad social, se alcanza una información más profunda y diversificada	Puede suponer un mayor coste económico y temporal que aplicar un único método de investigación
Los resultados del estudio adquieren un grado mayor de validez	Dificultad de encontrar una unidad de observación común a la que aplicar distintos métodos
La teoría queda más reforzada, en caso de ser confirmada.	Dificultad para repetir la investigación
Facilita la comparabilidad de los datos por métodos distintos.	Problemas de comparabilidad, debido a la obtención de diferentes porcentajes de respuestas
Demuestra que ambas metodologías (cuantitativa y cualitativa) pueden y deben utilizarse de forma complementaria	Posibilidad de primar, sin justificar, un método sobre otro.

La transcripción de entrevistas tal como afirma Gibbs (2012), es un cambio de medio y eso introduce cuestiones de precisión, fidelidad e interpretación.

Para llevar a cabo el análisis de los datos cuantitativos obtenidos, se ha utilizado el programa Excel y se han realizado varias operaciones: media, mediana y desviación típica o estándar para de este modo obtener resultados relevantes.

La media aritmética se obtiene a partir del promedio o media de un conjunto de datos puntuales. La mediana, también se conoce como media posicional, representa el centro de un conjunto de observaciones presentadas en una serie ordenada de datos. La desviación estándar. Es una medida obtenida mediante una escala de intervalo o de razón basada en la magnitud de las puntuaciones individuales de la distribución (D'Ary, Jacobs y Razavieh, 1982).

La principal diferencia entre la media y la mediana es que la media utiliza todos los datos por lo que es necesario que los datos sean homogéneos, mientras que la mediana por su parte utiliza menos información que la media, ya que sólo tiene en cuenta el orden de los datos.

Se ha considerado recomendable calcular la media y la mediana en este estudio ya que ambas medidas proporcionan datos relevantes para conocer la fiabilidad de los resultados obtenidos. Si se realiza una comparación de ambas y difieren mucho, la distribución es asimétrica, lo que sugiere que los datos son heterogéneos.

La desviación típica se ha utilizado como medida complementaria para describir la variabilidad o dispersión de los resultados, y por tanto cuando los datos están muy alejados de la media, el numerador de sus fórmulas será grande y la varianza y la desviación típica lo serán.

Una vez obtenidos los resultados, a partir de la distribución de frecuencias, se presentan los datos por medio de gráficas para de este modo facilitar la lectura e interpretación.

Nuestra representación gráfica es de tipo histograma basada en una gráfica de barras que permite describir el comportamiento de un conjunto de datos en cuanto a su tendencia central, forma y dispersión (Gutiérrez, 1998).

Para el análisis del estudio Delphi se ha utilizado la herramienta que nos proporciona Google Drive, que codifica de forma automática las respuestas cuantificadas en porcentajes representados mediante gráficos circulares.

5.2.1. Categorías establecidas para la investigación:

En base a los resultados obtenidos en los cuestionarios, entrevistas y método Delphi, estas son las primeras categorías en las que se han encuadrado los datos obtenidos para llevar a cabo su análisis:

Tabla 13

Categorías establecidas en los cuestionarios y entrevistas a estudiantes y PDI

-
1. Tipología cursos formación Biblioteca Campus María Zambrano
 - 1.1. Cursos presenciales para alumnos Grado/Máster
 - 1.1.1. Contenidos cursos y realización de prácticas
 - 1.1.2. Duración de los cursos-
 - 1.1.3. Instalaciones en las que se han realizado los cursos
 - 1.1.4. Profesorado
-

Debemos señalar, que aunque se ha intentado aplicar el mismo árbol de categorías a los cuestionarios y entrevistas, en el caso de las entrevistas a los bibliotecarios hemos tenido que modificar dichas categorías adaptándolas para de este modo poder recabar otro tipo de información complementaria, siendo las categorías establecidas las siguientes:

En la siguiente tabla se recogen las categorías que se han establecido para el primero y segundo cuestionario Delphi:

Tabla 14

Categorías establecidas en el 1º y 2º estudio Delphi

1. Tipología cursos formación Biblioteca Campus María Zambrano
1.2. Cursos presenciales para alumnos Grado/Máster
1.2.1. Contenidos cursos y realización de prácticas
1.2.2. Planificación de los cursos
1.2.3. Duración de los cursos-
1.2.4. Instalaciones en las que se han realizado los cursos
1.2.5. Utilidad de estos cursos para nuestros alumnos
1.2.6. Interés de los estudiantes y PDI por estos cursos
1.2.7. Profesorado
1.2.8. Necesidad de formación del PDI y bibliotecarios
2. Difusión de los cursos
2.1. Blog Biblioteca
2.2. Redes sociales: Facebook, twitter, Pinterest
2.3 Medios directos: personal biblioteca y profesorado
2.4. Prensa local
3. Búsquedas bibliográficas
4. Uso de los recursos electrónicos

6. Análisis del Rigor de la Tesis

En este apartado, vamos a abordar la problemática de la rigurosidad de nuestro estudio a través de una serie de criterios, y sobre todo a través de la fundamentación ético-metodológica de la investigación.

Guba (1981), fue uno de los primeros autores en desarrollar unos criterios adecuados al ámbito de nuestra investigación, y sugiere al menos cuatro criterios de rigor fundamentales como son: (a) credibilidad, permite demostrar que la investigación se ha realizado de forma pertinente, garantizando la fiabilidad, veracidad y validez, ya que el tema fue identificado y descrito con exactitud; (b) transferibilidad, este criterio nos indica si la información y los resultados obtenidos son relevantes para el contexto en que se lleva a cabo; y también permite que, sean transferibles a otros contextos similares; (c) dependencia, el investigador actúa por parecidos contextuales y; (d) confirmabilidad, consistente en confirmar la información, la interpretación de los significados y la generación de conclusiones a partir de la verificación al menos por dos fuentes.

A continuación pasaremos a describir cada criterio aplicado en nuestra investigación:

6.1. Credibilidad

Este criterio implica seguir un cierto rigor científico en la valoración de las situaciones en las cuales una investigación pueda ser reconocida como creíble; para ello, se sustenta en argumentos fiables que pueden ser demostrados en concordancia con la investigación llevada a cabo.

Tenemos que ser conscientes, sobre todo a la hora de la observación, de la falta de objetividad del investigador y sus prejuicios pueden intervenir a la hora de realizar el análisis de los datos obtenidos (Guba, 1981).

El criterio de veracidad de la información en nuestro estudio lo sustentan los siguientes principios:

1. Observación participante activa. El investigador a través de su experiencia personal trata de conocer directamente toda la información que le proporcionan los sujetos del estudio. En nuestro caso el investigador, como parte implicada en el proceso, tiene una relación directa con el objeto de estudio, ya que participa en el diseño, preparación, desarrollo y evaluación de todos los cursos de formación de usuarios impartidos desde la Biblioteca del Campus de Segovia. Todas las impresiones sobre

estos cursos, y que resultan especialmente significativos se han ido recogiendo en un diario que en nuestro caso sirve de apoyo a otros instrumentos que utilizamos en esta investigación como son el cuestionario, la entrevista y el método Delphi.

2. Triangulación. A partir del análisis de los datos recogidos por diferentes técnicas se ha procedido al análisis del problema a investigar desde diversos ángulos para de esta manera aumentar la validez, consistencia de los hallazgos y tener una perspectiva más amplia en cuanto a la interpretación del fenómeno en cuestión. Dentro de nuestro estudio de tipo cualitativo, la triangulación utiliza varios métodos y técnicas como han sido el diario, cuestionarios, entrevistas y método Delphi para enriquecer el estudio ya que cada método empleado evalúa el fenómeno desde una perspectiva diferente, y brinda la oportunidad de que se realicen nuevos planteamientos.
3. Material referencial utilizado. Se ha realizado un análisis documental exhaustivo relacionados con el tema “Biblioteca universitaria”, “CRAI”, “Alfin”, EEES, y sobre la historia y formación de todo el proceso de formación del CRAI del Campus María Zambrano. Se procedió a realizar una búsqueda exhaustiva de los diferentes documentos publicados, no solo en España sino también en otros países consultando diferentes catálogos, repositorios documentales de universidades españolas y extranjeras y bases de datos referenciados anteriormente. De este modo se ha podido configurar una base teórica que sirviera de guía para la investigación y que ha permitido contextualizar todo el proceso. Poder comparar nuestros resultados con los diferentes estudios nos ha aportado una visión muy enriquecedora a nuestra investigación.
4. Uso de transcripciones textuales de los cuestionarios, entrevistas, cuestionarios Delphi, para respaldar las interpretaciones presentadas en los resultados del estudio. Las respuestas obtenidas las clasificamos en un árbol de categorías para poder de este modo comparar los datos con los obtenidos previamente en los cuestionarios. Por su parte, los datos recogidos y las preguntas realizadas en las entrevistas son presentados a través de citas literales codificadas en el Anexo 16-17. Todas las respuestas obtenidas nos proporcionan una valiosa información y nos permiten apreciar la percepción que tienen nuestros usuarios en relación a estos cursos. Una vez realizada la transcripción de los datos se realiza una selección en diferentes categorías que hace abarcable y manejable la abundante información recogida a través de los diferentes medios. Se debe señalar que a través del análisis de los datos han

aparecido nuevos interrogantes muy interesantes. En cuanto al análisis de los datos cualitativos, se ha procedido en un primer momento a su transcripción y codificación para preservar en todo momento el anonimato y confidencialidad de los participantes, a lo que ha seguido una lectura detenida de los datos para su interpretación, estructuración y categorización. Se procede a efectuar un análisis profundo de la información, con el propósito de interpretar las relaciones encontradas entre las categorías establecidas y explicar por qué existe dicha relación. A través de estos procedimientos se ha podido seleccionar aquella información relevante que permitirá extraer conclusiones en nuestro estudio.

5. Consenso de los resultados obtenidos. Dentro del método Delphi el consenso entre las personas participantes en el proceso ha sido otro punto importante de la investigación. El principal objeto de este método, es la toma de decisiones basadas en la opinión de un grupo de personas expertas consultadas, porque precisamente, su opinión es valiosa para poder obtener el consenso (Ruiz y Ispizua, 1989), (Dalkey, 1969). En esta investigación, se ha considerado necesario una vez analizados los datos procedentes de los cuestionarios y las entrevistas, realizar un estudio Delphi, para de este modo matizar, completar y profundizar en ciertos temas que nos permitirán establecer una serie de pautas sobre nuestro servicio de formación de usuarios que nos ayudarán a comprender mejor la percepción que tienen nuestros usuarios con respecto a estos cursos y a poder mejorar en nuestra labor como docentes. En sucesivas fases, los participantes de este estudio han tenido la oportunidad de conocer las impresiones de los demás y matizar las suyas hasta llegar a un nivel aceptable de acuerdo con respecto al tema de investigación. Tal como se ha comentado anteriormente, es un procedimiento encaminado a establecer predicciones de expertos en determinados asuntos; en nuestro caso, los expertos suministran sus impresiones mediante las respuestas obtenidas a partir de un cuestionario estructurado. Se denominan “expertos” a las personas que participan en el Delphi porque son gente pueden aportar mucho de sus conocimientos a la investigación.

6.2. Transferibilidad

La transferibilidad o aplicabilidad, da cuenta de la posibilidad de ampliar los resultados del estudio a otras investigaciones y poblaciones.

Goetz y Le Compte (1988), señalan que es necesaria una descripción lo más precisa posible del contexto de investigación para que se puedan transferir los hallazgos a futuras investigaciones. Por su parte Guba (1981), afirma que la transferibilidad trata de examinar en qué tanto se ajustan los resultados y se pueden transferir a otro contexto diferente.

Los resultados obtenidos al ser relevantes pueden ser transferidos a otros estudios y tomados como modelo para futuras investigaciones, se actúa por parecidos contextuales. El uso de indicadores de evaluación debe ir acompañado por criterios que permitan asegurar la calidad de las investigaciones cualitativas.

En nuestro estudio este criterio se basa en: (a) recogida de abundantes datos en diarios personales, cuestionarios, entrevistas y método Delphi; (b) elaboración de pautas y directrices para futuros cursos de formación bibliotecarios.

La transferibilidad de nuestro estudio tiene como finalidad desarrollar pautas aplicables a todos los cursos de formación en habilidad informacionales, introduciendo nuevas formas de trabajo. Para lograr esto, hemos ofrecido una extensa descripción de la realización de nuestros cursos y se han elaborado una serie de pautas que se detallarán en capítulos posteriores.

6.3. Dependencia

Este criterio se basa en el nivel de estabilidad de los resultados obtenidos en la investigación. La dependencia implica contrastar la estabilidad de los resultados obtenidos con la variabilidad de factores que están presentes durante toda la investigación.

La estabilidad de la información obtenida en nuestro estudio se encuentra contrastada por diferentes medios como son: los cuestionarios, entrevistas, diario y método Delphi; y a través de la triangulación de los resultados hemos contrastado los diferentes puntos de vista individuales de los sujetos participantes en el estudio como son: estudiantes, PDI, PAS y personal experto en la materia.

6.4. Confirmabilidad

La confirmabilidad hace referencia a la forma de exposición de los resultados que debe ser clara y precisa, y tal como afirma Guba (1981), hace referencia también a la forma en la cual un investigador sigue la pista, de lo que hizo otro.

La confirmabilidad de los datos se basa también en el empleo de estrategias de triangulación, y sobre todo en el ejercicio de la reflexión. (Rodríguez Gómez, 1996, p.288).

En nuestro estudio este criterio lo sustentan los siguientes aspectos:

1. Los datos obtenidos son independientes del investigador.
2. Registro plasmado en un diario, de las ideas que el investigador tuvo en relación con el estudio. A través de este registro hemos podido examinar detalladamente los datos y llegar a obtener conclusiones.
3. Descripción de las características de los informantes y del proceso de selección. Uso de diferentes mecanismos de grabación.
4. Análisis de la transcripción fiel de las entrevistas a los informantes.
5. Triangulación de los datos obtenidos a través de diferentes técnicas.
6. Saturación. Se han reunido pruebas y evidencias suficientes a través de la recogida de cuestionarios, entrevistas, método Delphi, como para poder fundamentar los resultados de esta investigación correctamente.

6.5. Consentimiento informado

Las personas que participaron de las características de la investigación se les informó en un primer momento del propósito de utilización de los datos recabados con fines científico-académicos exclusivamente; se ha informado a los diferentes grupos implicados como son: estudiantes de Grado y Máster, PAS, PDI y personal externo perteneciente al ámbito bibliotecario. Al establecer un acuerdo entre investigadora y participantes, se informó que los resultados de la investigación iban a ser utilizados únicamente con un propósito científico y que asimismo se mantendría la confidencialidad de la información recogida. Se ha solicitado el permiso para su estudio y posterior utilización de los resultados.

6.6. Anonimato

Se ha preservado siempre el anonimato de todos los participantes en el proceso, éste punto se comunicó en el primer contacto que tuvimos con la parte entrevistada, y se ha puesto de manifiesto en las transcripciones de las entrevistas, cuestionarios y método Delphi, donde se ha procedido asignar una codificación para cada categoría de usuarios que garantiza en todo momento su confidencialidad. El carácter confidencial implica el derecho a

la privacidad de los informantes y supone la aceptación de una responsabilidad para el investigador y una garantía para los informantes.

A continuación se presenta una síntesis de los criterios utilizados en nuestro estudio y de su fundamentación:

Tabla 15

Resumen de los criterios utilizados en la investigación y de su fundamentación

Criterios	Fundamentación en nuestra investigación
1) Credibilidad	Observación participante activa. Triangulación. Material referencial utilizado. Uso de transcripciones textuales de los cuestionarios, entrevistas, cuestionarios Delphi Consensuación de los resultados obtenidos
2) Fiabilidad de las escalas	Los indicadores miden correctamente y dan resultados susceptibles de ser analizados y válidos. La validez de contenido de las escalas se apoya en la fundamentación teórica y en los instrumentos de medición utilizados.
3) Transferibilidad	Recogida de abundantes datos en diarios personales, cuestionarios, entrevistas y método Delphi. Elaboración de pautas y directrices para futuros cursos de formación bibliotecarios.
4) Dependencia	Estabilidad de la información obtenida en nuestro estudio contrastada por diferentes medios como son: los cuestionarios, entrevistas, diario y método Delphi. Triangulación de los datos obtenidos.
5) Confirmabilidad	Los datos obtenidos son independientes del investigador. Registro plasmado en un diario. Descripción de las características de los informantes y del proceso de selección. Análisis de la transcripción fiel de las entrevistas a los informantes. Triangulación de los datos obtenidos a través de diferentes técnicas. Saturación: se han reunido pruebas y evidencias suficientes a través de la recogida de cuestionarios, entrevistas, método Delphi, como para poder fundamentar los resultados de esta investigación correctamente.

7. Criterios Éticos

Las implicaciones éticas de este estudio se ponen de manifiesto en la manera que el investigador, tiene la responsabilidad de evaluar las consecuencias que el estudio tendrá para los sujetos participantes y para la comunidad universitaria en general.

Según Tójar (2006), la investigación debe servir al interés general, y no puede estar al margen de la ética. Debe adecuarse a normas éticas establecidas por la comunidad científica.

Cerrillo (2009), por su parte, destaca el protagonismo de la ética en la investigación cualitativa, donde el agente investigador tiene un papel de intermediario entre lo moral y a quienes se entrevista, también señala que, la investigación cualitativa ante la imposibilidad de escudarse en datos estadísticos es intrínsecamente ética o tiende naturalmente a serlo.

El investigador debe implicarse en todo el proceso y tener en cuenta su obligación ética con los participantes de este estudio. El rigor metodológico no exime al investigador de sus obligaciones éticas, más bien, las consideraciones éticas proporcionan el marco dentro del cual deben tomarse las decisiones metodológicas (Leibovich, 2000, p.58).

Los participantes de este estudio no son meros transmisores de datos, sino que a su vez son los principales beneficiarios de las consecuencias que estos resultados puedan aportar a toda la comunidad universitaria.

Una vez publicados los resultados, se les dará la publicidad adecuada, con el fin de difundir y promover buenas prácticas. De este modo, podremos mejorar no sólo nuestro servicio de formación de usuarios, sino que también estas prácticas puedan ser extensibles a otras universidades. En este sentido, es necesario tener en cuenta que los niveles de generalización de dichas conclusiones estarán dados por la naturaleza misma del estudio, la dimensión y el tipo de muestra, entre otras características (Leibovich, 2000).

CAPÍTULO IX: ANÁLISIS DE RESULTADOS DE USUARIOS

1. Introducción

En este apartado vamos a exponer los resultados obtenidos a través de los cuestionarios y entrevistas realizadas a los participantes en nuestros cursos de formación presenciales con especial atención al curso académico 2012-2013. Los cuestionarios fueron cumplimentados por un total de 334 alumnos de Máster y Grado y han sido analizados con el programa SPSS. En estas sesiones presenciales los usuarios aprendieron a utilizar los recursos de la Biblioteca, adquiriendo habilidades como la búsqueda autónoma de información y el manejo de los recursos electrónicos disponibles desde la web de la BUVA.

En la realización de clases presenciales las personas encargadas de la formación de usuarios, Jefes de Sección y la Directora del CRAI, elaboramos previamente el material que utilizamos en cada sesión. En todo momento hemos intentado que las clases tengan un carácter teórico-práctico basándose en el aprendizaje activo por parte de nuestros usuarios. Durante la explicación, cada estudiante, debía realizar una serie de ejercicios con el ordenador sobre cada apartado explicado. Se trataba de que en cada sesión el aula contara con ordenadores para cada estudiante, de tal forma que la clase fuera más amena y se realizaran prácticas a la vez que se explicaba la materia.

Cada clase, que seguía un esquema común de contenidos, se adaptó a la titulación, al nivel y al curso, siguiendo siempre las recomendaciones de cada profesor. Las sesiones siempre estaban basadas en una presentación en la que quedan recogidos todos los contenidos prácticos que se detallan a continuación. Con esta formación se pretendía que nuestros usuarios tuvieran un primer contacto con nuestro CRAI, y con el catálogo de la

BUVa, mejorar y optimizar la búsqueda de recursos-e y facilitar que los estudiantes adquirieran una mayor autonomía en su búsqueda y un óptimo aprovechamiento.

Al final de la clase les facilitábamos una encuesta de evaluación de la sesión, y si el profesor lo solicitaba les enviábamos posteriormente por correo electrónico la presentación del curso. En muchos casos el profesor realizaba una práctica posterior que incluía dentro de su programación sobre los recursos explicados y lo evaluaba. Estas encuestas de calidad junto con las entrevistas realizadas serán analizadas en el presente capítulo.

2. Tipología de los Cursos de Formación Impartidos desde el CRAI del Campus de Segovia

En relación a la tipología de los cursos de formación impartidos desde el CRAI Campus María Zambrano se han establecido las siguientes categorías:

- a. Cursos presenciales para estudiantes Grado, Máster y Doctorado.
- b. Cursos presenciales para PDI.
- c. Cursos para estudiantes de Grado y Doctorado a través de Moodle.

A continuación pasamos a explicar cada tipo de curso.

2.1 Cursos presenciales para estudiantes de Grado, Máster y Doctorado

Se han definido los cursos presenciales para estudiantes de Grado, Máster y Doctorado como aquellos que se han impartido en las aulas del Campus María Zambrano y que han permitido un mayor acercamiento entre profesor y alumnos. Estos cursos a su vez se han dividido en los siguientes tipos:

Sesiones informativas sobre el CRAI y Jornadas de acogida para estudiantes de nuevo ingreso. Se realizaron siempre al principio del curso académico y han supuesto una actividad fundamental muy útil para que nuestros usuarios tuvieran una primera visión general de todos los espacios que configuran este inmenso CRAI, sus servicios y colecciones. En estas jornadas se realizó una breve visita guiada al CRAI, de 10-15 minutos, para orientar a los estudiantes de nuevo ingreso en las instalaciones, recursos y servicios que ofrecemos.

Las sesiones informativas que se han denominado “Conoce tu biblioteca”, estaban dirigidas a los estudiantes que ingresaban por primera vez en la Universidad. Estas sesiones introductorias se desarrollaron durante las primeras semanas del curso académico y consistieron en una charla informativa o bien una visita por grupos al CRAI y al resto de instalaciones que configuran el Campus de Segovia. Se dio la bienvenida a los estudiantes, se mostraron las instalaciones, se presentó al personal y los servicios a los que pudieron acceder, orientándoles acerca de cómo podían utilizar el fondo bibliográfico, haciendo especial hincapié en el manejo del OPAC y el conocimiento de la página web de la biblioteca.

Según la memoria del CRAI del Campus de Segovia, durante el curso 2012-2013, coincidiendo con la inauguración del nuevo Campus en Septiembre, en las jornadas de bienvenida aproximadamente 1500 alumnos, repartidos en grupos de 25 personas, visitaron el CRAI, acompañados de los profesores del Campus. Este primer año fue el más numeroso en cuanto a visitas debido a que nadie conocía las instalaciones. Debido al gran número de visitantes en la realización de estas visitas guiadas participó todo el personal del CRAI, y fueron un completo éxito. Para el curso 2013-2014 participaron en las Jornadas de acogida 70 alumnos de Publicidad, 40 alumnos de Magisterio y 15 alumnos de Relaciones Laborales. Pese a las diferencias numéricas el éxito es importante, ya que en el curso 2012-2013 fueron estudiantes de todos los cursos y titulaciones del Campus y a partir de ese curso sólo los estudiantes de primero que eran los que no lo conocían.

Cursos para estudiantes de primeros cursos de Grado. Habilidades en competencias informacionales para estudiantes de diferentes titulaciones. Esta formación estaba concebida como un primer acercamiento al CRAI, sus recursos y los diferentes servicios que ofrecemos. En las sesiones de 45-50 minutos se explicaron los principales recursos y servicios que ofrece el CRAI. Los profesores nos solicitaron previamente estos cursos y se acordó con ellos la hora que mejor les convino y los contenidos que se impartieron. Intentamos que estos cursos se realizaran a ser posible a principio de curso, ya que de este modo los estudiantes tenían una primera toma de contacto de lo que es la BUVa, su página web, y de todos los recursos disponibles: bases de datos, revistas electrónicas, etc., recursos muy útiles para la realización de sus futuros trabajos académicos.

Según la memoria del CRAI del Campus de Segovia, durante el curso 2012-2013 se realizaron las siguientes sesiones presenciales para estudiantes de primeros cursos de Grado:

- Grado en Educación Infantil: 2 sesiones en marzo y noviembre, con la participación de 56 alumnos.

- Grado en Derecho: 2 sesiones, en noviembre y diciembre, con la participación de 51 alumnos.
- Grado en Relaciones Laborales: 1 sesión en noviembre, con 19 alumnos
- Grado en Turismo: 1 sesión en diciembre, con 21 alumnos.
- Grado en Publicidad: 3 sesiones, en abril, con la participación de 38 alumnos.
- Grado en Administración y Dirección de Empresas: 2 sesiones en marzo, con 50 alumnos.

Durante el curso 2013-2014 se realizaron las siguientes sesiones:

- Grado en Educación Infantil: 3 sesiones en marzo y noviembre, con la participación de 121 alumnos.
- Grado en Derecho: 1 sesión, en octubre, con la participación de 50 alumnos.
- Grado en Relaciones Laborales: 1 sesión en octubre, con 16 alumnos.
- Grado en Publicidad: 2 sesiones, en marzo y diciembre, con la participación de 86 alumnos.

Curso de búsqueda y recuperación de la información para estudiantes que están realizando el Trabajo Fin de Grado. Al comienzo del curso 2014-2015 se consideró necesario, desde la biblioteca y algunos profesores, realizar un tipo de curso específico para todos aquellos estudiantes que fueran a realizar Trabajos Fin de Grado ya que requieren una formación específica orientada a la realización de este tipo de trabajo. En sesiones de 90 minutos, los estudiantes realizaron diferentes estrategias de búsquedas bibliográficas, tanto básicas como más avanzadas utilizando diferentes operadores booleanos, conocieron las principales fuentes de información especializada, supieron cómo evaluar la información: Uso ético y legal de la información: evitar el plagio y el conocimiento de diferentes Gestores bibliográficos: Refworks y citas bibliográficas y referencias, así como la normativa de la American Psychological Association (APA, en adelante) de citación.

Cursos a la carta especializados para estudiantes de Máster y Doctorado. Para las personas que se inician en las actividades de investigación es aún más necesario tener destrezas en el uso de los diferentes recursos de información especializada que ofrece la Biblioteca. Dentro de estos cursos estos fueron los contenidos impartidos: (a) bases de datos específicas. Dependiendo de la especificidad del máster en el que se impartieron los cursos se procedió a seleccionar diferentes bases de datos adaptadas a la temática específica; (b) se realizaron diferentes estrategias búsquedas de información de un nivel avanzado combinando operadores booleanos.; (c)

uso del gestor bibliográfico Refworks. A través del cual el investigador puede organizar la gran cantidad de información con la que trabaja.

Según la memoria del CRAI del Campus de Segovia, durante el curso 2012-2013 se realizaron las siguientes sesiones para estudiantes de Máster:

- Recursos electrónicos de la BUVa para alumnos de máster, investigadores y profesorado: se realizaron 3 sesiones para los 3 másteres que se imparten en este Campus, con la participación de 37 estudiantes.

Durante el curso 2013-2014 se realizaron las siguientes sesiones:

- Recursos electrónicos de la BUVa para alumnos de máster, investigadores y profesorado: se realizaron 2 sesiones para los másteres que se imparten en este Campus, con la participación de 31 estudiantes.

2.2. Cursos presenciales para PDI

Son cursos específicos sobre recursos y bases de datos especializadas suscritas por la biblioteca para responder a las demandas de información especializada. Nuestra labor desde el CRAI era la de asesorar al PDI para que conocieran las bases de datos adecuadas a su especialidad y supieran buscar información relevante que les ayudara en su tarea como docentes.

Según la memoria del CRAI del Campus de Segovia, durante el curso 2012 estos han sido los cursos ofrecidos para PDI:

- Curso Refworks en marzo, con 20 participantes.
- Base de datos Wilson impartida por personal de Ebsco, con 12 asistentes.

Durante el curso 2013 estos han sido los cursos realizados:

- Refworks para alumnos e investigadores: 7 sesiones para distintos cursos, con la participación de 164 alumnos y 6 profesores.
- Formación WOK, ofertada por la Fecyt. Nivel básico con 20 participantes y nivel avanzado con 15 participantes.

2.3. Cursos para estudiantes de Grado y Doctorado a través de la plataforma Moodle de la UVa

Consiste en un curso dirigido a los estudiantes del Campus María Zambrano de Segovia, y cuyos contenidos fueron elaborados desde el CRAI de Segovia en base a los impartidos en los cursos presenciales.

Curso virtual de habilidades informacionales para estudiantes de Grado. Se realiza a través de la Plataforma Moodle de la UVa, de 1 mes de duración y con reconocimiento de 1 crédito de libre configuración para los estudiantes que completen todos los módulos. Desde el curso 2013-2014 se ofreció a estudiantes de primeros cursos este tipo de formación online cuya información se recogió en el blog del servicio de formación de usuarios y en nuestro blog del CRAI del Campus de Segovia .

En el mes de febrero de 2013 se comenzó a planificar la elaboración de este curso dentro de la plataforma Moodle para estudiantes de 1º de Grado que necesitaban una información básica sobre el CRAI. A finales de mayo del año 2013 gracias a la ayuda de varios profesores de la Facultad de Educación de Segovia que orientaron y supervisaron todo nuestro trabajo durante este proceso, pudimos tener preparado el curso en la plataforma Moodle, comenzando a estar operativo en el curso 2013-2014. Para su difusión desde Servicios Centrales se procedió a incluir dentro del apartado de Formación de Usuarios de la Biblioteca de la UVa en información sobre el curso de formación en habilidades informacionales en septiembre de 2013. El primer curso se realizó durante el mes de noviembre de 2013 con 9 participantes. Durante el curso 2014-2015 se han realizado dos sesiones la primera de ellas en el mes de noviembre con 12 participantes, y en el mes de marzo se realizó una segunda sesión con 13 participantes. Los objetivos del curso fueron:

- Conocer la normativa y las instalaciones que configuran el CRAI del Campus María Zambrano: Horario, personal, normativa de préstamo y registro de usuario.
- Desarrollar un conjunto de aptitudes y conocimientos para buscar con eficacia en todos los recursos que ofrece la BUVA: Analizar y definir la necesidad de información, realizar estrategias de búsqueda en nuestro catálogo Almena, saber discernir la fiabilidad de las fuentes consultadas y evitar el plagio.
- Conocer la página web de la BUVA: Servicios a través del PIN: renovación de préstamos, realización de reservas y creación de alertas bibliográfica. Acceder a otros catálogos: Worldcat, Rebiun y portales de información Dialnet, así como a nuestro Repositorio UVadoc.

- Utilizar los recursos electrónicos de la BUVA: principales bases de datos y revistas electrónicas suscritas por la Universidad.
- Aprender a citar las fuentes para presentar un trabajo de clase.

Referente al contenido del curso se dividió el curso en 5 módulos, siendo estos:

1. Semana 0. Módulo introductorio. Donde se da una primera orientación de la Biblioteca, espacios, servicios, normativa, web, etc...
2. Primera semana. Conocimiento y uso del catálogo Almena de la biblioteca: el estudiante debe de ser autónomo y capaz de realizar diferentes tipos de búsquedas desde un nivel sencillo hasta el más avanzado.
3. Segunda Semana. Recursos electrónicos: Conocimiento básico de los diferentes recursos electrónicos ofertados por la Biblioteca: Libros Revistas electrónicas, Bases de datos etc...
4. Tercera Semana. Citación bibliográfica: Los estudiantes necesitan conocer como citar correctamente sus trabajos basados principalmente en las Normas APA.
5. Cuarta semana. Evaluación final del curso a través de una encuesta online mediante la plataforma Lime Survey que desde el curso 2014/2015 se utiliza también para la realización de encuestas en nuestros cursos presenciales.

Recursos de Información para Doctorandos a través de la Plataforma Moodle de la UVA, fue un curso específico del curso 2013-2014 puesto en marcha por Servicios Centrales de la BUVA y cuyos contenidos fueron elaborados por todas las bibliotecas de la Uva

El CRAI ofreció para este colectivo un curso específico adaptado a sus necesidades, de un mes de duración y dividido en dos sesiones durante los meses de noviembre 2013 y abril 2014. Los objetivos del curso fueron:

- Valorar los servicios que la biblioteca presta al doctorando, servicios útiles para facilitar a los investigadores su trabajo de investigación.
- Acceder, localizar y utilizar correctamente los recursos electrónicos que ofrece la biblioteca.
- Seleccionar los recursos más adecuados para efectuar las búsquedas de información relativa a su investigación. Establecer correctas estrategias de búsqueda y recuperar el texto completo de los documentos electrónicos que ofrece la biblioteca.

- Manejar correctamente los recursos especializados suscritos por la biblioteca.
- Citar correctamente las fuentes consultadas para la elaboración de su tesis doctoral.
- Gestionar las referencias bibliográficas utilizando la herramienta de gestión bibliográfica en línea.
- Conocer el Adaptarse al movimiento de acceso abierto y los pasos para incorporar la tesis doctoral en UVaDoc: el Repositorio Documental de la Universidad.
- Identificar las revistas científicas con mayor nivel de impacto.
- Aplicar las posibilidades que ofrece la web 2.0 en la investigación y el desarrollo profesional.

Estos objetivos se concretaron en los siguientes módulos:

- Introducción. Presentación del curso. Sesión presencial.
- Tema 1. La Biblioteca y sus Servicios.
- Tema 2. Búsqueda y Recuperación de la Información.
- Tema 3. Recursos electrónicos generales y multidisciplinarios.
- Tema 4. Recursos electrónicos Especializados: Divididos a su vez por materias en: Humanidades y Arquitectura; Ciencias e Ingeniería; Ciencias de la Salud y Ciencias Sociales y Jurídicas.
- Tema 5. Gestión de la información. Citas y Referencias. Gestor Bibliográfico RefWorks.
- Tema 6. Estrategias de publicación y Acceso Abierto. Repositorio UVaDoc. Revistas científicas y sus criterios. Factor de impacto.
- Tema 7. Redes Sociales en la investigación.

2.4. Formación Complementaria

Se han realizado sesiones monográficas en línea centradas en los recursos electrónicos suscritos por la Biblioteca, impartidos cada mes por las empresas responsables de su gestión que a su vez nos facilitan las grabaciones (webinars) de estos cursos. Todas las sesiones se organizaron desde Servicios Centrales de la BUVa con sede en la Biblioteca Reina Sofía. En el año 2012 los recursos sobre los que se impartieron han impartido formaciones en línea han sido los siguientes:

- Gestor bibliográfico RefWorks. Herramienta para la gestión de referencias bibliográficas en línea contratado por la BUVa.

- Bases de datos Proquest. Plataforma que engloba un conjunto de bases de datos y revistas especializadas de diferentes temáticas de ámbito académico-científico y con acceso al texto completo.
- Sciverse Scopus. Base de datos bibliográfica que contiene resúmenes y referencias bibliográficas de ámbito multidisciplinar elaborado por el grupo editorial Elsevier.
- IEEE/IEE Electronic Library. Plataforma perteneciente al Institute of Electrical and Electronics Engineers, que permite la búsqueda y recuperación en diferentes bases de datos relacionadas con la electricidad, electrónica, telecomunicaciones, computación y ramas afines de estas disciplinas. Permite el acceso a diferentes revistas científicas y de divulgación, que pueden ser consultadas en texto completo desde 1988 hasta la actualidad.
- • Web of Knowledge (WOK). Actualmente Web of Science (WOS). Plataforma de la empresa Thomson Reuters que recoge referencias bibliográficas de las principales publicaciones periódicas de ámbito científico. Lo configuran una amplia colección de bases de datos bibliográficas entre las que se encuentran Web of Science Core Collection, Proceedings, para actas de congresos y, Journal Citation Report y Essential Science Indicators que permiten evaluar la producción científica.
- Ebscohost. Portal web que permite el acceso a más de 200 bases de datos propiedad de la compañía EBSCO Publishing que contienen información científica sobre un variado conjunto de disciplinas.
- La Ley Digital. Base de datos de ámbito jurídico de la editorial Wolters Kluwer que proporciona acceso al texto completo de los artículos doctrinales así como a una selección de libros.
- Plataforma Ovid. Donde se incluye información electrónica de las áreas científico-médica y el acceso a diferentes bases de datos referenciales como son: Medline, Cinahl, Embase, Psycinfo, Inspec, Ei Compendex Plus, Biosis, Current Contents, etc.

3. Representación de los Resultados Obtenidos en los Cuestionarios y en las Entrevistas

Nuestro estudio se centra en analizar exclusivamente los cursos presenciales realizados a estudiantes de Grado y Máster durante el curso académico 2012/2013. Dentro de esta tipología se ha procedido a analizar los siguientes aspectos:

- El contenido de los cursos y la realización de prácticas.
- La duración de los cursos.
- Las instalaciones en las que se han realizado los cursos.
- El interés y la utilidad que los estudiantes han considerado que tienen estos cursos para su vida académica.
- Nivel de satisfacción general y valoración del profesor.

3.1. Contenido de los cursos y realización de prácticas

En primer lugar queríamos conocer si el contenido del curso había cubierto las expectativas de los asistentes y si sería necesaria la realización posterior de prácticas para fijar los contenidos explicados durante las sesiones teóricas.

La estructura de cada curso para estudiantes de primeros cursos de Grado se basa en un esquema común que se ha elaborado previamente, tal como nos hemos referido anteriormente, por las personas encargadas de la formación de usuarios en el CRAI, en las que se trata entre otros los siguientes temas:

1. Presentación de la web de la BUVa y uso del catálogo de la biblioteca (ALMENA).
2. Cómo llevar a cabo las búsquedas en el catálogo: búsquedas por campos: autor, título, colección etc., y búsquedas avanzadas. Los estudiantes realizaron de forma autónoma diferentes búsquedas dentro del catálogo como son: búsqueda sencilla: autor, título, autor-título, materia, Isbn, colección; las búsquedas se realizaron sobre las materias concretadas anteriormente con los profesores y relacionadas con la asignatura. Una vez realizada este tipo de búsqueda simple se explicó un tipo de búsqueda avanzado donde tienen que utilizar los operadores booleanos.
3. Creación del registro de usuario y acceso a servicios web mediante el PIN: la BUVa ofrece este servicio que facilita la renovación y reserva on-line de los préstamos, la creación de alertas sobre temas de interés preseleccionados, así como el acceso a los diferentes recursos-e desde una red no conectada a la Universidad. A través de la web de la biblioteca los estudiantes se crearon su propio registro de usuario para de este modo, a través de internet renovarse el préstamo de libros, realizar reservas, acceder a los recursos-e que ofrece la biblioteca off-campus, así como la creación de alertas personalizadas para realizar búsquedas específicas dentro del catálogo.

4. Una vez que el alumnado se familiarizó con el catálogo Almena presentamos la interfaz de otros catálogos integrados en la web de la biblioteca como son Worldcat y Rebiun (catálogo colectivo de las bibliotecas universitarias españolas), los estudiantes realizaron búsquedas de forma autónoma dentro de los dos.
5. Conocimiento básico de los principales recursos electrónicos en la BUVa: bases de datos, revistas electrónicas: conocimiento de las principales revistas y bases de datos nacionales. De manera muy breve se expusieron las principales revistas electrónicas y bases de datos, y libros electrónicos suscritos por la biblioteca e integrados dentro del catálogo Almena y relacionadas con las asignaturas donde se impartieron los cursos. El principal problema que puede plantear este tipo de recursos es que la mayoría de documentación que albergan y sus búsquedas es necesario realizarlas en inglés.
6. Explicación de las características del Repositorio de la UVa (UVadoc): conocimiento de las diversas secciones que configuran el Repositorio y realización de diferentes tipos de búsquedas combinando diversas estrategias utilizando operadores booleanos y accediendo al texto completo de algunos recursos incluidos en él.
7. Cómo citar las fuentes bibliográficas y electrónicas: pautas para elaborar una bibliografía según el estilo APA de citación. Para finalizar la sesión, y dado que el alumnado debía de presentar el trabajo bibliográfico de forma normalizado en estilo APA, se explicó a través de ejemplos cada tipo de material con su correspondiente normativa.

Al finalizar todos los cursos presenciales, se entregó a cada estudiante un cuestionario final en la que tuvieron la oportunidad de valorar la utilidad del curso y comentar sus impresiones respecto a las actividades desarrolladas. Estos cuestionarios, que han sido elaborados por servicios centrales de la BUVa y que se utilizan para la evaluación de todo tipo de cursos de formación, nos ha permitido evaluar los resultados, corregir y mejorar nuestros cursos en futuras ediciones.

Respecto a la pregunta 2 “Contenido de los cursos”, se recibieron 325 respuestas con la siguiente valoración:

Tabla 16
Frecuencias de respuesta a la cuestión 2

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	1,00	3	0,9	0,9
	2,00	3	0,9	1,8
Válidos	3,00	62	19,1	20,9
	4,00	177	54,5	75,4
	5,00	80	24,6	100,0
Total	325	100,0	100,0	

Tabla 17
Media, mediana y moda de la cuestión 2

N	Válidos	325
	Perdidos	0
Media		4,0092
Mediana		4,0000
Desv. típ.		0,74737

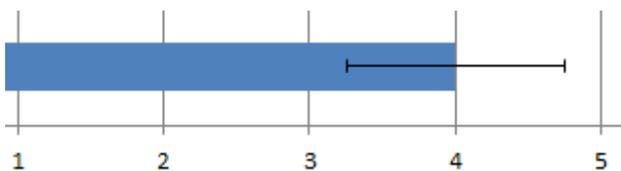


Figura 2. Representación de la media y de la desviación típica de la cuestión 2.

La media y la mediana obtenidas en esta cuestión de han sido de 4 sobre 5 con una desviación típica de 0,75 presentándose los resultados con bastante agrupación. Esto sumado a los porcentajes válidos un 19,1% de los entrevistados otorgó una puntuación de 3, mientras que un 54,5% una puntuación de 4, mientras que un 24,6% una puntuación de 5, siendo la suma de estas 80,1% que entiende el servicio al menos como satisfactorio. Sólo un 0,18% de los entrevistados se posicionó en las valoraciones 1 y 2 entendiéndolas como negativas.

En las entrevistas la valoración es positiva, sin embargo las respuestas señalaron la posibilidad de realizar prácticas con posterioridad a los cursos ya que de otra aquello que no se practica se termina olvidando. Recogemos la opinión de uno de los profesores sobre este tema:

P1. Yo creo que sí, otra cosa es que luego con la falta de práctica o con el tiempo los estudiantes los acaben olvidando pero por la práctica que se hizo al final de la clase yo creo que los resultados fueron claramente satisfactorios yo creo que los estudiantes sí que asimilaron los contenidos.

Esta opinión es discrepante con las de la bibliotecaria que considera que desde el CRAI se forma y son los estudiantes y los docentes los que tiene que profundizar en ello:

B1. bueno las prácticas siempre que podemos se hacen dentro del mismo curso luego son ellos mismos los que tienen que ver si les es útil y aplicarlo en su vida diaria de utilización de la biblioteca.

Resultados similares se dan en otras investigaciones. Williams (2012), argumenta que un programa definido y obligatorio de formación de usuarios dentro del currículo ayuda a que los estudiantes tengan las herramientas y las habilidades necesarias para su éxito académico pero lograrlo se necesita la colaboración de bibliotecarios y profesorado para realizar estos programas. Codina Vila, Más, y Pallàs (1999), por su parte, definieron que un buen programa de formación de usuarios debe identificar y asignar contenidos útiles según la tipología de usuarios y enseñarlos de manera progresiva y acumulativa. Herrera Morillas, (2001), en su estudio ha elegido las bibliotecas universitarias de Cataluña para conocer la situación de la formación de usuarios. Por destacar algunos ejemplos incluidos en este estudio, en la Universidad Autónoma de Barcelona en la Biblioteca de Ciencias Sociales, se realizan cursos de introducción que tienen lugar al inicio del curso, para dar a conocer los servicios que se ofrecen, y entre los contenidos que incluyen se encuentran: cómo consultar el catálogo, el préstamo o a quién dirigirse ante cualquier duda, etc. Somoza-Fernández, y Abadal. (2007), en su estudio ponen de relieve la diversificación de las temáticas. Se constata la coexistencia de propuestas tradicionales como la formación en los recursos y servicios de la biblioteca (catálogo, bases de datos) con otras más vinculadas a la alfabetización digital e informacional (la ofimática, el correo electrónico, internet o la metodología de proyectos)

3.2. Duración del curso

Se debe señalar que la duración de cada curso impartido desde el CRAI del Campus de Segovia depende de la tipología y del tipo de usuario al que va dirigido, como se detallará a continuación:

3.2.1. Cursos presenciales para estudiantes de Grado, Máster y Doctorado

Las sesiones informativas que se denominaron “Conoce tu biblioteca”, tenían una duración de 10-15 minutos en donde se dio la bienvenida a los estudiantes de nuevo ingreso, se mostraron las instalaciones del CRAI, se presentó al personal y los servicios a los que pudieron acceder, orientándoles acerca de cómo podían utilizar el fondo bibliográfico.

Cursos para estudiantes de primeros cursos de Grado. Esta formación concebida como un primer acercamiento al CRAI, a sus recursos y a los diferentes servicios tuvo una duración aproximada de 45-50 minutos donde se explicaron los principales recursos y servicios que ofrece el CRAI y los estudiantes tenían una primera toma de contacto de lo que es la BUVa, su página web, y de todos los recursos disponibles: bases de datos, revistas electrónicas, etc.

Curso de búsqueda y recuperación de la información para estudiantes que están realizando el Trabajo Fin de Grado. En sesiones de 90 minutos, los estudiantes realizaron diferentes estrategias de búsquedas bibliográficas, tanto básicas como más avanzadas utilizando diferentes operadores booleanos. Además, conocieron las principales fuentes de información especializada y aprendieron cómo evaluar la información: uso ético y legal de la información; evitar el plagio y el conocimiento de diferentes Gestores bibliográficos; Refworks y citas bibliográficas y referencias, así como la normativa de APA de citación.

Cursos a la carta especializados para estudiantes de Máster y Doctorado. En las sesiones de 45-50 minutos los estudiantes conocieron: (a) bases de datos específicas. Dependiendo de la especificidad del máster en el que se impartieron los cursos se procedió a seleccionar diferentes bases de datos adaptadas a la temática específica; (b) se realizaron diferentes estrategias búsquedas de información de un nivel avanzado combinando operadores booleanos.; (c) uso del gestor bibliográfico Refworks. A través del cual el investigador puede organizar la gran cantidad de información con la que trabaja.

3.2.2. Cursos presenciales para PDI

Son cursos específicos sobre recursos y bases de datos especializadas suscritas por la biblioteca para responder a las demandas de información especializada. Nuestra labor desde el CRAI era la de asesorar al PDI para que conocieran las bases de datos adecuadas a su especialidad y supieran buscar información relevante que les ayudara en su tarea como docentes.

Según la memoria del CRAI del Campus de Segovia, durante el curso 2012 estos han sido los cursos ofrecidos para PDI:

- Curso Refworks con una duración aproximada de 3 h de duración impartida por Pérez Goyanes, en donde se explicaron las diferentes funcionalidades de este gestor bibliográfico.
- Base de datos Wilson impartida por personal de Ebsco, con una duración de 2 h.

Durante el curso 2013 se realizaron los siguientes cursos:

- Refworks para alumnos e investigadores: 7 sesiones de 2 h de duración para distintas titulaciones, con la participación de 164 alumnos y 6 profesores.
- Formación WOK, ofertada por la Fecyt con 2 h de duración dividido en dos categorías: nivel básico y nivel avanzado.

3.2.3. Cursos para estudiantes de Grado y Doctorado a través de la plataforma Moodle de la UVa

Curso virtual de habilidades informacionales para estudiantes de Grado. Se realiza a través de la Plataforma Moodle de la UVa, de 1 mes de duración dividido en 5 módulos.

Recursos de Información para Doctorandos a través de la Plataforma Moodle de la UVa, un curso de 2 meses de duración dividido en 7 temas con una semana previa de formación presencial.

3.2.4. Formación Complementaria

Se han realizado sesiones monográficas en línea centradas en los recursos electrónicos suscritos por la Biblioteca, impartidos cada mes por las empresas responsables de su gestión que a su vez nos facilitan las grabaciones (webinars) de estos cursos. La duración aproximada para todos estos cursos fue de 1 h y estas han sido las formaciones en línea impartidas:

- Gestor bibliográfico RefWorks. Herramienta para la gestión de referencias bibliográficas en línea contratado por la BUVa.
- Bases de datos Proquest. Plataforma que engloba un conjunto de bases de datos y revistas especializadas de diferentes temáticas de ámbito académico-científico y con acceso al texto completo.

- Sciverse Scopus. Base de datos bibliográfica que contiene resúmenes y referencias bibliográficas de ámbito multidisciplinar elaborado por el grupo editorial Elsevier.
- IEEE/IEE Electronic Library. Plataforma perteneciente al Institute of Electrical and Electronics Engineers, que permite la búsqueda y recuperación en diferentes bases de datos relacionadas con la electricidad, electrónica, telecomunicaciones, computación y ramas afines de estas disciplinas. Permite el acceso a diferentes revistas científicas y de divulgación, que pueden ser consultadas en texto completo desde 1988 hasta la actualidad.
- Web of Knowledge (WOK). Actualmente Web of Science (WOS). Plataforma de la empresa Thomson Reuters que recoge referencias bibliográficas de las principales publicaciones periódicas de ámbito científico. Lo configuran una amplia colección de bases de datos bibliográficas entre las que se encuentran Web of Science Core Collection, Proceedings, para actas de congresos y, Journal Citation Report y Essential Science Indicators que permiten evaluar la producción científica.
- Ebscohost. Portal web que permite el acceso a más de 200 bases de datos propiedad de la compañía EBSCO Publishing que contienen información científica sobre un variado conjunto de disciplinas.
- La Ley Digital. Base de datos de ámbito jurídico de la editorial Wolters Kluwer que proporciona acceso al texto completo de los artículos doctrinales así como a una selección de libros.
- Plataforma Ovid. Donde se incluye información electrónica de las áreas científico-médica y el acceso a diferentes bases de datos referenciales como son: Medline, Cinahl, Embase, Psycinfo, Inspec, Ei Compendex Plus, Biosis, Current Contents, etc.

En esta segunda cuestión la pregunta que se formuló en el bloque: valoración de la organización tanto en las encuestas como en la entrevistas fue: “¿Considera que la duración del curso en relación con los contenidos ha sido adecuada? A través de esta cuestión se ha pretendido averiguar si la duración del curso en relación con los contenidos impartidos era la adecuada.

Respecto a la pregunta 5 se recibieron 323 respuestas con la siguiente valoración:

Tabla 18
Frecuencias de respuesta a la cuestión 3.2

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	4	1,2	1,2
	2,00	20	6,2	7,5
	3,00	66	20,3	28,0
	4,00	187	57,5	86,0
	5,00	45	13,8	100,0
Total		322	99,1	100,0
Perdidos				
Sistema		3	0,9	
Total		325	100,0	

Tabla 19
Media, mediana y moda de la cuestión 3.2

N	Válidos	322
	Perdidos	3
Media		3,7733
Mediana		4,0000
Desv. típ.		0,80970

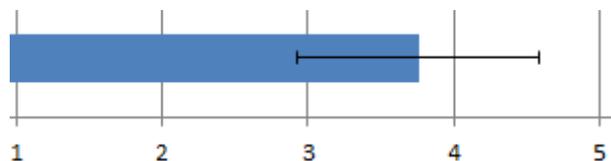


Figura 3. Representación de la media y de la desviación típica de la cuestión 3.2.

La media obtenida en esta cuestión es de 3,78 con la mediana en el valor de 3,00 y una desviación típica de 0,81. Esto nos indica unas puntuaciones altas con bastante agrupamiento. Además, un 20,3% de los entrevistados otorgó una puntuación de 3 o de valoración media; un 57,5% una puntuación de 4, mientras que un 13,8% una puntuación de 5, lo que indica que un 71,3% de los encuestados tuvo una valoración positiva. Sólo un 7,4 de los entrevistados se posicionó en el 1 o el 2.

De todo ello se puede deducir que los entrevistados han considerado que la duración del curso ha sido adecuada. El resultado obtenido en la mediana y desviación típica confirma también este grado de acuerdo. Se debe matizar

como mejora a aplicar en los cursos que los entrevistados han considerado que la duración del curso para una breve introducción a lo que son los recursos de la biblioteca es suficiente, pero si se quiere profundizar en los diferentes recursos sería necesaria una segunda sesión:

E1. Bueno valorar eso depende más de casi de los objetivos que se propongan y de los contenidos a desarrollar, yo creo que a modo de iniciación para conocer un poco el funcionamiento de la página web de la biblioteca y de saber te manejar por esos recursos, sí fue suficiente, pero si quieres profundizar a lo mejor más o incluso hacer una práctica relacionada con el propio curso y no dentro de la asignatura, sí que sería conveniente hacer alguna sesión más.

También hay usuarios que han considerado que la duración es adecuada, aunque necesitaría un poco más de práctica en otros cursos:

E4. Ha sido perfecta, una hora más o menos es lo que aplicamos, entonces me pareció muy interesante, ya te digo que a lo mejor hubiese profundizado más en algo pero yo creo que la duración estaba muy bien además a nivel de usuario sin previa formación pues nos impartisteis perfectamente que puntos había que seguir, que botones había que tocar para poderte meter en las páginas solo echo en falta eso un poco más, algún curso más aplicado a eso sobre todo de normas APA que es lo que a mí me hace falta, y lo de Refworks pues muy bien, eso me pareció muy interesante todo.

En el caso de los estudiantes de Máster la materia que se ha explicado en las clases ha sido muy densa, y tal como señala uno de los entrevistados, sería necesario realizar otra sesión para que los contenidos quedasen suficientemente claros:

E2. [...] en 3 horas es muy difícil que acabemos aprendiendo todo aquello que él intenta llevar a la práctica, porque al fin y al cabo por muy práctico que lo intentara hacer él tiene que explicar algo en teoría que en momentos pues si no me confundo le faltó un poquito de explicarnos intentaba ir todo muy rápido.

Uno de los entrevistados también ha manifestado que le hubiese gustado que el curso para Máster tuviera una duración mayor, o estuviera dividido en varias sesiones para de este modo poder profundizar en los diferentes recursos. También ha destacado lo importante que son estos cursos tanto para los estudiantes de Grado como para los estudiantes de Máster por lo cual han considerado necesario ampliar el número de horas o sesiones:

E4. [...] la verdad que me hubiese gustado a lo mejor, sí, bueno si puedo decirlo, me hubiese gustado que hubiese sido más denso, porque

creo que nos hace falta muchísima formación y vosotros sí que estáis cualificados para podernos dar estos cursos y entonces me hubiera sido de gran utilidad haber dado varios a lo largo del curso y solo dimos uno y este otro que nos disteis vosotros y siempre a petición del estudiantes o sea que los profesores no detecten esa necesidad de formación [...] y la verdad es que me parece muy interesante. Pues yo lo único que mejoraría es el número de horas, yo creo que tanto para los estudiantes de Grado como los de Máster es bastante importante que nos habléis sobre estas técnicas, entonces si vosotros no[...] o sea si no se solicitan esos cursos nadie está concienciado de que los necesitamos y luego te pones a hacer la investigación y no tienes los medios necesarios ni tampoco conoces todos recursos entonces pues las mejoras que propondría serían esas ampliar el número de horas y de cursos claro..

El profesorado entrevistado se encontraba de acuerdo con las afirmaciones de los estudiantes. Consideraban que la duración de los cursos de formación para estudiantes de Grado se encontraba limitada por el tiempo, pudiendo impartir solamente unas nociones básicas de introducción a algunos de los recursos de la biblioteca. Para profundizar en los contenidos sería necesario realizar varias sesiones del mismo curso combinando teoría y práctica, e incluso, tal como apuntaba uno de los profesores, incluir este tipo de cursos dentro de sus asignaturas.

P2. Sí es adecuada lo que pasa es que probablemente estaría bien que se pudiese profundizar un poco más, desde luego es un curso de iniciación y como curso de iniciación pues no se le puede pedir más, si quisiéramos realmente profundizar y lograr que las rutinas de búsqueda bibliográfica se agilicen por parte de los estudiantes requeriría un poco más de tiempo, ya machacar un poquito más.

P1. Yo creo que es un poco escasa como he dicho antes yo creo que el tema es complejo y en 45 min es inviable pero claro es que estamos hablando de que los recursos son también muy limitados, los recursos quiero decir de horas de los estudiantes, es decir esto es una formación que se da dentro de una asignatura con unos contenidos voy a decir muy amplios y que esto es una parte. A lo mejor la idea no sé si en alguna pregunta se me da opción a decir observaciones sería que este tipo de cursos fueran [...] transversales a las asignaturas y fuera del horario lectivo de los diferentes grados pero vamos lo que está claro es que es claramente escaso.

Una propuesta de mejora que planteó uno de los estudiantes entrevistados ha sido la de realizar dos sesiones: una teórica y posteriormente una práctica para contrastar si realmente se ha aprendido y conseguido los objetivos propuestos:

E1. Pues a lo mejor el aspecto realmente práctico que al ser solo una aproximación a ello en una sesión a lo mejor remito a la pregunta anterior pero a lo mejor ahora me doy cuenta claro que sí se queda corto quizás hacer en dos sesiones la segunda sesión preparar algo y realmente asegurarse de que los objetivos por parte nosotros de los estudiantes que hemos conseguido esos objetivos han sido alcanzados y por otra parte pues no sé no se ya está.

Otra apreciación es que se forme al profesorado que en ciertas ocasiones demanda estos cursos porque son desconocedores de los recursos que ofrece la biblioteca:

E2. [...] muchas veces tenemos que ir a cuatro profesores concretos porque tampoco lo saben todos los profesores de la universidad ni incluso ellos lo saben, [...] incluso los cursos estos es que vienen bien incluso para el propio profesorado de la universidad porque muchos de ellos son desconocedores [...] habría que planteárselo si es bien por dejadez de profesorado o es porque [...] falta información o cualquier cosa.

Además, por parte del profesorado se ha propuesto la realización de cursos específicos integrarlos dentro del programa de estudios o como cursos 0 al comienzo del curso académico. Sería necesaria la colaboración del profesorado para la realización de este tipo de cursos o la formación continua del mismo para que incluya este tipo de formación como contenido obligatorio en sus asignaturas:

P1. Bueno una ya la que entiendo yo que es más urgente es ampliar el tiempo no de los cursos, es decir hacerlo de más dilación, por ejemplo de 10 y 20 h para lo cual lógicamente es necesario sacar los cursos de lo que es simplemente una hora dentro de una asignatura yo ¿no? Se me ocurre que una posible manera de hacerlo sería instaurar en el campus los llamados cursos 0 y dentro de esos cursos 0 pues establecer estos esta especie de introducción al manejo de bases de datos, gestores bibliográficos, etc. búsquedas claro.

P2. Pues yo creo que tenemos que hacerlo como aparte de cursos específicos, también se hace cuando se recibe al estudiante, pero no sé, habría que hacer un programa a lo mejor para lograr que esto se transforme en un hábito de los propios estudiantes, no en una sesión que esté fuera aparte de las asignaturas, tendríamos que integrarlo en el programa de estudios, eso es una sugerencia.

Por su parte la bibliotecaria entrevistada ha destacado que es adecuada la duración de los cursos ya que consideró que se adaptan a la diferente tipología de usuarios.

B1. Creo que es adecuada, además como está muy enfocado a diferentes tipos de usuarios ya adecuamos la duración del curso a esos usuarios.

En conclusión de todo lo expuesto anteriormente, y triangulando las respuestas del cuestionario con las entrevistas realizadas, el grado de satisfacción con la duración de los curso ha sido bastante alto aunque a través de las entrevistas se comprueba que hay una posibilidad de mejora proclamada de forma unánime que es dedicar más horas o impartir estos contenidos en varias sesiones combinadas con prácticas.

Estos resultados se pueden comparar con otros similares. Por ejemplo Somoza-Fernández, y Abadal, (2007), el 52% de las bibliotecas programan cursos con una duración media de más de 30 horas y, en el caso de tratarse de sesiones únicas, la duración más frecuente es de una hora. Por otra parte Herrera Morillas, (2001), en su estudio señala como dentro de la Universidad Autónoma de Barcelona en la Biblioteca de Medicina, los cursos de introducción "Ven a conocer tu Biblioteca": tienen lugar de octubre a noviembre y con una hora de duración

Los cursos regulares propios: sesiones formativas de introducción a los programas de consulta de las bases de datos como Medline, Current Contents on diskette- Life Sciences y Science Citation Index, tienen una duración de 90 minutos.

3.3. Instalaciones en las que se han realizado los cursos

Para los cursos presenciales tanto para estudiantes de Grado como de Máster, el profesorado del Campus de Segovia nos facilitó el aula donde imparten ellos sus clases. Dentro del CRAI no disponemos de aulas que reúnan las condiciones adecuadas para poder impartir sesiones de formación para grupos muy numerosos.

Respecto a la pregunta 6 "Instalaciones en las que se han realizado los cursos" se recibieron 323 respuestas con la siguiente valoración:

Tabla 20
Frecuencias de respuesta a la cuestión 6

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	23	7,1	7,2
	2,00	34	10,5	17,8
	3,00	56	17,2	35,2
	4,00	131	40,3	76,0
	5,00	77	23,7	100,0
Total	321	98,8	100,0	
Perdidos Sistema	4	1,2		
Total	325	100,0		

Tabla 21
Media, mediana y moda de la cuestión 6

N	Válidos	321
	Perdidos	4
Media		3,6386
Mediana		4,0000
Desv. típ.		1,16469

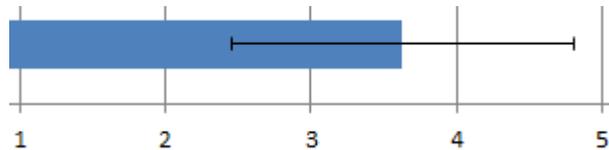


Figura 4. Representación de la media y de la desviación típica de la cuestión 6.

En relación a las instalaciones en las que se ha celebrado el curso la media obtenida ha sido de 3,64, con una mediana de 4,00, aunque hay que tener en cuenta que la desviación típica es de 1,16 lo que hace referencia a que se da cierta dispersión de los datos. En relación al análisis de los porcentajes válidos, un 17,2% de los entrevistados se sitúan en el 3, un 40,3% en el 4, un 23,7% en el 5, lo que supone una valoración positiva de un 64,1%; además, Un 17,6 de los entrevistados se posicionó entre el 1 y 2 lo que explica el incremento de la desviación típica en esta cuestión. De esto se puede deducir que en términos generales los entrevistados están satisfechos con las instalaciones donde se realizan los cursos, aunque habrá cuestiones mejorables.

Debemos señalar que pese a que las instalaciones en el nuevo edificio del Campus María Zambrano están pensadas para realizar este tipo de actividades, los entrevistados manifestaron la existencia de dos problemas principalmente:

El primero es la mala conexión wifi. Durante los primeros meses del comienzo de curso 2012/2013 se registraron numerosas quejas ya que este problema imposibilitaba el correcto seguimiento de las clases. Este dato lo podemos comprobar en las transcripciones de las entrevistas

A9. Creo que es importante que Internet funcione para acceder a este servicio, sino es como si no existiera y explicar cómo funciona es inútil si no hay internet.

A15. La instalación ha sido inadecuada debido al wifi, si hubiésemos tenido wifi, el aprendizaje hubiese sido mayor.

El segundo de los problemas que han señalado los entrevistados ha sido las condiciones de las aulas donde se impartían los cursos, bien sea por problemas de ruido o por espacio insuficiente. Tal como apuntaron varios de ellos en las entrevistas sería necesario planificar el número de ordenadores por asistentes para que de este modo se pueda llevar a cabo un correcto seguimiento de la sesión:

E1. Por una parte sí y por otra parte no. Por una parte sí me pareció adecuada porque era un aula multimedia con acceso a internet que eso es en lo que nos dirigimos durante el curso pero por otra parte el alumnado era bastante el número era bastante alto había mucha gente y con lo cual tuvimos que compartir ordenador en muchas personas a veces incluso tres personas en un ordenador o mínimo dos personas y entonces a la hora de realizar la propia práctica durante esa sesión pues eso dificultaba que cada persona pudiera moverse bien y a lo mejor entender todo, satisfacer todas las necesidades.

A5. Cambiar el aula donde se imparte el tutorial el aula era pequeña y estaban sentados varios en mismo ordenador.

En relación a este problema, uno de los entrevistados ha propuesto que si el aula donde se imparten los cursos no cuenta con suficientes ordenadores una posible solución sería que cada estudiante llevara su propio ordenador:

E2. Bueno la verdad es que había una limitación en cuanto a alumnado por ejemplo si se hubieran querido apuntar más de 20-25 personas no hubieran podido, [...] también está bien que se informe que hay una gente pues que se lleven su ordenador si no se dispone de suficientes

ordenadores y seguramente la gente que quiere aprender se buscará una solución para aprender.

Otra posible solución que se propuso a este problema de falta de espacio sería la realización de varias sesiones con limitación de alumnado para que de este modo se pueda llevar a cabo un mejor seguimiento de la sesión:

E2 El aula de informática pues no era muy grande. 20 estudiantes pues si se hacen cursos con 20 estudiantes pues deberían de hacerse más cursos.

Ante lo presentado se puede deducir que pese a que el nivel de satisfacción de los entrevistados con las instalaciones es alto. Del análisis de las respuestas de los entrevistados se ha deducido que existen dos problemas principalmente: la deficiente conexión wifi y, sobre todo la falta de espacio lo que dificulta el correcto seguimiento de la sesión. La limitación de estudiantes en cada curso debe ser una de las prioridades a la que se debe poner solución tal como proponen los entrevistados una de ellas sería realizar el curso en varias sesiones o en aulas adaptadas al número de estudiantes interesados en acudir al curso. Lo ideal es que cada estudiante pudiera contar con un ordenador para seguir correctamente el transcurso de la sesión.

3.4. Interés por estos cursos

En esta cuestión preguntábamos a los encuestados sobre el interés previo que tenían por estos cursos. Se recibieron 324 respuestas con la siguiente valoración:

Tabla 22
Frecuencias de respuesta a la cuestión 1

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	1,00	11	3,4	3,4
	2,00	33	10,2	13,6
Válidos	3,00	120	37,0	50,6
	4,00	119	36,7	87,3
	5,00	41	12,7	100,0
Total	324	100,0	100,0	

Tabla 23
Media, mediana y moda de la cuestión 1

N	Válidos	324
	Perdidos	0
Media		3,4506
Mediana		3,0000
Desv. típ.		0,95439

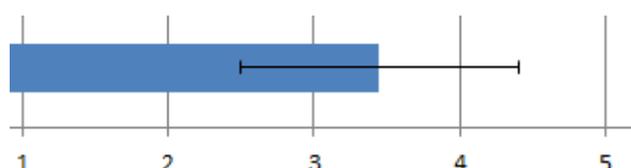


Figura 5. Representación de la media y de la desviación típica de la cuestión 1.

En cuanto al interés que han tenían los estudiantes al inicio del curso la media obtenida ha sido de 3,45 que unido a la mediana de 3,00 unida a una desviación típica de 0,95, nos hace plantearnos que el interés era medio. Respecto a los datos desgranados por puntuaciones un 37,0% de los entrevistados otorgó una puntuación de 3, un 36,7 una puntuación de 4, mientras que un 12,7 una puntuación de 5, lo que supone un conjunto de 49,4% para las valoraciones positivas. Un 13,6 de los entrevistados situó sus puntuaciones entre el 1 y 2. Esto nos hace que cuestionemos la motivación inicial puede ser mejorada de cara al futuro.

En líneas generales los entrevistados manifestaron que su interés por estos cursos ha sido medio o medio alto ya que, como señaló uno de los entrevistados, los contenidos explicados en el curso podrían ser de gran utilidad para la realización de sus trabajos académicos:

E4. Pues la verdad es que tenía mucho interés porque para realizar tanto el trabajo fin de máster como la tesis pues era necesario saber estas técnicas, entonces pues el interés era bastante alto.

Tal como señaló otro de los entrevistados, en muchas ocasiones estos cursos despiertan el interés de nuestros usuarios por realizar más:

E2. En primer lugar estos cursos los realizamos en relación al trabajo que nos venía bien para el trabajo final de máster. Primero vinieron unas tres personas de la biblioteca a impartirnos a explicarnos más que nada las bases de datos que podríamos encontrar a través de la biblioteca de aquí de la UVa y a raíz de ahí nos mandaron información

para hacer los cursos en concreto el de la base de datos del Refworks y el de Ebsco y la verdad es que el aprendizaje fue muy satisfactorio y la verdad es que nos quedamos con ganas de hacer algún curso más.

Debemos destacar que, tal como señala uno de los entrevistados, en los primeros años de carrera el interés por los mismos sea bastante bajo y es en el momento que se han impartido estos cursos cuando han sido conocedores de su existencia:

E1. Pues la verdad es que interés previo ninguno porque no sabía que existía, entonces me enteré un poquito antes y cuando me enteré de que se iba a dar un curso de cómo funcionaban unos digamos servicios o recursos que se podían utilizar a través de la biblioteca pero ya no sabía nada más entonces me pilló de sorpresa.

Debemos señalar que aunque el interés de algunos estudiantes por estos cursos al principio no era muy alto, a medida que han ido desarrollando su actividad académica, ha ido en aumento, puesto que eran conscientes de lo útil que podía llegar a resultarles en el desempeño de su labor académica:

E3. Mi grado de interés era medio alto, tampoco sabía mucho de que iba a ir todo pero luego mi satisfacción fue buena [...] no sabía que había tanto, no estaba bien informado y por ejemplo sé que me va a ayudar en muchísimas cosas todo lo que aprendimos está bien.

Una de las bibliotecarias entrevistadas estuvo de acuerdo con la afirmación señalada anteriormente. Desde el papel de docente ha podido ver una gran diferencia en cuanto al interés que manifiestan estudiantes de primeros cursos en comparación con estudiantes de Máster, añadiendo que también el interés por estos cursos depende de la madurez de los estudiantes:

B1. En mayor o menor medida, también depende de la tipología del usuario. Cuando son estudiantes de primeros cursos se lo toman menos en serio y quizás hacen menos uso de los recursos. Cuando ya son estudiantes de Máster o estudiantes de últimos cursos se nota que prestan más atención y que además luego le sacan mucho más partido a este tipo de cursos.

Una apreciación muy interesante que se ha recogido a través de las respuestas recogidas, es que el grado de interés dependía en muchos casos de las necesidades de formación que percibe el propio estudiante tal como señala uno de los entrevistados, realmente quien quiere aprender busca la manera de hacerlo:

E2.[...] Quien quiere formarse al final se busca mil formas para hacerlo y en este tipo de trabajos realmente quien está haciéndolo son

gente que quiere formarse, que quiere aprender y que quiere seguir indagando sobre un tema que para él es muy interesante.

Por su parte los profesores entrevistados consideraron que es difícil averiguar y valorar el interés del alumnado. Unos mostrarán siempre más interés que otros en las explicaciones, todo dependerá en cierta medida de diversos factores como son: el nivel de conocimientos que tienen los estudiantes previamente de la biblioteca, de su formación en NTIC, de sus metas profesionales etc.:

P2. [...] por una parte del alumnado sí, [...] también depende del interés que se tenga [...], hay gente que durante toda la sesión estuvo haciendo descubrimientos de cosas y entonces fue una sesión entera de descubrimientos ¿no? mientras que otros pues lo pudieron aprovechar mucho mejor porque aprendieron cosas que engarzaban con lo que ya sabían.

A través de las respuestas de los entrevistados podemos deducir que la falta de interés de los estudiantes pueda deberse a que, tal como se ha expuesto anteriormente, algunos de los estudiantes entrevistados no eran conocedores de la existencia de estos cursos:

E2. En absoluto, si no es, si no hubiera hecho si no hubiera realizado el máster seguramente no me hubiera enterado de estos cursos, ni me hubiera implicado al no conocer realmente lo que es la investigación porque realmente estos cursos muchas veces lo haces realmente los haces cuando quieres indagar, cuando quieres informarte, si no buscas, si no estás investigando, ni estás leyendo de una manera continua, pues probablemente no te interesen estos buscadores.

A la hora de interpretar estos datos se debe de tener en cuenta que este desconocimiento podría estar relacionado con que este estudio se realizó el primer año de inauguración del nuevo Campus María Zambrano, por lo que los estudiantes no eran conscientes de todas las posibilidades y de toda la oferta de cursos que nuestro CRAI podría ofrecerles.

Los profesores por su parte, sí que conocían la existencia de estos cursos. Uno de los entrevistados señalaba que los conocía al ser usuario habitual de la misma, mientras que el otro había solicitado anteriormente estos cursos. Se debe señalar que todos los cursos que se llevan a cabo desde la biblioteca se anuncian debidamente a todo el profesorado del Campus de Segovia. A principio del año académico se les envía un correo electrónico con toda la tipología de cursos presenciales y online que se ofertan desde la biblioteca:

P2. Pues claro por la biblioteca porque como utilizo los servicios de la biblioteca y conozco al personal de la biblioteca pues es así, y además

es que lo colgáis en el blog de la biblioteca cursos similares a estos, entonces...

P1. Pues yo creo que lo hemos hecho otros años [...] yo creo que empezó siendo un poquito informal y luego dado lo bien que más o menos veíamos que funcionaba pues se ha debido medio institucionalizar es decir que surgió yo creo que un poco como una cuestión lógica de la vida académica y luego pues se ha llevado a lo más porque yo no recuerdo otra que me haya llegado de otra manera.

En muchos casos es el profesorado el que informó a sus estudiantes sobre la existencia de estos cursos, sobre todo a estudiantes de últimos cursos que realizan Máster y TFG, como nos describía un estudiante:

E4. Pues lo conocíamos a través de lo que nos había contado T [profesor]. que vosotros organizabais charlas dedicadas a pues un poco a Refworks, a las normas APA, también, entonces lo conocíamos a través del Máster; antes no había tenido ningún contacto con ningún tipo de formación de este estilo. Porque la formación que recibimos en el grado, tanto en el grado como en la diplomatura venía de mano del profesor no de ningún curso de la biblioteca.

Nuestra investigación coincide con la de Gómez Hernández (1995), se aprecia una tendencia a aumentar el conocimiento de estos servicios con el paso a cursos superiores, aunque cabe destacar que más de un tercio de los alumnos de cuarto y quinto de carrera afirma no conocer los servicios de biblioteca. En relación con lo anteriormente expuesto, uno de los expertos señaló que es muy importante tener en cuenta que el interés de los estudiantes de primeros cursos no es el mismo que el de cursos posteriores, ya que todavía no lo valoran bien o desconocen lo que necesitan, y muchos estudiantes todavía no sienten la necesidad de utilizar la biblioteca. En esta misma línea Somoza-Fernández y Abadal (2007), argumentan que para conocer el grado de interés de los estudiantes por estos cursos es necesario conocer previamente sus necesidades formativas. Y para llegar a conocer este interés, un 77% de las bibliotecas universitarias lo hacen en base a las demandas de estudiantes y profesores, el 46% las detectan consultando bibliotecas afines, mientras que sólo el 21% realiza un estudio de usuarios más en profundidad.

Como conclusión de este apartado, podemos afirmar que en líneas generales el interés de los estudiantes por estos cursos aumentará en consonancia con sus necesidades formativas y que existen muy diversos factores por los cuales se produce esa falta de interés. Barry (1999) afirma que son los estudiantes de doctorado a los que más se exige y por tanto tienen mayor necesidad de habilidades de información que los demás estudiantes.

3.5. Grado de utilidad

Otra de las cuestiones sobre las que queríamos recabar información era si los estudiantes consideraban que lo aprendido en estos cursos podría ser de utilidad para el desempeño de su labor académica. Respecto a la pregunta 3 “Grado de utilidad” se recibieron 325 respuestas con la siguiente valoración:

Tabla 24
Frecuencias de respuesta a la cuestión 3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	3	0,9	0,9	0,9
	2,00	4	1,2	1,2	2,2
	3,00	53	16,3	16,4	18,5
	4,00	182	56,0	56,2	74,7
	5,00	82	25,2	25,3	100,0
Total		324	99,7	100,0	
Perdidos					
Sistema		1	0,3		
Total		325	100,0		

Tabla 25
Media, mediana y moda de la cuestión 3

N	Válidos	324
	Perdidos	1
Media		4,0370
Mediana		4,0000
Desv. típ.		0,74142

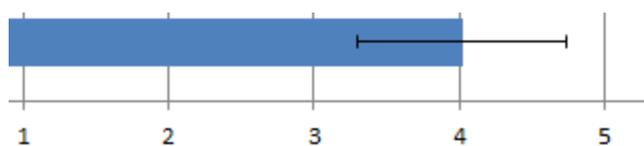


Figura 6. Representación de la media y de la desviación típica de la cuestión 3.

Los estudiantes consideraron en líneas generales que lo aprendido es útil para su trabajo. En una hora de clase los estudiantes manifestaron que han asimilado gran parte de los contenidos y valoran en líneas generales de una forma muy positiva todo lo aprendido. Esto se apoya en los datos que son: media obtenida de 4,04 la mediana de 4,00 y la desviación típica de 0,74. Es

de destacar que un 56,0% asignó el valor 4, mientras que un 25,2 una puntuación de 5, lo que supone que el 81,2% ha valorado la cuestión de forma positiva o muy positiva. Además, es conveniente añadir que un 16,3% de los entrevistados otorgó una puntuación de 3 y sólo un 2,1% valoró la cuestión de forma negativa

Los entrevistados manifestaron que gracias a estos cursos han conocido mejor todos los recursos y bases de datos que la biblioteca les ofrece, lo que puede ser gran utilidad para la realización de sus trabajos académicos. Además han aprendido a realizar de forma correcta y eficaz búsquedas bibliográficas en nuestro catálogo Almena, en otros catálogos y en diferentes bases de datos:

E1. [...] en lo relacionado con la búsqueda bibliográfica, directamente relacionado con la biblioteca y con los recursos sí que me ayudó a conocer más bases de datos o a que sobre todo el servicio web de la biblioteca fuera un servicio más provechoso.

E3. A la hora de buscar cualquier trabajo o simplemente información para documentarme cuando vaya a hacer un proyecto de fin de carrera sé que me va a ayudar muchísimo toda esta de información.

E4. De mucha utilidad porque tanto para escribir como para recopilar los datos y para recoger la bibliografía que necesitábamos, pues sí es muy interesante.

También manifestaron que estos cursos les han ayudado a realizar de forma correcta y efectiva la citación de sus trabajos a través de Refworks, lo que solucionaba sus dificultades con la normativa APA:

E2. Sí totalmente de acuerdo debido a que si no fuera por ellos probablemente a la hora de citar los trabajos lo hubiera hecho todo de manera manual de esta manera lo he hecho gracias a estos programas, que también luego revisaba con las normas APA en la mano, revisaba estas citas porque siempre puede haber algún fallo pero vale el fallo es mínimo en relación a que si lo tienes que hacer tú solo, si de manera manual y no lo haces con este tipo de programas, de bases de datos.

Los estudiantes han conocido todas las funciones que pueden realizar a través de la página web de la biblioteca y de su área personal, como puede ser la renovación de sus libros:

A1. Me ha parecido todo muy interesante sobre todo el poder renovar los libros a través de internet

Los bibliotecarios a través de sus respuestas recalcaron de nuevo la gran utilidad de estos cursos que ayudan a que los usuarios sepan manejar correctamente las herramientas que disponen a través de la biblioteca:

B2. Sí. Son de gran utilidad. Cuando se imparte una formación de una base de datos, son cursos cortos, que sirven para el manejo de la herramienta. Que conlleva por ejemplo para el estudiante una optimización en la búsqueda de documentación y posterior bibliografía, y trabajo fin de estudios.

El profesorado consideró que en líneas generales los contenidos impartidos han sido de gran utilidad para sus estudiantes, aunque señalaron que en 45 minutos de duración de las clases solo se ha podido ofrecer una pequeña aproximación a todos los recursos de la biblioteca:

P1. Yo creo que sí lo que pasa que un tema tan complejo como es la documentación y el tema bibliografía sistemas de almacenamiento de información y es que además en una clase de 45 minutos es difícil por muy competentes que sean los o las personas que lo den es decir se trataba de una introducción de una presentación de posibilidades y en ese sentido las expectativas sí que se cumplieron.

Como señalaron varios de los estudiantes entrevistados este tipo de cursos se debería realizar a estudiantes de primeros cursos a principio del curso académico. Sigue argumentando que sería necesario realizar obligatoriamente estos cursos ya que no todos los profesores fomentan el uso de los recursos de la biblioteca en sus clases:

A31. Se debería aplicar a estudiantes de primero y a principio de curso ya que se ha dado por supuesto que conocíamos más cosas y que teníamos en cuenta de biblioteca por ejemplo. Siempre se da por supuesto que ya nos han explicado algo y nos enteramos por caridad de algunos profesores que se preocupan por nosotros y son los que verdaderamente están en esta institución por vocación.

A29. Creo que lo impartido en el curso ha sido muy interesante y creo que es necesario que lo conozcan todos los cursos, sobre todo los de primer año, y que les ayudará en sus trabajos.

A7. Sugiero que este tipo de cursos se lleve a cabo durante las titulaciones de Grado, ya que vengo de realizar estos estudios y nunca había recibido esta información tan útil para el alumnado.

Varios estudiantes van más allá de la utilidad y señalaron la necesidad de que estos cursos de formación se realizaran obligatoriamente durante los primeros años de carrera y no exclusivamente a petición del profesorado:

A30. Hacer una charla-curso en 1º de cada carrera no por petición de los profesores.

A22. Que el curso se realice en 1º de carrera que es útil y necesario.

Uno de los bibliotecarios coincidió con la afirmación de los estudiantes siendo conveniente realizar este tipo de cursos de forma obligatoria dentro de las asignaturas:

B1. Pues pueden ser de muchísima utilidad y de hecho yo pienso que estos cursos debían estar incluso incluidos dentro de las asignaturas corrientes de las titulaciones cosa que la universidad no hace.

Pero la utilidad no sólo queda en la formación sino también en la práctica diaria. Uno de los profesores entrevistados señaló que los estudiantes debían practicar sobre lo aprendido durante el curso para de este modo poder profundizar en todos los recursos explicados.

P2. Pues ya digo sí que va a ser de utilidad porque conocen recursos que pueden utilizar y va a ser útil en la medida en que se pongan manos a la obra de utilizar esos recursos, es decir de entrar en las aplicaciones y en las páginas donde se ha indicado en el curso y buscar recursos no?

Los profesores han considerado la utilidad de estos cursos de cara a realizar el trabajo final del Grado y del Máster, ya que proporcionan a los estudiantes las herramientas necesarias para llevar a cabo correctamente sus búsquedas bibliográficas

P1. Yo creo que sí tremendamente útil, como yo he dicho antes, yo creo que cualquier trabajo de investigación, de innovación o cualquier documento que se vaya a presentar TFG TFM, trabajo necesariamente conlleva una búsqueda bibliográfica si no sabes cómo se hace difícilmente puedes dar, hacer un resultado adecuado. Yo creo que es tremendamente útil es necesario al 100%.

Uno de los profesores señalaba que estas sesiones han ayudado a completar ciertas lagunas en su labor docente, por lo que la biblioteca con estos cursos les ha ayudado a suplirlas:

P2. Realmente nosotros en la asignatura hacemos trabajos sobre eso [citación APA] ya yo tengo una asignatura [...] y hemos hecho un trabajo, en realidad el trabajo ha sido previo, pero como habréis podido comprobar cuando habéis estado impartiendo los cursos pues realmente había muchas lagunas y entonces ahora tendremos que seguir

posteriormente puesto que tienen que seguir realizando búsquedas documentales etc. y tendrán que aplicar lo visto en las sesiones que llevasteis a cabo.

El profesor entrevistado así mismo argumentaba que a partir de la realización de este curso los estudiantes tuvieron que practicar en su asignatura posteriormente sobre los recursos explicados en la sesión, lo que reforzó su aprendizaje:

P2.Sí, [l]os dos cursos han sido la iniciación a un trabajo posterior a la búsqueda de fuentes documentales, es decir que lo que se ha hecho es mostrar a los estudiantes de mis asignaturas pues que recursos hay y cómo pueden ser utilizados, naturalmente se necesita practicar búsquedas y reforzar esa sesión con posterioridad, porque si no se ejercita, sino se practica ese conocimiento pues se va a perder seguro, pero la intención era eso era la iniciación al conocimiento de los recursos existentes y a la búsqueda en ellos.

Este mismo profesor no sólo hace referencia a la normativa APA, sino que también a la riqueza de recursos de la biblioteca que es difícil conocer si no hay formación previa:

P2. [...] yo creo que los cursos lo primero si tuviera que poner una palabra es que son muy necesarios, un adjetivo ¿no? Son muy necesarios porque realmente sino hay una cantidad de recursos que se desperdician y que se pueden utilizar en cualquier trabajo de investigación por mínimo que sea entonces me parece que esto es fundamental y además les tenemos que acostumbrar a nuestros estudiantes a eso y es una contribución de una biblioteca muy interesante para una tarea que ya digo que es necesaria que es lo que yo pondría.

Los estudios de Chen (2012), Diep y Nahl (2011) y Ramos (2012), demuestran que los estudiantes saben más sobre el acceso a la información, y son conscientes de lo útil que puede resultarles todo lo aprendido para el desempeño de su labor académica una vez realizados los cursos. En esta línea Gómez Hernández (1995), investigó en su estudio qué grado de utilidad que atribuían los estudiantes a la biblioteca para su formación universitaria. Para el 90% de los estudiantes de la Universidad de Murcia la biblioteca es fundamental o le confieren un alto grado de importancia; por otro lado Maughan (2001), en su estudio plantea como principales conclusiones que los estudiantes saben más sobre el acceso a la información una vez realizados los cursos de formación.

3.6. Nivel de satisfacción con el curso y valoración final

En este apartado se quería conocer si el nivel del curso había sido el adecuado y el nivel de satisfacción global y una valoración final del mismo.

Respecto a la pregunta 8, “Nivel de satisfacción con el curso” se recibieron 321, respuestas con la siguiente valoración:

Tabla 26
Frecuencias de respuesta a la cuestión 8

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	2	0,6	0,6
	2,00	8	2,5	3,1
	3,00	63	19,4	22,7
	4,00	204	62,8	86,3
	5,00	44	13,5	100,0
Total	321	98,8	100,0	
Perdidos Sistema	4	1,2		
Total	325	100,0		

Tabla 27
Media, mediana y moda de la cuestión 8

N	Válidos	321
	Perdidos	4
Media		3,8723
Mediana		4,0000
Desv. típ.		0,68867

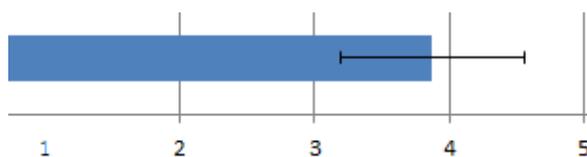


Figura 7. Representación de la media y de la desviación típica de la cuestión 8.

Los estudiantes manifestaron en líneas generales que el nivel de satisfacción adecuado, con una media de 3,87, una mediana de 4,00 y la desviación típica de 0,69 reafirman un alto grado de consenso. Un 19,4% de los entrevistados

otorgó una puntuación de 3, un 62,8% una puntuación de 4, mientras que un 13,5% una puntuación de 5, lo que supone que un 76,3%, más de 3 de cada cuatro encuestados se sitúa en una valoración positiva.

Respecto a la pregunta 4 “Nivel de satisfacción global”, se recibieron 325 respuestas, con la siguiente valoración:

Tabla 28

Frecuencias de respuesta a la cuestión 4

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	3	0,9	0,9
	2,00	4	1,2	2,2
	3,00	53	16,3	18,5
	4,00	182	56,0	74,7
	5,00	82	25,2	100,0
Total	324	99,7	100,0	
Perdidos				
Sistema	1	0,3		
Total	325	100,0		

Tabla 29

Media, mediana y moda de la cuestión 4

N	Válidos	324
	Perdidos	1
Media		4,0370
Mediana		4,0000
Desv. típ.		0,74142

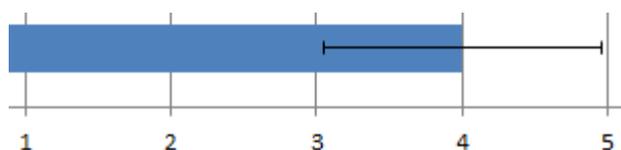


Figura 8. Representación de la media y de la desviación típica de la cuestión 4.

Los estudiantes manifestaron en líneas generales que el nivel de satisfacción global con estos cursos era medio alto. La media obtenida en esta cuestión: 4,04, la mediana de 4,00 y la desviación típica de 0,74 reafirman este alto grado de consenso. Un 16,3 de los entrevistados otorgó una puntuación de 3, un 56,0 una puntuación de 4, mientras que un 25,2 una puntuación de 5. La

gran mayoría de los entrevistados se sitúan en una media de 4. Sólo un 2,2 de los entrevistados se posicionó entre el 1 y el 2.

Respecto a la pregunta 9 “Valoración final” se recibieron 323 respuestas, con la siguiente valoración:

Tabla 30
Frecuencias de respuesta a la cuestión 9

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	1,00	3	0,9	0,9
	2,00	9	2,8	3,7
Válidos	3,00	47	14,5	18,3
	4,00	192	59,1	77,7
	5,00	72	22,2	100,0
Total	323	99,4	100,0	
Perdidos Sistema	2	0,6		
Total	325	100,0		

Tabla 31
Media, mediana y moda de la cuestión 9

N	Válidos	323
	Perdidos	2
Media		3,9938
Mediana		4,0000
Desv. típ.		0,75178

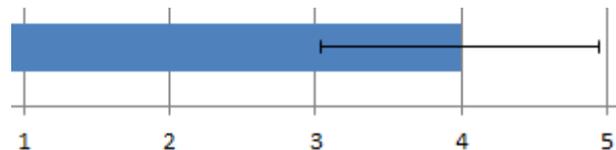


Figura 9. Representación de la media y de la desviación típica de la cuestión 9.

Los estudiantes manifestaron en líneas generales que la valoración final con estos cursos era positiva. La media obtenida en esta cuestión fue de 3,99, la mediana de 4,00 y la desviación típica de 0,75 reafirman el consenso en la valoración positiva. Un 14,5% de los entrevistados otorgó una puntuación de 3, un 59,1% una puntuación de 4, mientras que un 22,2% una puntuación de

5, lo que supone una 81,3% en una valoración positiva. Sólo un 3,7% de los entrevistados se posicionó entre el 1 y el 2.

La satisfacción global con el curso también se comprueba a través de las respuestas recogidas en las entrevistas. Uno de los profesores entrevistados señalaba que la satisfacción con el curso en líneas generales había sido muy buena ya que los estudiantes asimilaban todos los contenidos aunque subrayaba la necesidad de practicar con posterioridad sobre lo aprendido:

P1. Yo creo que sí, otra cosa es que luego con la falta de práctica o con el tiempo los estudiantes los acaben olvidando pero por la práctica que se hizo al final de la clase yo creo que los resultados fueron claramente satisfactorios yo creo que los estudiantes sí que asimilaban los contenidos.

Este profesor consideraba que al tratarse de cursos introductorios el nivel era adecuado, pero se debe tener en cuenta que sobre todo en los primeros cursos de Grado el alumnado no está acostumbrado a manejar este tipo de recursos

P1. Yo creo que sí yo creo que ha sido, era un curso introductorio, de presentación, de manejo y yo creo que fue adecuado. []. En el tema concreto de los estudiantes yo creo que está claro pues primero y sobre todo pues destrezas en la búsqueda de información ¿no? manejo de bases de datos eh acceso a fuentes documentales, el uso de la propia biblioteca de campus, de los gestores bibliográficos y bueno pues a lo mejor si nos ponemos ya pues esto sistemas de citación o de referenciación bibliográfica. Yo creo que lo temas típicos a una introducción a la documentación científica

Por otra parte otro de los profesores entrevistados señalaba que aunque el nivel del curso había sido adecuado, los estudiantes están acostumbrados a realizar búsquedas lineales en google preferentemente por lo que es complicado que en una sola sesión puedan llegar a manejar las herramientas que le ofrece la biblioteca, siendo necesario realizar alguna sesión más o practicar sobre todo lo aprendido:

P2. Sí el nivel del curso es adecuado, hay un problema el alumnado está muy acostumbrado a la búsqueda en línea de google y punto, y de ahí no salimos, y entonces claro esto supone que entra en contradicción porque claro la búsqueda no es lineal en nuestros, en los recursos que hay, en los que habéis explicado, entonces claro eso entra en contradicción con lo que hacen ellos, por eso no se a lo mejor sí que era necesario algún tiempo más alguna práctica más.

Los estudiantes entrevistados consideraron que el nivel fue adecuado, ya que fue un curso introductorio que les permitió tener una primera visión de todos los recursos que les ofrecía la biblioteca:

E1. Sí el nivel del curso sí porque no estás acostumbrado a lo mejor a meterte en algunos sitios vamos que sí que a lo mejor pedimos libros hemos echado un vistazo por los recursos que ofrece la página web pero por otra parte como estamos en ese nivel de digamos de novatos pues sí al aportarme cosas nuevas el nivel sí es adecuado la gente además sí que puedo decir los compañeros cercanos o en el mismo día del curso no conocían las cosas era algo nuevo por lo cual el nivel estaba adaptado.

E4. Sí la verdad que sí ya te digo que sí que era a nivel de usuario entonces sí que ha sido un nivel adecuado

Se debe señalar que uno de los estudiantes entrevistados de cursos de Máster consideraba que aunque el nivel ha sido adecuado, tal como señaló anteriormente uno de los profesores, propone que sería necesario realizar una serie de sesiones posteriores para poder profundizar en estos recursos.

E2. La verdad es lo que te digo, a nivel personal aprendí mucho, pero también te voy a decir que a lo mejor para la gente que está investigando estaría bien que se pudiera realizar. ¿Es mucho pedir? Porque como están las cosas pero que se pudiera realizar un curso aunque sea de 3 horas todos los meses para continuar reciclándonos y aprendiendo.

Otro de los entrevistados manifestó que muchas veces tienen que realizar TFG y TFM sin saber manejar ningún tipo de herramienta o base de datos de la biblioteca. También señalaba que este tipo de recursos en ningún momento el profesorado se los ha enseñado a lo largo de las asignaturas:

E2. [...] yo cuando empezamos el TFM realmente no teníamos ni idea, ni éramos conocedores, ahora bien por falta de que los profesores en gran parte desconocen este tipo de programas. Yo en la carrera, a mí no se me enseñaron este tipo de programas, y no éramos conocedores. Los profesores en ningún momento nos hablaron de ello, yo para buscar las cosas pues éramos unos inconscientes y buscábamos en el google pero porque no conocíamos tampoco otro tipo de programas, como mucho google académico, ahí era lo máximo, pero el resto de bases de datos. La verdad es que tampoco ni tampoco estábamos en el mundo de la investigación ni nosotros indagábamos ni los profesores tampoco nos aportaban ninguna información concreta en relación a ello.

Los entrevistados señalaban que todo lo aprendido en los cursos son recursos que todo el mundo debería conocer y utilizar en su desarrollo académico:

E1. Bien es algo que todo el alumnado debería conocer, y es algo que te aporta cosas positivas para tu desarrollo en el trabajo educativo que y en el aprendizaje en el método enseñanza-aprendizaje, y por lo tanto pues los contenidos es más pueden ser bueno pueden ser no son muy necesarios sobre todo si no lo sabes y no los has aprendido por tú mismo que alguien te guíe a conocerlos.

La valoración global del curso en general ha sido positiva y el nivel ha sido adecuado, pero tal como señalaban los entrevistados sería necesario realizar una serie de sesiones posteriores para poder profundizar en estos recursos. Hay que tener en cuenta que el nivel de los estudiantes de una clase es diferente, y la valoración aumenta cuanto más cerca se está de realizar el TFG o el TFM.

Como conclusión a esta pregunta y en consonancia con la el alto grado de acuerdo alcanzado en esta cuestión estamos completamente de acuerdo con Williams (2012), en que los cursos de formación ofrecen un gran beneficio a los universitarios que deben ser capaces de saber cómo buscar, evaluar y usar la información de una manera eficiente. Profundizando en comparaciones con estudios similares Chen (2012), a partir de los resultados de su estudio pudo comprobar este cambio en la percepción de la web de la biblioteca antes y después de realizar los cursos. Después de los cursos los participantes tuvieron una visión muy positiva, encontraban más sencillo entender la organización de la web de la biblioteca y navegar por ella para encontrar todo tipo de información. Por lo tanto la formación de usuarios incide positivamente en la percepción que tienen los alumnos de la página web en cuanto a usabilidad, calidad y satisfacción y que se familiaricen con la web de la biblioteca.

En la misma línea Diep y Nahl (2011), pusieron de manifiesto como los profesores fueron conscientes de lo útil que son estos cursos para sus alumnos. En su estudio los entrevistados manifestaron que hasta el momento no habían sido conscientes de la importancia y del valor del programa de alfabetización y de lo necesario de estos cursos para la realización sus tareas académicas. Por último Ramos (2012), argumenta, que este tipo de formación promueve el uso intensivo de recursos y servicios de información que ofrece la biblioteca, porque han incidido en un grupo amplio y diverso de usuarios y porque han integrado los recursos electrónicos de información al trabajo cotidiano de la comunidad de usuarios de la biblioteca. Los avances son evidentes en el aprendizaje de los estudiantes para el manejo de recursos de información de formatos impresos y electrónicos y en la elaboración de sus trabajos finales. La formación ha promovido el uso intensivo de recursos y servicios de información que ofrece la biblioteca, porque han incidido en un grupo amplio y diverso de usuarios y porque han

integrado los recursos electrónicos de información al trabajo cotidiano de la comunidad de usuarios de la biblioteca.

3.7 Valoración general del profesor

En un último bloque nos interesaba conocer la opinión que los estudiantes tenían sobre las personas que impartieron los cursos de formación, en este caso personal bibliotecario. Más concretamente y en concreto nos interesaba averiguar: (a) si el profesor ha sabido explicar la materia correctamente; (b) si el profesorado había resuelto las dudas que habían surgido; (c) si ha sabido mantener el interés; (d) si favoreció la participación del grupo; (e) si el material de apoyo que ha facilitado ha sido adecuado; y por último, (f) una valoración general del profesorado.

La impartición de cursos tanto presenciales como virtuales, en la Biblioteca del Campus de Segovia, ha sido responsabilidad de la Directora del CRAI del Campus María Zambrano, y de los Jefes de Sección. Además, en los cursos más especializados como los referidos a bases de datos, se ha contado con la presencia de algún especialista en la materia. Por último, para la realización de visitas en la biblioteca y las Jornadas de acogida han colaborado los Técnicos especialistas de la Biblioteca.

Respecto a la pregunta 10, “Considera que el profesor le ha sabido explicar la materia” se recibieron 322, respuestas con la siguiente valoración:

Tabla 32
Frecuencias de respuesta a la cuestión 10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	5	1,5	1,6	1,6
	2,00	8	2,5	2,5	4,0
	3,00	33	10,2	10,2	14,3
	4,00	175	53,8	54,3	68,6
	5,00	101	31,1	31,4	100,0
Total		322	99,1	100,0	
Perdidos					
Sistema		3	0,9		
Total		325	100,0		

Tabla 33
Media, mediana y moda de la cuestión 10

N	Válidos	322
	Perdidos	3
Media		4,1149
Mediana		4,0000
Desv. típ.		0,80254

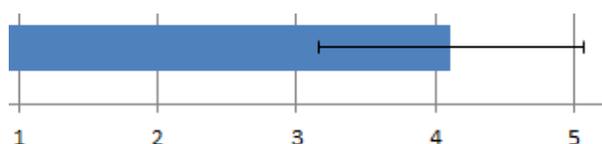


Figura 10. Representación de la media y de la desviación típica de la cuestión 10.

Los estudiantes manifestaron en líneas generales que el profesor ha sabido explicar la materia correctamente. La media obtenida en esta cuestión: 4,11, la mediana de 4,00 y la desviación típica de 0,80 reafirman este alto grado de consenso. Un 10,2% de los entrevistados otorgó una puntuación de 3, un 53,8% una puntuación de 4, mientras que un 31,1% una puntuación de 5. La gran mayoría de los entrevistados (84, 89%) se sitúan en una media de entre 4 y 5. Sólo un 4,0% de los entrevistados se posicionó entre el 1 y el 2.

La mayoría de los entrevistados consideró que hemos sabido dentro de lo denso que son los contenidos, explicar la materia de un modo comprensible. Argumentaron que las clases han sido muy pedagógicas y los contenidos han quedado suficientemente claros:

E1. Sí si los profesores que impartieron el curso hicieron de mediadores para poder navegar por todos esos espacios de la biblioteca en la página web y según nos iban guiando pues íbamos viendo todas las posibilidades que tenían entonces yo creo que fue correcta digamos la enseñanza o la trasmisión de contenidos o de cosas que podíamos hacer con el programa de la biblioteca.

E4 Muy bien perfecto, muy pedagógico muy bien aplicado y los contenidos muy bien impartidos sí fenomenal, tanto tú como la otra profesora.

Uno de los entrevistados señalaba que el profesor ha explicado la materia correctamente ya que son especialistas en el tema:

P2. Sí claro sí sí ,está bien claro se trata de personas que sois especialistas en esto y vamos que sí.

Respecto a la pregunta 11, “El profesor ha resuelto las dudas que han surgido” se recibieron 319, respuestas con la siguiente valoración:

Tabla 34
Frecuencias de respuesta a la cuestión 11

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	5	1,5	1,6
	2,00	6	1,8	3,4
	3,00	37	11,4	15,0
	4,00	174	53,5	69,6
	5,00	97	29,8	100,0
Total	319	98,2	100,0	
Perdidos				
Sistema	6	1,8		
Total	325	100,0		

Tabla 35
Media, mediana y moda de la cuestión 11

N	Válidos	319
	Perdidos	6
Media		4,1034
Mediana		4,0000
Desv. típ.		0,79223

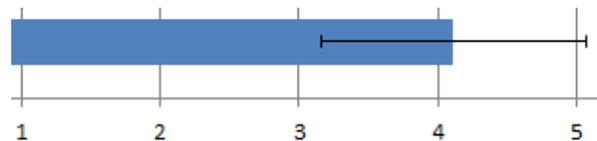


Figura 11. Representación de la media y de la desviación típica de la cuestión 11

La media obtenida en esta cuestión es de 4,10, la mediana de 4,00 y la desviación típica de 0,79, reafirman este alto grado de consenso. Un 11,4% de los entrevistados otorgó una puntuación de 3, un 53,5% una puntuación de 4, mientras que un 29,8% una puntuación de 5. Esto implica que se sitúan un 83,3% entre 4 y 5. Sólo un 3,3 de los entrevistados se posicionó entre el 1 y el 2.

Los entrevistados manifestaron que el profesorado ha sabido resolver correctamente sus dudas. Todos los cursos que realizamos tienen un carácter eminentemente práctico, los estudiantes iban realizando los ejercicios conjuntamente con nosotros, por lo que íbamos resolviendo las dudas en la medida que íbamos avanzando en la materia:

E2 El profesor era claramente conocedor de aquellos contenidos que nos estuvo explicando, pero también podemos decir que también a ver voy recordando poquito, estaba bastante si no me confundo estaba bastante pendiente de nosotros intentando resolver dudas

E1. Sí sí claro, sí vamos la atención fue adecuada yo creo que fue adecuada y claro resolvió las dudas que surgieron explicó sí

E4. Sí en todo momento siempre nos dijeron, nos dijisteis que podíamos levantar la mano en cualquier momento y poder volver a preguntar lo que no considerásemos que estaba bien explicado muy bien.

Al final de cada sesión los entrevistados señalaron que el profesor preguntó a los estudiantes si tenían alguna con respecto a los recursos explicados:

E4. Sí totalmente en toda la clase además se hicieron tanto la primera vez que hicimos el primer curso como la segunda, se hicieron una ronda de preguntas por si acaso queríamos conocer algo más O nos interesarían otros temas, muy bien

Uno de los entrevistados destacó que en ciertas ocasiones las dudas surgen después, una vez finalizado el curso, por lo que sería conveniente la colaboración del profesorado para que siguiera profundizando y resolviendo las futuras dudas de los estudiantes:

E1. Sí en el propio curso la gente bueno en general los que tuvimos dudas planteamos dudas y los que no, no y se resolvieron sí que es cierto que como no da tiempo a profundizar mucho porque era solo una sesión a lo mejor después te surgen otras dudas y claro ya o tienes que venir a la biblioteca o preguntar o te tienes que buscar otros medios pero en el mismo las dudas que surgen en el instante sí.

Respecto a la pregunta 12, “El profesor ha favorecido la participación del grupo”, se recibieron 318, respuestas con la siguiente valoración:

Tabla 36
Frecuencias de respuesta a la cuestión 12

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	7	2,2	2,2
	2,00	28	8,6	11,0
	3,00	103	31,7	43,4
	4,00	116	35,7	79,9
	5,00	64	19,7	100,0
Total	318	97,8	100,0	
Perdidos Sistema	7	2,2		
Total	325	100,0		

Tabla 37
Media, mediana y moda de la cuestión 12

N	Válidos	318
	Perdidos	7
Media		3,6352
Mediana		4,0000
Desv. típ.		0,97231

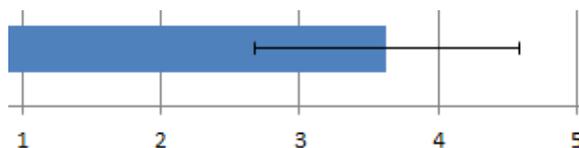


Figura 12. Representación de la media y de la desviación típica de la cuestión 12

Los estudiantes a través de sus respuestas manifestaron en líneas generales que el profesor ha intentado favorecer la participación durante la sesión. La media obtenida en esta cuestión es de 3,64, la mediana de 4,00 y la desviación típica de 0,97, reafirman este alto grado de consenso. Un 31,7% de los entrevistados otorgó una puntuación de 3, un 35,7% una puntuación de 4, mientras que un 19,7% una puntuación de 5. La gran mayoría de los entrevistados se sitúan en una media de entre 3 y 4 agrupando un 67,4% de las respuestas. Sólo un 10,8% de los entrevistados se posicionó entre el 1 y el 2.

Respecto a la pregunta 13, “El profesor ha sabido mantener el interés del grupo en las sesiones”, se recibieron 318, respuestas con la siguiente valoración:

Tabla 38
Frecuencias de respuesta a la cuestión 13

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	10	3,1	3,1
	2,00	28	8,6	11,9
	3,00	89	27,4	39,9
	4,00	128	39,4	80,2
	5,00	63	19,4	100,0
Total	318	97,8	100,0	
Perdidos Sistema	7	2,2		
Total	325	100,0		

Tabla 39
Media, mediana y moda de la cuestión 13

N	Válidos	318
	Perdidos	7
Media		3,6478
Mediana		4,0000
Desv. típ.		0,99613

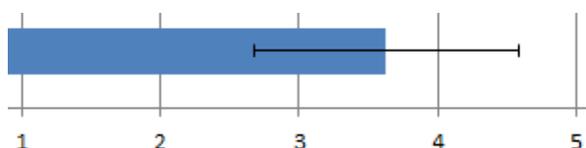


Figura 13. Representación de la media y de la desviación típica de la cuestión 13

Los estudiantes a través de sus respuestas manifestaron en líneas generales que el profesor ha intentado mantener el interés del grupo durante la sesión. La media obtenida en esta cuestión es de 3,64, la mediana de 4,00 y la desviación típica de 1. Un 27,4% de los entrevistados otorgó una puntuación de 3, un 39,4% una puntuación de 4, mientras que un 19,4% una puntuación de 5. La gran mayoría de los entrevistados, un 66,8%, se sitúan en una media de entre 3 y 4. Sólo un 11,7% de los entrevistados se posicionó entre el 1 y el 2.

Aunque los entrevistados han considerado que el profesorado ha sabido mantener el interés del grupo durante la sesión se debe de tener en cuenta que a veces es difícil mantener el interés por la densidad de la materia impartida y las clases que en ocasiones son muy numerosas que impiden el correcto seguimiento de la materia:

E2. sí en general sí pero podemos decir que en ciertos momentos había momentos que lo digo por compañeros claro el ordenador es lo que tiene, veías que estaban haciendo de todo menos estar mirando el programa que les estaban explicando, estaban a lo mejor mirando otras páginas porque iba más lento intentaba que todos fuéramos en la misma dirección y no todos vamos en la misma dirección ni, porque cada uno tiene un nivel teníamos un nivel totalmente distinto, gente que conocía gente que no conocía absolutamente nada, y él intentaba en uno de los cursos se intentaba que todos fuéramos, estábamos muy parados, la gente pues se distraía buscando mirando la página de internet o buscando con cualquier cosa.

Uno de los entrevistados ha señalado un aspecto muy importante que tendremos en cuenta en sesiones posteriores como relacionar es el nivel del alumnado con el tiempo del que disponemos en cada sesión:

E2.Una valoración general del profesorado de los cursos podemos decir que aunque ellos sepan perfectamente aquello que nos quieren explicar también tienen que tener claro el nivel de los estudiantes o el alumnado que se van a encontrar.

Respecto a la pregunta 14, “Considera que el material de apoyo ha resultado adecuado”, se recibieron 316, respuestas con la siguiente valoración:

Tabla 40
Frecuencias de respuesta a la cuestión 14

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	1,00	9	2,8	3,2
	2,00	14	4,3	7,6
Válidos	3,00	57	17,5	25,6
	4,00	160	49,2	76,3
	5,00	75	23,1	100,0
Total		316	97,2	100,0
Perdidos				
Sistema		9	2,8	
Total		325	100,0	

Tabla 41
Media, mediana y moda de la cuestión 14

N	Válidos	317
	Perdidos	9
Media		3,8703
Mediana		4,0000
Desv. típ.		0,94227

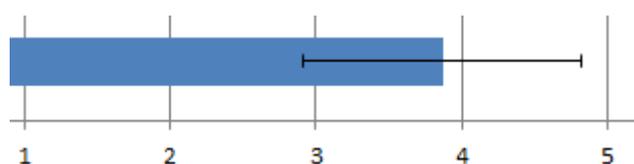


Figura 14. Representación de la media y de la desviación típica de la cuestión 14

Los estudiantes a través de sus respuestas manifestaron en líneas generales que el material de apoyo ha sido adecuado. La media obtenida en esta cuestión es de 3,87%, la mediana de 4,00% y la desviación típica de 0,94%, reafirman un consenso en torno al valor 4. Un 17,5% de los entrevistados otorgó una puntuación de 3, un 49,2% una puntuación de 4, mientras que un 23,1% una puntuación de 5. Un 72,2% de los entrevistados se sitúan en una media de entre 4 y 5. Un 7,1% de los entrevistados se posicionó entre el 1 y el 2.

Respecto a la pregunta 15, “Valoración general del profesor”, se recibieron 320, respuestas con la siguiente valoración:

Tabla 42
Frecuencias de respuesta a la cuestión 15

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1,00	3	0,9	0,9	0,9
	2,00	9	2,8	2,8	3,8
	3,00	27	8,3	8,4	12,2
	4,00	191	58,8	59,7	71,9
	5,00	90	27,7	28,1	100,0
Total		320	98,5	100,0	
Perdidos					
Sistema		5	1,5		
Total		325	100,0		

Tabla 43
Media, mediana y moda de la cuestión 15

N	Válidos	320
	Perdidos	5
Media		4,1125
Mediana		4,0000
Desv. típ.		0,74268

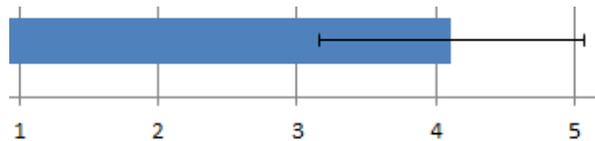


Figura 15. Representación de la media y de la desviación típica de la cuestión 15

Los estudiantes a través de sus respuestas manifestaron en líneas generales su satisfacción con el profesorado que impartió el curso. La media obtenida en esta cuestión es de 4,11, la mediana de 4,00 y la desviación típica de 0,74, reafirman este alto grado de consenso. Un 8,3% de los entrevistados otorgó una puntuación de 3, un 58,8% una puntuación de 4, mientras que un 27,7% una puntuación de 5. Esto supone que entre 4 y 5 haya un 86,5%. Sólo un 3,7% de los entrevistados se posicionó entre el 1 y el 2.

La valoración general del profesor ha sido muy buena, y sobre todo tenemos que destacar que partimos de la base de que no somos personal docente y tanto la preparación como la impartición de estos cursos nos conllevan un gran esfuerzo que tenemos que compaginar con nuestro quehacer diario. En términos generales los entrevistados tienen en general una valoración positiva del profesorado:

E1. valoración si pasamos una valoración a una calificación digamos por medirlo de alguna manera pues valorando lo que pudimos aprender sobre ello pues sería yo creo que notable alto, sobresaliente, sí aprendimos todas cosas nuevas.

B1. Pues dentro de que no somos docentes pero yo creo que ya vamos cada día mejorando un poquito.

Estableciendo comparaciones con estudios similares Tejedor y Muñoz-Repiso (2007), en su estudio expusieron que los estudiantes cuando intentan explicar las posibles causas del bajo rendimiento académico, otorgan una mayor responsabilidad sobre el mismo a factores relacionados con el profesorado. Una de ellas puede ser la falta de estrategias de motivación que

influye bastante en el bajo rendimiento académico. En la misma línea Hernández (2010), en su estudio afirma que hay que fomentar el reciclaje en competencias informacionales e informáticas de todos los implicados en la formación. Señala este autor como la motivación que bibliotecarios y profesores trasladan a los alumnos es un elemento importante para que los usuarios optimicen favorablemente lo aprendido en cada curso.

Andrade, y Velázquez-Guerrero (2014), en consonancia con esta afirmación, destacan el rol del bibliotecólogo como educador y diseñador de los contenidos en base a los principios de alfabetización informal. Debe desarrollar nuevos contenidos en nuevos contextos formativos, facilitador del aprendizaje, guía, orientador, motivador, dinamizador, moderador, tutor virtual; tiene que adquirir competencias a través de una sólida y actualizada formación profesional interdisciplinaria. Esa formación es la que permite al bibliotecólogo guiar adecuadamente al usuario en la búsqueda, uso, comunicación y valoración de información especializada. Tal como afirma Maughan. (2001), los bibliotecarios tienen las herramientas y los profesores deben aprenderlas y ayudar a que los alumnos las refuercen. Los resultados y las acciones deben ser compartidos. En relación a la necesidad de crear este vínculo entre bibliotecarios y PDI, Barry (1999) en su estudio, reconoce la necesidad de formar a los usuarios universitarios en las habilidades de manejo de información para lo cual los bibliotecarios no podrán ser ya responsables únicos de la formación en habilidades de información por lo que el personal docente tendrá que implicarse en este proyecto. Los bibliotecarios ven su papel ramificado en tres objetivos: formar a los usuarios finales (lo cual incluye a estudiantes y a profesorado), formar al profesorado para que funcionen como formadores a su vez, y desarrollar herramientas de auto-ayuda para que los usuarios se formen a sí mismos.

CAPÍTULO X: ANÁLISIS DE RESULTADOS DELPHI

1. Primer Cuestionario Delphi

A continuación, presentamos un análisis detallado de las principales conclusiones extraídas de las transcripciones de las respuestas del primer cuestionario Delphi (anexo nº 16). El análisis estadístico realizado a través del programa para IBM SPSS 20, ha constituido el fundamento principal para poder llevar a cabo esta investigación.

Nuestro objetivo ha sido conocer la opinión de 24 expertos pertenecientes a los diferentes grupos que configuran la comunidad universitaria y fuera de ella, para de este modo poder elaborar una serie de pautas que nos servirán de base a la hora de llevar a cabo nuestros cursos de formación de usuarios. Estas 24 personas contestaron a todas las cuestiones planteadas en las dos rondas sucesivas que se emplearon utilizando el método Delphi.

Los tópicos planteados en cada cuestión han intentado reflejar la casuística y la problemática real a la que se enfrentan nuestros usuarios dentro de la biblioteca. A través del método Delphi hemos encontrado las posibles divergencias en estas cuestiones claves y hemos tratado de alcanzar un posible consenso.

1.1. Cursos de formación de usuarios

Para llevar a cabo la evaluación de los aspectos tratados en estos estudios, hemos utilizado una serie de variables que nos van a permitir analizar la satisfacción de los usuarios.

Las variables cualitativas son: (a) planificación del servicio de formación; (b) interés de nuestros usuarios por estos cursos; (c) utilidad y; (d) necesidad de formación del PDI y bibliotecarios. Los expertos mostraron su grado de

acuerdo o desacuerdo con las cuestiones planteadas a través de una escala tipo Likert (1-5), en la que 1 indicaba el total desacuerdo y el 5 el total acuerdo con la afirmación.

A continuación analizaremos con detenimiento cada una de ellas.

1.1.1. Planificación del servicio de formación de usuarios

En primer lugar, hemos querido conocer si los expertos consideraban que una correcta planificación del servicio de formación de usuarios podría ser uno de los puntos fuertes y un aspecto clave para cualquier biblioteca universitaria. Planteamos esta cuestión para conocer el grado de relevancia que los usuarios conceden a la realización de una preparación previa a estos cursos.



Figura 16. Resultados cuestión 1.1. Planificación del servicio de formación de usuarios

Tabla 44

Resultados cuestión 1.1. Planificación del servicio de formación de usuarios

Media	Mediana	Desviación típica
4,44	5,00	1,04

En esta pregunta apreciamos que ha habido un alto nivel de consenso entre los expertos que han contestado al cuestionario (88%). La gran mayoría se mostró de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación “la planificación del servicio de formación de usuarios es fundamental para cualquier biblioteca universitaria”. Este dato reafirma la idea de que la realización de una correcta planificación de estos cursos de formación es un

elemento fundamental y, por tanto, uno de los puntos fuertes para que los usuarios de cualquier biblioteca universitaria hagan una correcta utilización de la misma. Uno de los expertos consideró que debe ser tan importante la preparación previa como la evaluación final:

P2. Debemos tener en cuenta que tan importante es la fase de preparación y previsión como de evaluación post-formación.

La media obtenida en esta cuestión -4,44-, bastante alta, refuerza la tendencia mayoritaria a valorar como fundamental la preparación de este tipo de cursos. Como personal bibliotecario encargado de la realización, y evaluación de la formación de usuarios, coincidimos en la importancia que ha de concederse a esta fase de preparación. En nuestro CRAI consideramos de vital importancia la planificación de todos los cursos de formación de usuarios, en consonancia con el camino de la excelencia, certificación y acreditación en el que se encuentra inmensa la BUVA. Si queremos prestar un servicio de formación de usuarios de calidad, cada curso debe cumplir con los objetivos propuestos y estar correctamente preparado. Para poder lograrlo, es fundamental tener en cuenta que, los contenidos, la distribución de la carga horaria y la forma de presentación deben adaptarse a las necesidades del profesor que los solicita, así como a la tipología y titulación de los usuarios a los que van dirigidos.

En relación con lo anteriormente expuesto, Ivey (2003) en su estudio señala la importancia de la colaboración en materia de alfabetización informacional entre el bibliotecario y el profesor, especialmente durante la planificación y evaluación de estos programas, así como las dificultades y oportunidades que representan. La biblioteca debe trabajar conjuntamente con el profesorado para redactar políticas y pautas en competencias informacionales. Los bibliotecarios por su parte, somos los responsables de la planificación y evaluación de los cursos de formación que realizamos.

1.1.2. Interés de los usuarios por este tipo de formación

En este apartado hemos querido conocer el grado de interés que los usuarios demuestran por este tipo de formación. Pretendíamos entender las motivaciones, preferencias y expectativas que los expertos podían considerar como factores determinantes para despertar el interés de los alumnos.

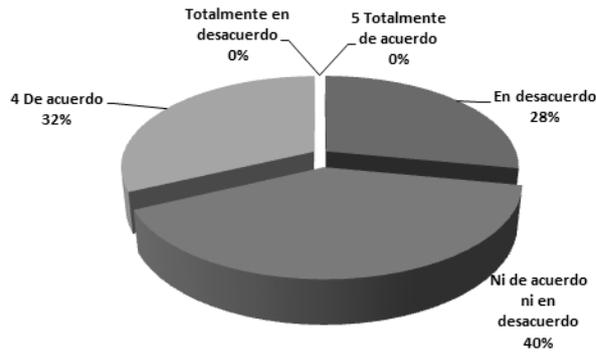


Figura 17. Resultados cuestión 1.2. Interés de los usuarios por este tipo de formación

Tabla 45

Resultados cuestión 1.2. Interés de los usuarios por este tipo de formación

Media	Mediana	Desviación típica
3,04	3,00	1,79

Como se aprecia en los resultados obtenidos, no todos los expertos estuvieron igualmente de acuerdo con el grado de interés que pueden tener los alumnos por realizar estos cursos. Destaca el porcentaje que no se ha posicionado (40%) probablemente por desconocimiento. De los que se han posicionado, un 32% se muestra de acuerdo con la afirmación: “nuestros usuarios demuestran interés por este tipo de formación”, mientras que un 28% disienta de ella.

La desviación típica-1,79- reafirma este grado de dispersión, por lo que a partir de estos datos podemos deducir que los expertos no sabían hasta qué punto nuestros usuarios muestran algún tipo de interés en la realización de estos cursos.

Tal como apunta Gómez-Hernández (1995), se aprecia una tendencia a aumentar el interés por conocer estos servicios con el paso a cursos superiores. Sin embargo, llama la atención que en su estudio, más de un tercio de los alumnos de cuarto y quinto de carrera afirma no conocer los servicios prestados por la biblioteca. En relación con lo anteriormente expuesto, uno de los expertos estuvo de acuerdo con el estudio de Gómez-Hernández, y señaló que es muy importante tener en cuenta que el interés de los alumnos de primeros cursos no es el mismo que el de cursos posteriores, ya que todavía no lo valoran bien o desconocen lo que necesitan, y muchos alumnos todavía no sienten la necesidad de utilizar la biblioteca:

PA6.[...] es ineficiente elegir juntos a primeros cursos y a máster porque sus necesidades son distintas. El uso de La biblioteca y lo que ofrece sólo es necesaria cuando unos intereses concretos te llevan a la necesidad de usarla, por tanto, requiere las herramientas apropiadas y las más fáciles de usar en el menor tiempo posible, la acumulación de tanta información exige discernimiento y brevedad.

Destacamos que un 28% del grupo de expertos se manifestó de acuerdo con la afirmación: “nuestros usuarios muestran interés por este tipo de formación”. Su grado de interés por estos cursos dependerá de cada momento, de sus necesidades de información, y tal como se ha indicado anteriormente, aumentará en consonancia con sus necesidades formativas.

PE7. [...] creo que su interés depende del momento, del grado de necesidad del usuario.

Somoza y Abadal (2007) exponen que para conocer el grado de interés de los alumnos por estos cursos sería necesario averiguar previamente sus necesidades formativas. Para lograrlo, indican como un 77% de las bibliotecas universitarias lo hacen en base a las demandas de alumnos y profesores, el 46% las detectan consultando bibliotecas afines, mientras que sólo el 21% realiza un estudio de usuarios más en profundidad.

Esta investigación concluye cuáles podrían ser algunos de los motivos del escaso interés y motivación de nuestros usuarios por estos cursos:

1. Desconocimiento de los recursos que ofrece la biblioteca. Los alumnos, sobre todo de primeros cursos de carrera, llegan desconociendo este servicio por lo que no tienen ningún tipo de interés en él. Si no lo conocen, no podrán apreciar lo útil que les puede llegar a ser en su desempeño académico. Williams (2012), señala como los alumnos universitarios llegan a la Universidad sin ningún tipo de conocimiento en habilidades en búsquedas documentales necesarias para la realización de sus trabajos y su éxito académico. No están familiarizados con los tutoriales de la biblioteca ni con los tesauros, ni disponen de las herramientas necesarias para formular estrategias de búsqueda efectivas. No saben distinguir la información relevante de la que no lo es, limitar búsquedas, o identificar fuentes apropiadas de información. Tienen dificultad para distinguir los diferentes tipos de publicaciones. Es en el momento que tienen que realizar un trabajo académico cuando son conscientes de los recursos que les ofrece la biblioteca.

Los expertos estuvieron de acuerdo en que los usuarios desconocen gran parte de los servicios y recursos que la biblioteca pone a su alcance:

PE5.No conocen adecuadamente las posibilidades que ofrece una biblioteca universitaria: revistas científicas, bases de datos, etc.

P1.No hay mayor demanda de formación por parte de los usuarios porque, en mi opinión, desconocen las posibilidades que ofrecen los recursos de los que pueden disponer en las bibliotecas e incluso no conocen la existencia de la mayoría de los recursos.

2. Indecisión ante la cantidad de medios que nuestros usuarios tienen a su alcance. Nuestros usuarios disponen de suficientes medios para estar comunicados y obtener información de forma inmediata (redes sociales, acceso a internet en todo momento, etc.) que les permiten invertir poco tiempo y el mínimo esfuerzo:

PA6.Tienen tantos medios a su alcance que se sienten abrumados, quieren una respuesta rápida y concisa, si el personal de la biblioteca les puede ayudar no necesitan estos cursos. El usuario, cuando necesite más información él solito se encarga de buscar y navegar.

P2.La juventud está tendiendo al mínimo esfuerzo y en mi opinión si existe personal en la biblioteca que les pueden ayudar, evitan hacer el esfuerzo por ellos mismos.

Domínguez-Gutiérrez (2014), afirma que actualmente los jóvenes, utilizan muy diversos medios para obtener información sobre algún tema que les concierne. Con el advenimiento de las nuevas tecnologías el uso de Internet ha proliferado entre la población en general, pero tiene en particular, un enorme auge entre los jóvenes. Este medio se perfila como el favorito para hacer casi cualquier tipo de búsqueda. Según Domínguez-Gutiérrez (2014), el 85.8% de los alumnos considera que Internet *“es una herramienta indispensable en la época actual”*. Internet es la primera fuente a la que se recurre cuando se necesita información sobre un tema específico, y las bibliotecas son la segunda opción:

3. Falta de necesidad de estos cursos para el desempeño de su labor académica. El interés por estos cursos sólo aparece cuando sienten la necesidad de utilizar los recursos de la biblioteca. Los alumnos no son conscientes de lo útil que pueden llegar a ser todas las herramientas que aprenden en estos cursos hasta que van avanzando en sus estudios. Una vez que se les ha dado la formación es cuando comprueban lo útil que puede llegar a ser para el desempeño de su labor académica:

PA4.Sólo muestran interés cuando sienten la necesidad de recurrir a ello. Muestran más interés cuando tienen la necesidad de manejar determinado recurso, pero, siempre será interesante y necesario que previamente sepan que disponen de él y cómo utilizarlo.

PE8.Los alumnos de primero de Grado generalmente no son conscientes de cuánto van a necesitar utilizar los servicios bibliotecarios de la universidad.

PA9.Los alumnos de primero, creo que ellos en sí no tienen mucho interés ya que todavía no valoran bien lo que necesitan, pero cuando se les da la formación, constatan lo bien que les ha venido.

PA8.El interés por los mismos aumentaría al ir avanzando en los propios estudios.

4. Falta de tiempo. Los alumnos en los primeros cursos de la carrera universitaria tienden a centrar su tiempo en la preparación de trabajos y estudiar únicamente la materia impartida en clase. El aprendizaje y la utilización de los recursos que les ofrece la biblioteca se percibe como una carga de trabajo añadida que restará tiempo para dedicarlo a estudiar o a realizar trabajos. No se tiene conciencia de lo útil que puede resultarles utilizar este tipo de recursos:

PE4.Por lo que he observado en los alumnos, consideran que el poco tiempo que tienen, lo deben emplear en estudiar sus apuntes y no son conscientes de que el uso de los recursos que les proporciona la biblioteca, es muy importante a la hora de conseguir buenos resultados en sus estudios.

PA8.[...]sobre todo en los primeros cursos: el alumno de grado, en principio, bastante tiene con cumplir con el horario lectivo y con preparar exámenes y con ir llevando al día las asignaturas como para dedicarse a otras actividades relacionadas con su Universidad, en este caso los cursos de formación de usuarios de la biblioteca. Sería muy distinto en el caso de, por ejemplo, alumnos de los últimos cursos (por ejemplo aquellos que tengan que elaborar un trabajo fin de grado), alumnos de postgrado, etc. No se ven las cosas del mismo modo cuando se comienza una carrera que cuando se va a terminar.

5. Falta de empatía hacia el personal bibliotecario. Gómez-Hernández (1995), en relación a esta cuestión, señala que los alumnos tienen poco contacto con el personal bibliotecario especializado. Se requiere potenciar los servicios de información bibliográfica, que se den a conocer, y se ofrezcan en lugares muy accesibles, preferentes y bien indicados. Tanto el personal auxiliar como el técnico, deben recibir cursos de técnicas de comunicación y atención al público. Los expertos también consideraron que puede existir una barrera entre el personal bibliotecario lo que dificultaría la fluida comunicación:

PE4.Todavía persiste la idea del bibliotecario vigilante.

6. La biblioteca se ve como un lugar de estudio no como un CRAI. Tal como demuestran Arias, Coello y Martín (2008), las actividades más usuales que

realizan los alumnos en la biblioteca frecuentemente son en primer lugar estudiar utilizando sus propios apuntes y libros (78%), seguido del estudio de libros utilizando los recursos de la biblioteca (62,8%), o la realización de trabajos pedidos por el profesor (62,7%). En consonancia con estos autores, uno de los expertos señaló como uno de los motivos de la falta de interés pueda ser la percepción que tienen nuestros usuarios sobre la biblioteca. Si lo consideran como un lugar de estudio, los alumnos no serán conscientes de todos los recursos que les puede ofrecer:

PA7.Creo que la falta de motivación de los usuarios de primeros años de grado se debe a que la biblioteca se ve como un lugar de estudio principalmente y no como un centro de recursos.

Como conclusión de este apartado, podemos afirmar que en líneas generales el interés de los alumnos por estos cursos aumentará en consonancia con sus necesidades formativas y que existen muy diversos factores por los cuales se produce esa falta de interés. Barry (1999) afirma que son los alumnos de doctorado a los que más se exige y por tanto tienen mayor necesidad de información que los demás alumnos. La clave por lo tanto, está en despertar el interés a través de estos cursos para que lleguen a considerar la necesidad de utilizar los recursos que la biblioteca les puede ofrecer. El personal bibliotecario en colaboración con el profesorado debe ser el encargado de despertar ese interés entre los alumnos:

PA10.Con un poco de proactividad por parte de la Biblioteca, los usuarios sí que se interesan en los cursos.

PA1.La clave está en despertar el interés, que lleguen a considerarlo necesario.

1.1.3. Utilidad de los cursos de formación de usuarios

En esta ocasión preguntábamos a los expertos si consideraban que los cursos de formación ayudarían a que nuestros usuarios conocieran mejor todos los recursos que la biblioteca universitaria pone a su alcance. Consideramos que la formación en habilidades informacionales permite a los alumnos conocer las herramientas que la biblioteca les ofrece, y lo que es más importante, saber cómo utilizarlas correctamente. Queríamos conocer el grado de acuerdo con la afirmación “utilidad de los cursos de formación de usuarios”, y en caso contrario conocer sus argumentos.



Figura 18. Resultados Cuestión 1.3. Utilidad de los cursos de formación de usuarios

Tabla 46

Resultados Cuestión 1.3. Utilidad de los cursos de formación de usuarios

Media	Mediana	Desviación típica
4,40	5,00	1,08

Los resultados obtenidos en este apartado demuestran una alta significación en esta variable del estudio. Un 84% de los expertos estuvieron de acuerdo o totalmente de acuerdo con esta afirmación y señalaron que este tipo de formación es muy necesaria y ayuda enormemente a nuestros usuarios a conocer y usar las herramientas que les ofrece la biblioteca de una manera eficaz. La media -4,40- es alta, y la desviación típica -1,08- refuerza este grado de consenso.

Gómez-Hernández (1995), investigó el grado de utilidad que atribuían los alumnos a la biblioteca para su formación universitaria. Para el 90% de los alumnos de la Universidad de Murcia la biblioteca es fundamental o le confieren un alto grado de importancia. Por otro lado, Maughan (2001) en su investigación, plantea como principales conclusiones que los alumnos saben más sobre el acceso a la información una vez realizados los cursos de formación. Por consiguiente, la valoración que tienen los usuarios después de recibir estos cursos mejora notablemente con respecto a la que poseen a priori, ya que aumenta su grado de satisfacción, y les ayuda a ver que la biblioteca puede facilitarles su labor académica.

Chen (2012), a partir de los resultados de su estudio pudo comprobar este cambio en la percepción de la web de la biblioteca antes y después de realizar los cursos. Después de recibir la formación, los participantes tuvieron una visión muy positiva de ella. Encontraban más sencillo entender

la organización de la web de la biblioteca, y navegar por ella para encontrar todo tipo de información. En consonancia con Chen (2012), nuestros expertos coincidieron en señalar cómo la formación de usuarios incide positivamente en la percepción que tienen los alumnos de la página web en cuanto a usabilidad, calidad, satisfacción, y les ayuda a familiarizarse con ella:

PA7. [...] conocer las herramientas que le ofrece el servicio de bibliotecas y el saber cómo usarlas .Siempre será un incentivo para que recurra a los recursos que se le ofrecen de una manera más natural.

Los usuarios cuanto mejor conozcan las herramientas de la biblioteca harán un uso más eficaz de las mismas convirtiéndose en usuarios activos. Diep y Nahl (2011), pusieron de manifiesto como los profesores fueron conscientes de lo útil que son estos cursos para sus alumnos. En su estudio los entrevistados declararon que hasta el momento no habían sido conscientes de la importancia y del valor del programa de alfabetización, y de lo necesario de estos cursos para la realización sus tareas académicas. Las respuestas de los expertos coincidieron de nuevo con los resultados de su estudio, ya que queda demostrado como después de cada curso, los alumnos reflejaron un gran dominio de todo lo aprendido; aunque debemos señalar que es difícil predecir cómo se desarrollarán este tipo de habilidades a largo plazo:

PE4. Un usuario formado hace un mejor y más variado uso de los recursos de la biblioteca.

PA9. El usuario que conoce de qué recursos dispone en esta unidad de información hará un uso intensivo de los mismos, pues sabe que tiene a su disposición una serie de recursos con información de calidad [...]. Que cuanto más formados están, los alumnos se convierten en unos usuarios más activos.

PA3. Cuanto mejor conoces el desarrollo de un servicio, más se utiliza. Considero que la formación es un aspecto clave para que todos los usuarios lleguen a conocer y puedan aprovechar todos los recursos que ofrece la biblioteca.

Para Williams (2012), los cursos de formación suponen un gran beneficio a los universitarios que deben ser capaces de saber cómo buscar, evaluar y usar la información de una manera eficiente. Este autor comprobó cómo después de realizar los cursos de formación, los alumnos sabían realizar búsquedas avanzadas, utilizaban de una manera más eficaz los recursos electrónicos que antes no conocían como el préstamo interbibliotecario, incluso A-Z Journal Finder para encontrar el acceso al texto completo de las revistas. Usaban libros electrónicos, y sabían cómo utilizar operadores booleanos y estrategias de búsqueda.

Este tipo de formación promueve el uso intensivo de todos los recursos y servicios de información que ofrece la biblioteca. Los avances son evidentes en el aprendizaje en la utilización eficaz de recursos de información, tanto de formatos impresos como electrónicos y sobre todo en la elaboración de sus trabajos finales.

1.1.4. Necesidad de formación de los trabajadores de la biblioteca y del PDI

En esta cuestión queríamos conocer si los expertos consideraban que la formación continua de los trabajadores de la biblioteca y del PDI era un factor clave para la mejora de las habilidades informacionales de nuestros usuarios. Desde el CRAI de Segovia se pone especial atención a esta formación que permite el uso de las diferentes herramientas de la biblioteca. El saber cómo usarlas eficazmente, siempre será un incentivo para que bibliotecarios y PDI recurran a este tipo de recursos de una manera más natural. Nos interesaba saber si los expertos consideraban importante esta formación, y en caso contrario conocer sus argumentos.

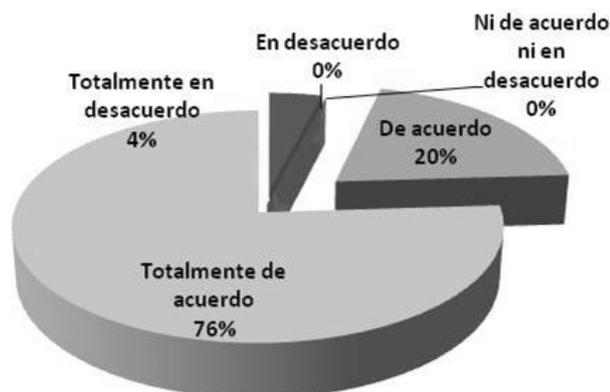


Figura 19. Resultados cuestión 1.4. Necesidad de formación de los trabajadores de la biblioteca y del PDI

Tabla 47.

Resultados cuestión 1.4. Necesidad de formación de los trabajadores de la biblioteca y del PDI

Media	Mediana	Desviación típica
4,64	5,00	0,86

En esta cuestión observamos un alto grado de consenso entre los expertos, ya que un 80% estuvo de acuerdo con que una correcta formación tanto del personal de la biblioteca como del PDI sería necesaria para ayudar a nuestros usuarios. Consideraron que el personal de la biblioteca es un factor fundamental por lo que es muy importante que esté formado adecuadamente sobre todos los recursos que pueden ofrecer a nuestros usuarios.

La media obtenida -4,64- muy alta, y la desviación típica-0,86- refuerzan este alto grado de consenso.

Aunque la mayor parte de los expertos, estuvo de acuerdo con que la formación de ambos colectivos es fundamental para poder ofrecer a nuestros usuarios la mayor cantidad posible de recursos, se debe de tener en cuenta que un 20% de ellos estuvo en desacuerdo ya que consideraron que esta formación, en la práctica no se ha logrado:

PA8.La formación del PDI y bibliotecarios es fundamental para poder ofrecer al usuario la mayor cantidad posible de recursos: su nivel de conocimiento acerca de los propios recursos de la biblioteca es un factor determinante a la hora de orientar, motivar, etc. en el uso de los fondos (tanto impresos como electrónicos o de cualquier otro tipo) de la biblioteca, y esto se consigue mediante la formación continua de estos trabajadores.

PE4.Es fundamental que el personal de la biblioteca esté formado y motivado para mejorar las habilidades informacionales de los usuarios.

A pesar del alto grado de consenso obtenido, podemos apreciar dos tendencias claramente diferenciadas:

1. Aquellos que se posicionaron a favor de la formación continuada tanto del PDI como de los bibliotecarios. El profesorado cuanto mejor aprenda los recursos que la biblioteca ofrece, mejor los enseñará a los alumnos. Por su parte, es obligación del personal bibliotecario conocerlos ya que serán los que ayuden y resuelvan las dudas a los alumnos. Maughan (2001) en su estudio, afirma que los bibliotecarios tienen las herramientas y los profesores deben aprenderlas y ayudar a que los alumnos las refuercen:

PA10. En mi opinión, todo personal universitario que de una manera u otra vaya a hacer uso de los servicios bibliotecarios debería tener acceso a esta información para un uso activo y en las mejores condiciones. En el caso de los bibliotecarios para ofrecer su ayuda más eficazmente y en el profesorado para ser más autónomos a la hora de hacer uso de este servicio. Cuanta más formación tengamos podremos ofrecer servicios con mayor eficacia. Si hay que enseñar, habrá que aprender. Francis Bacon decía que "el conocimiento es poder Necesitamos más información en las TIC.

PE1.Desde luego, tanto el profesorado como el personal de la biblioteca deben ser los primeros en dominar estas herramientas.

PA8.El personal bibliotecario debe tener una idea clara de los recursos y servicios que se ofrecen, y lo mismo se puede decir del profesorado. En el caso del personal bibliotecario con más motivo, pues es a ellos a quién se va a dirigir el usuario en caso de dudas, y son ellos quienes deben aclararlas.

Se debe fomentar el reciclaje en competencias informacionales e informáticas de todos los implicados en la formación (Hernández 2010). Los expertos coincidieron en señalar que, la formación debe de ser continua tanto para profesores como para bibliotecarios para de este modo estar actualizados y poder enseñar correctamente las nuevas herramientas que ofrece la biblioteca.

PE5.Sí, es necesario que todo el personal (profesorado y bibliotecarios) sean formados en ALFIN, entre otros motivos, porque las herramientas se van actualiza[n]do o se van creando nuevas, por lo que la formación continua es imprescindible.

PA3.La formación siempre debe ser continua, deben estar adaptados a las nuevas formas de trabajar, nuevos usuarios, elemento y nuevas herramientas.

PA11.Si hay que enseñar, habrá que aprender.

PE7.El profesorado de la formación tiene que conocer en profundidad los recursos de la biblioteca, incluidos los de nueva adquisición, debe conocer las nuevas herramientas que se están implantando, es decir, debe de formarse continuamente.

Desde nuestro punto de vista consideramos que esta formación es beneficiosa y necesaria para el profesorado, ya que les ayudará en su labor docente e investigadora. Barry (1999) señala que existen dos factores que operan en la limitación de formación en habilidades de información por parte de los directores de tesis ya que emplean métodos de búsqueda de información tradicionales, y en muchas ocasiones dan por sabidos ciertas destrezas, lo que provoca a su vez que los alumnos tienden a no recibir ninguna instrucción formal por parte de sus directores. El personal docente, según indicaron los expertos de nuestro estudio, muchas veces no reconoce su propia necesidad de formación en habilidades informacionales:

P1.Esta formación tiene indudables ventajas y es muy necesaria, pues mejoraría la capacitación investigadora del PDI, así como la posibilidad de utilizar recursos para la innovación docente. El nuevo

portal de la biblioteca de la UVa, cuando esté completo, apunta en esa dirección, pues proporciona elementos de ayuda y formación en competencias informacionales al PDI.

PE2. Si sería necesario mejorar la formación sobre todo del profesorado para que tengan conocimientos sobre la formación de usuarios en las bibliotecas y desarrollen habilidades ante sus alumnos.

2. Aquellos que consideraron que la formación del profesorado y de los bibliotecarios es más que suficiente. Podemos apreciar el primer punto de controversia en esta cuestión, ya que uno de los expertos argumentó que los bibliotecarios a través de los diferentes cursos de formación que realizan, está perfectamente actualizado en el manejo de las herramientas de la biblioteca, mientras que el PDI debería recibir una mayor formación para llegar a ser autosuficientes en sus búsquedas. Es interesante tener en cuenta la afirmación que planteó uno de los expertos, que señaló que es igual de erróneo carecer de formación como ofrecer demasiada:

PE3. En la mayoría de los casos, la formación de los bibliotecarios es adecuada. Considero que puede ser tan malo carecer de formación, como ofrecerla en exceso. Los bibliotecarios están en continua formación y aclimatación a todas las herramientas que continuamente van apareciendo, por lo que no pueden dejar de formarse. Los cursos de formación deberían empezar por el PDI ya que una gran parte son tan desconocedores de los recursos y de cómo usarlos como los alumnos. Ser autosuficientes en la búsqueda de la información tanto por parte del profesorado como de los alumnos sería lo ideal y la biblioteca estar de apoyo, por supuesto, pero no de delegación del trabajo de investigación del profesorado.

PA1. Creo que la mayoría de bibliotecarios estamos formados. En cuanto al PDI, la casuística es muy variada, y en muchos casos ellos mismos demandan formación en competencias informacionales.

M1. Poseen una alta formación.

G1. La formación que tienen es suficiente desde mi punto de vista.

En el caso del personal bibliotecario esta formación debería ser obligatoria para ofrecer a nuestros usuarios todo tipo de recursos y resolver posibles dudas. Andrade y Velázquez-Guerrero (2014), en consonancia con esta afirmación, destacan el rol del bibliotecólogo como educador y diseñador de los contenidos en base a los principios de alfabetización informacional. Éste debe desarrollar nuevos contenidos en nuevos contextos formativos, así como actuar de facilitador del aprendizaje, de guía, de orientador, dinamizador, moderador y tutor virtual. Por todo ello, deberá adquirir

competencias para poder llevarlo a cabo con garantías. Una sólida y actualizada formación profesional interdisciplinaria le permitirá guiar al usuario adecuadamente en la búsqueda, uso, comunicación y valoración de información especializada:

PA5. [...] con respecto al personal que trabaja en la biblioteca, la formación es obligatoria para la explotación óptima de los recursos que se ofrecen en cada momento. Lo normal.

Los expertos consideraron que el profesorado al estar en contacto directo con los alumnos es el que mejor puede difundir y enseñar estas herramientas por lo que debe tener una amplia formación. Hernández (2010), en su estudio comprobó cómo en aquellos cursos donde la implicación del profesor fue mayor, descendió el número de alumnos que abandonaron. Tal como señalaron los expertos sería necesario que los profesores conozcan de primera mano todos los recursos que ofrece la biblioteca, para ofrecer una correcta formación a sus alumnos y de este modo puedan llegar a ser autosuficientes en la obtención de todo tipo de información relevante:

PA7. En el caso de los profesores sería muy positiva su formación en competencias informacionales porque ellos son los que están en contacto con los alumnos más directamente y pueden animarlos e incitarlos a usar los servicios bibliotecarios. No se puede dar una buena formación si no se está formado. Y si los profesores no conocen ellos mismos los recursos, difícilmente van a potenciar que los utilicen sus alumnos. Por lo tanto, es fundamental que ambos estén bien formados. Los cursos de formación deberían empezar por el PDI ya que una gran parte son tan desconocedores de los recursos y de cómo usarlos como los alumnos.

PE3. En el caso de los profesores sería muy positiva su formación en competencias informacionales porque ellos son los que están en contacto con los alumnos más directamente y pueden animarlos e incitarlos a usar los servicios bibliotecarios [...] Creo que en general cuanto más formación tengamos podremos ofrecer servicios con mayor eficacia.

PA9. No se puede dar una buena formación si no se está formado. Y si los profesores no conocen ellos mismos los recursos, difícilmente van a potenciar que los utilicen sus alumnos. Por lo tanto, es fundamental que ambos estén bien formados

En consonancia con lo anteriormente expuesto, uno de los expertos señaló que lo interesante sería conseguir crear un vínculo con el PDI para que difundieran y promocionaran los servicios y recursos de la biblioteca entre los alumnos así como los propios cursos de formación. Hernández (2010), señala como la motivación que bibliotecarios y profesores trasladan a los

alumnos es un elemento importante para que los usuarios optimicen favorablemente lo aprendido en cada curso:

PE4. Considero que se debería, más que formar al profesorado, conseguir un vínculo con ellos para poder utilizarlos como propaganda de la biblioteca. Si se consiguiera que el profesor promocionase la biblioteca entre sus alumnos, tendríamos muchos más usuarios reales.

Barry (1999), reconoce la necesidad de formar a los usuarios universitarios en las habilidades de manejo de información, pero para ello, los bibliotecarios no podrán ser ya responsables únicos de la formación. Actualmente ven su papel ramificado en tres objetivos: (a) formar a los usuarios finales (lo cual incluye a alumnos y a profesorado), (b) formar al profesorado para que funcionen como formadores a su vez, y (c) desarrollar herramientas de auto-ayuda para que los usuarios se formen a sí mismos. El personal docente, deberá implicarse en este proyecto.

A partir de las respuestas recogidas, podemos concluir que actualmente se necesita un programa de formación continua y actualizada de apoyo en habilidades informacionales tanto para el personal bibliotecario como para el profesorado. Esta formación va a permitir la consolidación de estas habilidades que ayudarán a formar correctamente a los alumnos en la optimización de todos los recursos que ofrece la biblioteca.

1.1.5. Los cursos de formación y su relación con la actividad de los usuarios

En esta cuestión queríamos conocer si los expertos consideraban que este tipo de formación ayudaría a que nuestros usuarios fueran más activos y utilizaran de forma más eficaz la biblioteca. Tal como demuestran diversos estudios de Maughan (2001), Chen (2012), Diep y Nahl, (2011) y Ramos (2012), queda comprobado cómo una vez realizados los cursos, los alumnos saben más sobre el acceso a la información, y son conscientes de lo útil que puede resultarles todo lo aprendido para el desempeño de su labor académica.

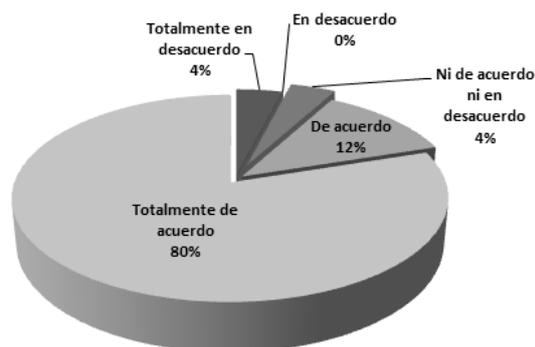


Figura 20. Resultados cuestión 1.5. Los cursos de formación y la actividad de los usuarios

Tabla 48

Resultados cuestión 1.5. Los cursos de formación y la actividad de los usuarios

Media	Mediana	Desviación típica
4,64	5,00	0,90

Los resultados muestran un alto grado de consenso respecto la percepción de utilidad de estos cursos. Un 92% de los expertos se mostraron de acuerdo con que una correcta formación podría ayudar a nuestros usuarios a que fueran más activos en su interacción con la biblioteca. Esta formación les permite conocer de primera mano todos los recursos que tienen a su alcance y, así, hacer un uso intensivo de los mismos. De esta manera sabrán que tienen a su disposición una serie de herramientas que les permitirán obtener información de calidad. La media obtenida -4,64- muy alta, y la desviación típica -0,90- refuerzan este grado de consenso alcanzado.

Estamos completamente de acuerdo con la apreciación que aportó uno de los expertos. Es una realidad que cuanto más formados están, los alumnos se convierten en unos usuarios más activos y hacen un mejor y más variado uso de los recursos de la biblioteca:

PA1. La formación de usuarios es fundamental para que los alumnos adquieran capacidades y aptitudes necesarias para explotar adecuadamente los recursos a su alcance.

Ramos (2012), indica cómo la formación ha promovido el uso intensivo de recursos y servicios de información que ofrece la biblioteca, porque han incidido en un grupo amplio y diverso de usuarios y porque han integrado los recursos electrónicos de información al trabajo cotidiano de la comunidad de usuarios de la biblioteca. En la misma línea, en el estudio de

Uribe-Tirado (2010), un 81.5% de los alumnos que realizaron el curso consideraron la experiencia como un aporte importante en su formación para adquirir diferentes competencias que hacen a un estudiante universitario.

Apoyando los resultados obtenidos en nuestro estudio, Williams (2012) también llega al convencimiento de que estos cursos de formación suponen una gran oportunidad para que los universitarios sean capaces de saber cómo buscar, evaluar y usar la información de una manera eficiente.

1.2. Falta de motivación de los usuarios

En este bloque se ha querido profundizar sobre la falta de interés de nuestros usuarios por este tipo de cursos. En esta ocasión los expertos debían decantarse por una de las siguientes opciones como son: (a) los contenidos impartidos son de poca utilidad para la realización de sus trabajos académicos; (b) los contenidos son poco atractivos, aburridos y poco prácticos; (c) dificultad por parte de nuestros usuarios de entender los recursos explicados y; (d) los contenidos no quedan suficientemente claros.

1.2.1. Utilidad de los contenidos de los cursos

Hemos planteado esta cuestión ya que queríamos averiguar si la falta de interés podría estar motivada porque nuestros usuarios consideraban que los contenidos impartidos en los cursos eran de poca utilidad para su desempeño académico. En el CRAI de Segovia, hemos observado entre los alumnos y la comunidad universitaria en general, un desconocimiento de los recursos que ofrece la biblioteca, de lo que se deriva un bajo aprovechamiento de los mismos. Queríamos averiguar si los expertos consideraban que este escaso uso podría deberse a la falta de interés de los alumnos por los mismos.

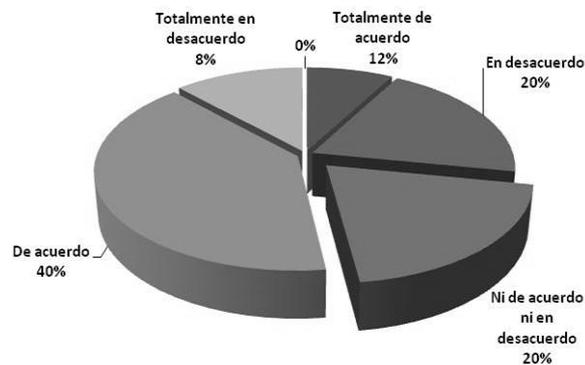


Figura 21. Resultados cuestión 2.1. Utilidad de los contenidos de los cursos

Tabla 49

Resultados cuestión 2.1. Utilidad de los contenidos de los cursos

Media	Mediana	Desviación típica
4,64	5,00	0,90

Un 52% de los participantes de nuestros estudios manifestaron su acuerdo con en esta afirmación: “los alumnos valoran que los contenidos impartidos en estos cursos son de poca utilidad como herramientas de apoyo en sus asignaturas”. Este resultado se respalda con la alta media de -4,64-, lo que unido al valor obtenido en la desviación -0,90-, otorga una escasa dispersión de los resultados. Pese a que existe una clara mayoría de acuerdo en esta cuestión, se debe de tener en cuenta que hay una parte de los expertos (20%), que estuvieron en desacuerdo, y otro tanto (20%) que no se ha posicionado. Es importante analizar los diferentes motivos por los que los expertos consideraron que nuestros usuarios no valoran la utilidad de los contenidos impartidos en los cursos de formación y que expondremos a continuación:

1. No son cursos considerados como útiles. Los alumnos no tienen la necesidad de utilizar los recursos de la biblioteca y el profesorado, por su parte, no les motiva a ello. Tal como recoge Hernández (2010), queda comprobado que en aquellos cursos donde la implicación del profesor fue mayor, el número de alumnos que abandonaron descendió. Es fundamental que bibliotecarios y profesores trasladen su motivación a los alumnos:

PA7. Los consideran poco útiles porque no tienen la necesidad de recurrir a ellos ya que el profesorado tampoco les exige que realicen ningún tipo de trabajo que requiera el uso de los recursos ofrecidos por la biblioteca.

PA1. Considero que la falta de uso de los recursos de la biblioteca es debido a la falta de canalización por el profesorado.

2. La formación por parte de la biblioteca se ve como algo secundario y prescindible ya que, tal como se ha comentado anteriormente, tienen tanta carga lectiva que no son conscientes de los recursos que les ofrece la biblioteca:

M1. Además, la carga de trabajo de las materias, puede que vean la formación ofrecida desde la biblioteca como algo secundario e incluso prescindible (hasta que no se enfrentan a tareas de investigación, no le ven la utilidad)

3. Uso del buscador Google como una de las opciones de búsqueda preferidas por nuestros usuarios. Les proporciona mucha información y de manera inmediata, por lo que no sienten la necesidad de utilizar los recursos

que les ofrece biblioteca. Alemany (2011) y Hernández (2010), coinciden con los expertos de nuestro estudio, en que cuando los alumnos llegan a la universidad presentan características muy similares: (a) tienen escasas habilidades a la hora de localizar, seleccionar y usar la información para hacer un trabajo; (b) no saben buscar de forma adecuada a sus necesidades; (c) buscan información sin contrastar en internet; utilizan un sólo buscador (Google); (d) desconocen los recursos de información que ofrecen las bibliotecas; (e) están habituados a «cortar y pegar» información que no contrastan:

PA1. Acudiendo a Google encuentran lo que necesitan, consideran que lo que les ofrece la biblioteca no tiene utilidad (sobre todo en los primeros cursos).

PE8. [...]no son conscientes del uso que van a hacer de la biblioteca. También es cierto que hoy por hoy desde internet se puede acceder a muchísima información, lo que puede suponer un desuso de las bibliotecas.

4. Desconocimiento de la existencia de estos cursos y los recursos que la biblioteca les ofrece:

PE3.No acuden a estos cursos porque desconocen su existencia o porque no creen que puedan serles de utilidad.

M1.Alumnos de primero suelen tardar en comprobar todo lo que la biblioteca les puede ofrecer. [...] Si no conocen las posibilidades, no pueden sentir necesidad de formación.

5. En último lugar los expertos argumentaron que el alumnado necesitarían tener más conocimientos informáticos para utilizar los recursos de la biblioteca. Chen (2012), en consonancia con lo expuesto, afirma que los usuarios que dominan la informática están más capacitados para los cursos de formación de usuarios y entender la web de la biblioteca:

M1.Por otra parte, necesitarían de conocimientos básicos de informática y de procesamiento de la información que a veces no tiene y de ahí que los contenidos no les queden suficientemente claros.

Tras contrastar las opiniones manifestadas por los expertos con la bibliografía existente obtenemos como conclusión varios puntos claves como son: (a) es fundamental que bibliotecarios y profesores trasladen su motivación a los alumnos. (b) la carga lectiva del año académico deja en segundo plano la realización de búsquedas a través de la biblioteca, tienen accesibilidad y facilidad a la hora del uso habitual del buscador "google" y; (c) se deben tener conocimientos básicos en el manejo de la informática para realizar búsquedas más efectivas.

1.2.2. Utilidad práctica de los cursos

Nuestros usuarios pueden considerar estos cursos aburridos y poco prácticos. Por estos motivos no apreciarían su utilidad. Preguntamos su opinión a los expertos que han participado en nuestro estudio.



Figura 22. Resultados cuestión 2.2. Utilidad práctica de los cursos

Tabla 50

Resultados cuestión 2.2. Utilidad práctica de los cursos

Media	Mediana	Desviación típica
2,56	3,00	1,21

Podemos apreciar a través de los datos estadísticos, que no existe un consenso en esta cuestión. Un 33% estuvo en desacuerdo con esta afirmación, sólo un 25% estuvo de acuerdo, y un 29% no se pronunció por ninguna de las dos opciones. Tenemos que destacar que, pese al grado de dispersión obtenido, se observa cierta tendencia a considerar por parte de algunos de los expertos que estos cursos no tienen por qué resultar aburridos, siempre y cuando se ajustaran al nivel y a las demandas de nuestros usuarios:

PE7.No creo que los contenidos de los cursos sean aburridos, poco prácticos o de poca utilidad siempre y cuando se ajusten al nivel del usuario. Es evidente que un curso sobre WOK no interesa a un estudiante de primer año.

1.2.3. Dificultad en la utilización de los recursos

La dificultad para utilizar los recursos que ofrece la biblioteca o las dudas surgidas sobre los mismos podría ser otra razón por la cual nuestros usuarios mostraran un bajo o nulo interés por los cursos. Tal como afirma Williams (2012), los alumnos universitarios llegan a la universidad sin ningún tipo de conocimiento en habilidades en búsquedas documentales necesarias para la realización de sus trabajos y su éxito académico. Les hemos preguntado a los expertos su opinión sobre este tema.

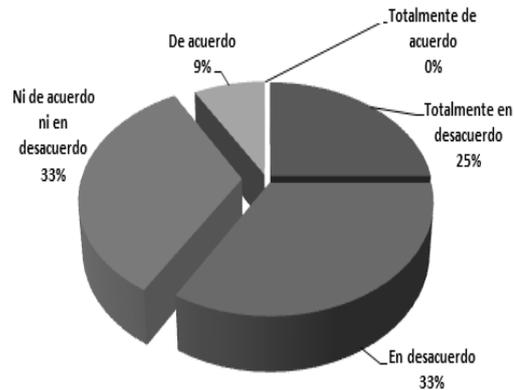


Figura 23. Resultados cuestión 2.3. Dificultad en la utilización de los recursos

Tabla 51

Resultados cuestión 2.3. Dificultad en la utilización de los recursos

Media	Mediana	Desviación típica
2,16	2,00	1,02

A través de las respuestas recibidas podemos afirmar que no existe un consenso. Mientras que un 58% de los encuestados estuvo en desacuerdo con esta afirmación, un 33% no se posicionó, y sólo un 9% manifestó su acuerdo. La media obtenida es de -2,16-, y la desviación típica de -1,02-. Los expertos desconocen si a nuestros usuarios les resulta difícil utilizar posteriormente, los recursos aprendidos durante los cursos de formación. En líneas generales consideraron que si no les utilizan no es debido a la dificultad sino a otra serie de motivos que expondremos a continuación.

1.2.5. Dificultad en la comprensión de los contenidos

Otro de los motivos que consideramos que puede afectar a la pérdida de interés de nuestros usuarios por los cursos es que posteriormente, les surgieran dudas sobre los recursos utilizados. Planteamos esta cuestión a los expertos y los resultados se muestran en la gráfica y la tabla que mostramos a continuación:

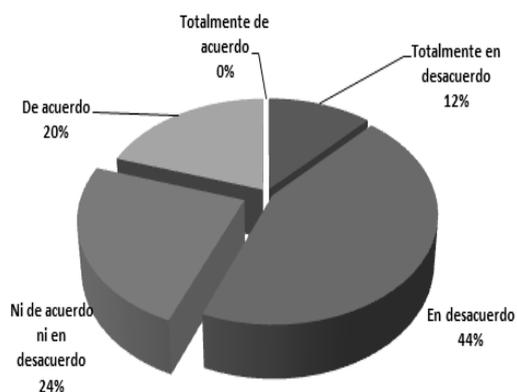


Figura 24. Resultados cuestión 2.4. Dificultad en la comprensión de los contenidos

Tabla 52

Resultados cuestión 2.4. Dificultad en la comprensión de los contenidos

Media	Mediana	Desviación típica
2,52	2,00	0,96

Del grupo de expertos que han participado en nuestro estudio, el 62% de los mismos no consideró que esta fuera una razón para la pérdida de interés. Tan solo un 20% sí que la señaló como una posible razón y, un 24% no se posicionó. La falta de interés no se debe, a que no se entiendan o no se asimilen correctamente los contenidos explicados durante las sesiones. Aunque la media obtenida -2,52- no es muy alta, la desviación típica -0,96- confirma la escasa dispersión de los resultados obtenidos.

En el desarrollo de todos nuestros cursos de formación se ha intentado que todos los contenidos queden suficientemente claros a través de la realización de prácticas que han afianzado los conocimientos teóricos obtenidos.

1.2.6. Falta de motivación por parte del profesorado

El profesorado que imparte estos cursos podía no saber transmitir bien la información, o no interactuar correctamente con el alumnado, lo que podría ser una de las causas que desmotivara a nuestros usuarios. Se recogen a continuación las diferentes opiniones manifestadas por los expertos sobre esta cuestión:

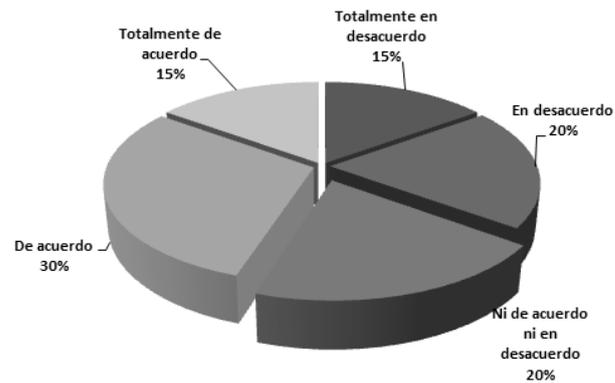


Figura 25. Resultados cuestión 2.5. Falta de motivación por parte del profesorado

Tabla 53

Resultados cuestión 2.5. Falta de motivación por parte del profesorado

Media	Mediana	Desviación típica
2,48	3,00	1,73

Gran parte de los expertos estuvieron de acuerdo con esta afirmación, mientras que un 20% estuvo en desacuerdo o no se posicionó. La media obtenida -2,48- no es muy alta, y la desviación típica -1,73- confirma un alto grado de dispersión de los resultados obtenidos. Tejedor y Muñoz-Repiso (2007) en su estudio, expusieron que los alumnos cuando intentan explicar las posibles causas del bajo rendimiento académico, otorgan una mayor responsabilidad sobre el mismo a factores relacionados con el profesorado. La falta de estrategias de motivación influye bastante en el bajo rendimiento académico.

En líneas generales los expertos indicaron que el profesorado debería implicarse más e intentar presentar los contenidos de una manera más atractiva para que nuestros usuarios los lleguen a considerar como herramientas fundamentales para el correcto desempeño de su trabajo académico. La motivación debería llevarse a cabo desde el aula, y este puede

ser un factor clave. Hay una falta de canalización de estos cursos desde el profesorado que no les motiva lo suficiente. Si este colectivo se implicase para promover el aprendizaje autónomo, los recursos de la biblioteca se utilizarían más. Se necesita la colaboración del profesorado para difundir de estos cursos. Tal como afirma Maughan (2001), los bibliotecarios tienen las herramientas y los profesores deben aprenderlas y ayudar a que los alumnos las refuercen. Los resultados y las acciones deben ser compartidos:

PA8. Si el profesor se vuelca en promover el aprendizaje autónomo mediante el uso de los recursos de la biblioteca y orientando en ese sentido las distintas prácticas y actividades requeridas para superar sus asignaturas entonces nos encontraremos con que sus alumnos empezarán a hacer un uso intensivo de nuestros recursos; si en cambio el docente no sigue esa línea sino otra distinta, como puede ser, por ejemplo, el dictado de apuntes en clase, lo más probable es que sus alumnos no tengan ningún interés en la formación de usuarios que se ofrece en la biblioteca.

Por otra parte, los expertos sugirieron que estos cursos de formación deberían ser obligatorios, e incluirse dentro de la programación docente. Al ser opcionales, la mayoría cree que no son fundamentales en su formación y esto repercute a su vez en la escasa utilización de los recursos que ofrece la biblioteca. Williams (2012), refuerza en su estudio esta idea, argumentando que un programa definido y obligatorio de formación de usuarios dentro del currículo ayudaría a que los alumnos tuvieran las herramientas y las habilidades necesarias para su éxito académico pero para lograrlo se necesita la colaboración de bibliotecarios y profesorado:

PE7. Hacer los cursos de forma voluntaria no surte mucho efecto. Sin embargo, cuando lo hacen de forma obligatoria, se dan cuenta de que les interesa, al menos a gran parte de ellos. Mi opinión es que para estos alumnos, la formación que pensamos que es necesaria, se incluya dentro de alguna asignatura, o vengan acompañados por su profesor. En general, los alumnos de primero no creo que tengan mucho interés en la investigación en general. Debe de haber una formación escalable [...] La falta de uso de los recursos de la biblioteca se debe a la falta de canalización por el profesorado, y sobre todo porque no es necesario la consulta bibliográfica o el uso de más recursos para poder superar las materias, por lo que en mi opinión esos cursos debería tener algo de obligatoriedad.

1.2.7. Realización de búsquedas bibliográficas

En este apartado queríamos conocer la opinión de los expertos sobre cuáles consideraban como opciones preferidas y más frecuentemente utilizadas por nuestros usuarios a la hora de llevar a cabo sus búsquedas bibliográficas. Les

proporcionamos para ello una serie de opciones entre las que tenían que elegir: (a) a través del personal de la biblioteca; (b) realización de búsquedas directamente en las estanterías; (c) a través de los expositores de novedades de la biblioteca; (d) a través del catálogo Almena de nuestra biblioteca; (e) realización de búsquedas bibliográficas a través de Google.

Gómez-Hernández (1995), señala que las búsquedas bibliográficas que realizan los alumnos son bastante limitadas a las necesidades marcadas por sus profesores. A partir de segundo hasta quinto año de carrera, poco a poco los alumnos van conociendo mejor las posibilidades de la biblioteca. A continuación expondremos los resultados obtenidos en los diferentes apartados.

1.2.7.1. Búsquedas bibliográficas a través del personal de la biblioteca

En esta ocasión preguntamos a los expertos si consideraban que nuestros usuarios acudían al personal técnico de la biblioteca como primera opción para realizar sus búsquedas entre los recursos que ofrece ésta:

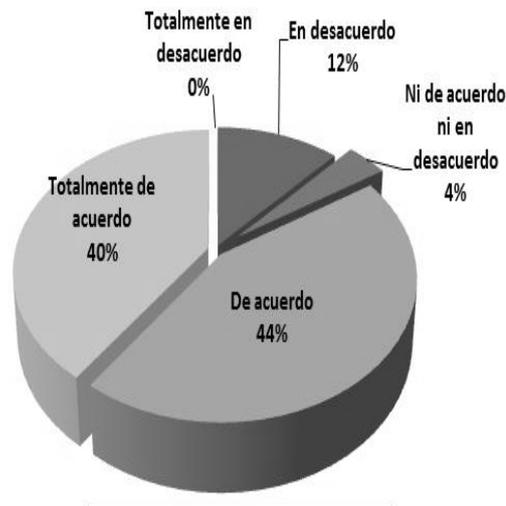


Figura 26. Resultados cuestión 3.1 Búsquedas bibliográficas a través del personal de biblioteca.

Tabla 54

Resultados cuestión 3.1 Búsquedas bibliográficas a través del personal de biblioteca.

Media	Mediana	Desviación típica
4,12	4,00	0,97

La gran mayoría de los expertos (84%) señalaron esta opción como la más utilizada por nuestros usuarios. Tan solo un 12% se mostró en desacuerdo, y un 4% no se posicionó. Los expertos consideraron en esta primera cuestión, que es el personal técnico de la biblioteca el que mejor puede orientar a nuestros usuarios en las búsquedas bibliográficas. La media obtenida (4,12) nos indica el alto grado de consenso alcanzado entre los expertos al considerar esta opción como la más utilizada por nuestros usuarios. Por su parte, la desviación típica (0,97) confirma la fiabilidad de los resultados obtenidos.

1.2.7.2. Resolución de dudas a través del personal bibliotecario

Relacionado con la cuestión anterior, en segundo lugar nos interesaba averiguar si los expertos consideraban que nuestros usuarios acudían al personal bibliotecario a la hora de resolver cualquier problema relacionado con sus búsquedas bibliográficas.



Figura 27. Resultados cuestión 4.5. Resolución de dudas a través del personal bibliotecario

Tabla 55

Resultados cuestión 4.5. Resolución de dudas a través del personal bibliotecario

Media	Mediana	Desviación típica
3,92	4,00	1,22

En esta cuestión también existe un alto grado de acuerdo, un 80% de los expertos coincidieron en señalar que nuestros usuarios consideran como vía

más accesible para resolver sus dudas bibliográficas el preguntar directamente al personal bibliotecario técnico. Sólo un 8% de los expertos estuvo en desacuerdo con esta afirmación mientras que un 14% no se posicionó por ninguna de las opciones. La media obtenida -3,92- es alta y la desviación típica -1,22- confirma un cierto grado de dispersión de los resultados obtenidos. Varios expertos estuvieron totalmente de acuerdo con que ésta es la opción de búsqueda preferida y más cómoda para nuestros usuarios:

PA4.Los que no se quieren molestar, preguntan al personal de la biblioteca.

PA6.Primeramente preguntan al personal de biblioteca y luego se encaminan.

El personal técnico constituye un colectivo muy importante por varios motivos. El primero es que al estar situados en el mostrador de préstamo, un lugar muy visible de la entrada de la biblioteca, constituyen la primera referencia que tienen nuestros alumnos; ante cualquier duda se dirigen a ellos. Por otro lado, este grupo tiene entre sus funciones la de asesorar y guiar a nuestros usuarios dentro de la biblioteca:

PA10.La figura del Bibliotecario o del auxiliar es fundamental, la gente se acerca a preguntar al mostrador.

Tal como señaló uno de los expertos, muchos de nuestros usuarios suelen repetir el mismo proceso a la hora de realizar sus búsquedas bibliográficas. No suelen recordar las explicaciones recibidas por el personal técnico, por lo que vuelven a preguntarles para que les encaminen de nuevo en sus búsquedas:

PA5.Llegado el momento de la necesidad, preguntan al personal por el cómo pero tampoco lo memorizan [...] A la siguiente oportunidad, suelen repetir el "camino".

Los expertos consideraron que éste personal es experto en la realización de búsquedas bibliográficas. De hecho, son los que mejor pueden orientar a nuestros usuarios para que lleguen a ser autónomos en este proceso. Para alcanzar este objetivo coinciden en señalar la importancia que tiene este tipo de formación:

PA3.Considero que siempre tratamos de acudir a lo más cómodo, por lo tanto lo más sencillo siempre es que una persona especializada haga los trámites de búsqueda, y sobre todo se da más en alumnos que utilizan muy de vez en cuando la biblioteca. Por lo que sería muy relevante que los técnicos de biblioteca más que buscar los libros a los alumnos enseñaran a utilizar los canales de búsqueda.

Muchos de nuestros usuarios acuden directamente al personal bibliotecario para que les realice las búsquedas sobre bibliografía recomendada en clase. Los expertos señalaron que los alumnos no son autosuficientes y se limitan sólo a buscar aquellos documentos referenciados en clase:

PA8.Preguntar al personal es una de las opciones habituales, sobre todo en los casos de bibliografía recomendada por los profesores: sencillamente se pregunta por la ubicación y disponibilidad de un título concreto, algo que, por ejemplo, debería hacer el propio usuario a través de la consulta del OPAC de la biblioteca.

PA6.El personal de mostrador es el que encamina la búsqueda y el que da lecciones magistrales con pocas palabras.

PE5.Prefieren preguntar al personal de biblioteca o buscar directamente no son autosuficientes en la búsqueda de información.

Como ya hemos señalado en apartados anteriores, nuestros usuarios, sobre todo en los primeros años de carrera, no saben cómo utilizar correctamente todos los recursos que les ofrece la biblioteca. Más concretamente, como nos indicó uno de los expertos, desconocen por completo el lenguaje bibliotecario:

PA1.Preguntan directamente al personal o buscan en las estanterías. Muchos ni siquiera entienden lo que es un registro bibliográfico.

Se debe de tener en cuenta que nuestros usuarios en alguna ocasión, puede que no acudan a preguntar al personal de la biblioteca por percibir una barrera entre ellos:

PE4.En cuanto a preguntar al personal de la biblioteca, como he dicho en la Cuestión 2, hay una idea persistente de bibliotecario-vigilante. Los usuarios perciben una especie de barrera entre ellos y el bibliotecario. En ocasiones prefieren preguntar a otros usuarios antes que al bibliotecario.

Coincidimos plenamente con las opiniones de los expertos en cuanto a considerar que el personal técnico bibliotecario es un agente fundamental para la formación inicial de nuestros usuarios. Además por su posición estratégica en el mostrador de préstamo situado en la entrada de la biblioteca, es el encargado de proporcionar la primera información a nuestros usuarios. Por todo ello consideramos de vital importancia su formación y actualización. Cuanto mayor sea su formación y su motivación, mejor asesorados estarán nuestros usuarios. Los alumnos deben ser

autónomos en la realización de sus búsquedas y este personal es el indicado para guiarles en esta tarea.

1.2.7.3. Búsquedas de nuestros usuarios en las estanterías de la biblioteca

En este apartado se recogen las opiniones que han manifestado los expertos respecto a si consideraban que nuestros usuarios realizan sus búsquedas de forma autónoma y acuden directamente a las estanterías de libre acceso de la biblioteca.

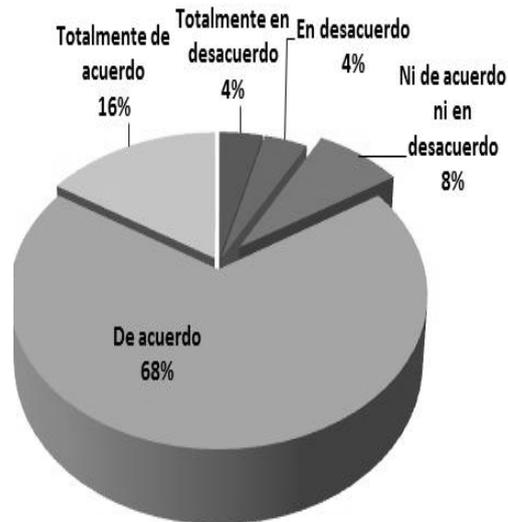


Figura 28. Resultados cuestión 3.2 Búsquedas en las estanterías de la biblioteca

Tabla 56

Resultados cuestión 3.2 Búsquedas en las estanterías de la biblioteca

Media	Mediana	Desviación típica
3,88	4,00	0,88

En relación a esta cuestión, de nuevo la inmensa mayoría de los expertos (84%) señalaron esta opción “los usuarios realizan sus búsquedas de forma autónoma y acuden directamente a las estanterías de libre acceso de la biblioteca”, como una de las más destacadas, mientras que sólo un 12% estuvo en desacuerdo y un 4% no se posicionó. Por lo tanto, los expertos consideraron que nuestros usuarios acuden directamente a las estanterías para buscar los recursos bibliográficos que necesitan.

La media obtenida en esta cuestión -3,8- confirma un posicionamiento de parte de los expertos a considerar esta opción “búsquedas en las estanterías de la biblioteca”, como una de las preferidas por nuestros usuarios. La desviación típica -0,88- confirma la escasa dispersión de los resultados obtenidos.

En líneas generales, los expertos estuvieron de acuerdo con la idea de que nuestros usuarios en algún momento recurren a la búsqueda de documentos de la biblioteca directamente en las estanterías, sobre todo en aquellas bibliotecas que permiten el libre acceso a sus fondos como es el caso de nuestro CRAI. Consideramos que es muy importante que nuestros usuarios tengan acceso directo a los fondos ya que, tal como señaló uno de los expertos, les permite encontrar más recursos relacionados con el tema de su búsqueda:

PA4.Los que no manejan en catálogo buscan por las estanterías. El expositor de novedades les sale al paso.

PA8. [...]en el caso de las bibliotecas organizadas como libre acceso y siguiendo una ordenación sistemática basada en notaciones de clasificación (por ejemplo notaciones de CDU), el usuario puede elegir entre varios documentos de la misma temática: si ha llegado hasta aquí siguiendo las instrucciones del personal o con la ayuda del mismo, ahora tiene la posibilidad de acceder a más recursos sobre el tema buscado simplemente mirando qué otros documentos aparecen en la misma estantería.

PE7.En el caso de que se busque información sobre un tema es más probable que se mire en las estanterías.

Los resultados de este apartado indican que los expertos consideraron que los alumnos, sobre todo los que no son aún autónomos en la realización de las búsquedas a través del catálogo, acuden directamente a las estanterías. Esto les permite hojear libros y demás material de la biblioteca que desconocían y de esta manera encuentran la información que les interesa.

1.2.7.4. Búsquedas en los expositores de novedades

En este apartado se recogen las opiniones que nos han manifestado los expertos respecto a si consideraban que nuestros usuarios consultan los expositores de novedades situados a la entrada de la biblioteca.

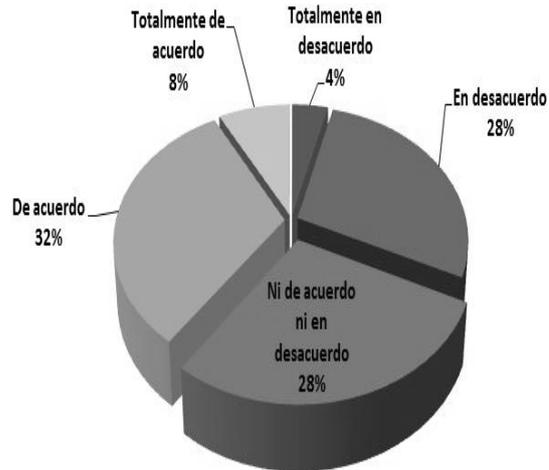


Figura 29. Resultados cuestión 3.3. Búsquedas en los expositores de novedades

Tabla 57

Resultados cuestión 3.3. Búsquedas en los expositores de novedades

Media	Mediana	Desviación típica
3,12	3,00	1,05

En esta opción se pueden apreciar dos tendencias: por un lado, un 40% de los expertos estuvieron de acuerdo en que nuestros usuarios acuden directamente a los mostradores de novedades para buscar recursos bibliográficos. Y por otro lado, un 32% de los expertos consideraron que no acuden a estos mostradores, mientras que un 28% no se han posicionado. Aunque la media obtenida -3,12- no es muy alta, lo cual refleja la falta de consenso en las opiniones. La desviación típica -1,05- confirma una menor dispersión de los resultados obtenidos.

Debemos señalar que los expositores de novedades recogen aquellas publicaciones más destacadas seleccionadas por el profesorado. En nuestro CRAI, además, todas las novedades adquiridas por la biblioteca, se incorporan virtualmente a un tablero de Pinterest dividido por materias según las titulaciones de nuestro Campus.

Como conclusión a este apartado, y por la disparidad de respuestas obtenidas, podemos afirmar que los resultados obtenidos no son concluyentes. Por regla general, son aquellos usuarios que acuden presencialmente a la biblioteca los que puedan consultar el mostrador de novedades, y no todos se percatan de su presencia pese a estar situado en un lugar visible del CRAI. Por otro lado, aquellos que sigan nuestros tableros de

Pinterest podrán actualizarse y conocer las últimas novedades. Por lo tanto, deberíamos realizar una mayor labor de difusión para que nuestros usuarios conozcan nuestro tablero de Pinterest y utilicen el mostrador de novedades. El personal técnico podría sugerir a los usuarios la posibilidad de consultarlos.

1.2.7.5. Búsquedas bibliográficas a través de Google

En esta ocasión hemos preguntado a los expertos si consideraban que nuestros usuarios realizaban sus búsquedas bibliográficas a través del conocido buscador Google. A continuación exponemos los resultados obtenidos.

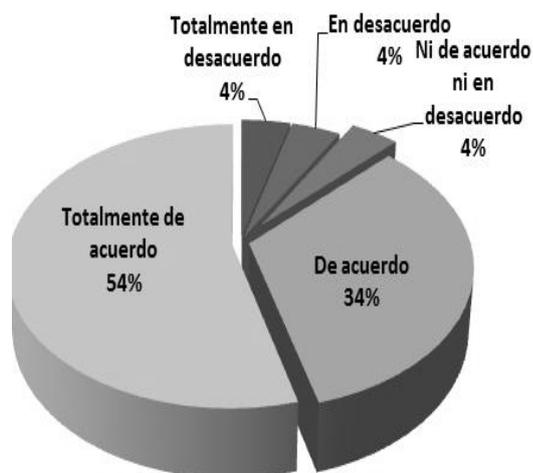


Figura 30. Resultados cuestión 3.5. Búsquedas bibliográficas a través de Google

Tabla 58

Resultados Cuestión 3.5. Búsquedas bibliográficas a través de Google

Media	Mediana	Desviación típica
4,29	5,00	1,04

Un alto porcentaje de los expertos (88%) se muestra de acuerdo con que las búsquedas bibliográficas que llevan a cabo nuestros usuarios, se realizan fundamentalmente a través de Google. Indicaron que este buscador es muy útil y fácil manejo, lo que le convierte en uno de los más utilizados. Sólo un 8% de los encuestados estuvo en desacuerdo, mientras que un 8% no se posicionó. La media obtenida -4,29-, y la desviación típica -1,04- confirman escasa dispersión de los resultados obtenidos y el consenso que se obtiene de los expertos consultados.

Google es un buscador muy sencillo donde no se necesita introducir términos de lenguaje controlado tal como suceden en el catálogo. Jones, Johnson-Yale, Millermaier, y Perez (2008), afirman que la gran mayoría de los alumnos prefieren buscar en Google que en las fuentes de información que les ofrece la biblioteca. Nuestros usuarios están acostumbrados a buscar linealmente en él por lo que la utilización de nuestro catálogo les resulta muy compleja:

PE7.El usuario está acostumbrado a buscar en Google donde siempre encuentra información sobre lo que busca introduciendo el término deseado, algo que no siempre ocurre en el catálogo donde los términos de búsqueda por materias están controlados.

PE4.Es normal que lo más utilizado sea Google, porque el buscador es muy bueno. Han conseguido imponer la idea de que si algo existe, lo encontrarás en Google. [...]Google se ha convertido en herramienta imprescindible a la hora de realizar búsquedas, y su sencillez contrasta mucho con herramientas un poco más complejas.

Uno de los expertos señaló que se debe de tener en cuenta que Google, nos proporciona en la mayoría de las ocasiones resultados no relevantes para un trabajo académico. Nuestros usuarios deberían saber evaluar e interpretar la fiabilidad de los resultados obtenidos a través de él. En esta tarea la biblioteca puede ayudarlos, y proporcionarles herramientas especializadas:

PA8.Por otra parte, la búsqueda de recursos en Internet mediante buscadores de uso general (no especializado) como Google y similares es algo muy habitual, pero no necesariamente útil porque el hecho de que un documento aparezca entre los primeros resultados de un buscador no es sinónimo de calidad de los contenidos. Sin embargo, la búsqueda en Google es algo muy habitual, y por lo tanto la formación de usuarios también deberá hacer hincapié en la evaluación de la calidad de los recursos recuperados.

Señalamos la opinión de uno de los expertos que discrepa de la mayoría ya que no entiende la opción de buscar en Google información de una biblioteca. En este sentido, nosotros coincidimos con esta apreciación ya que nuestros usuarios cuentan con un catálogo Almena que les puede proporcionar información relevante y de gran utilidad para sus trabajos académicos:

PE7.No entiendo la opción de que utilicen Google para buscar material de la biblioteca.

A través de todas las respuestas obtenidas, podemos concluir que el buscador Google es la opción preferida por nuestros usuarios por diferentes motivos,

como son: (a) la sencillez de la interfaz de su buscador; (b) la ausencia de lenguaje controlado, y sobre todo (c) nuestros usuarios están acostumbrados a buscar en él por la sencillez y la comodidad, en comparación con nuestro catálogo Almena. Debido a que nuestros usuarios encuentran dificultades en el uso del catálogo, una posible solución sería hacer más hincapié en nuestros cursos de formación sobre la utilización del mismo.

En otro apartado, pero relación con los resultados expuestos, los expertos a través de sus respuestas nos ofrecieron diferentes opciones en los pasos que consideraron que realizan nuestros usuarios a la hora de realizar cualquier tipo de búsqueda dentro de la biblioteca:

1ª respuesta. Los alumnos sobre todo de los primeros cursos están acostumbrados a realizar sus búsquedas primero preguntando a otros usuarios, al personal bibliotecario y en último lugar acudiendo al catálogo:

PA9. Alumnos de primero, me imagino que sus búsquedas las harán en gran medida con el boca a boca de los compañeros, con el personal bibliotecario y con los catálogos.

2ª respuesta. Los alumnos eligen como primera opción preguntar directamente al personal bibliotecario o buscar directamente en las estanterías. Tal como se ha indicado anteriormente, pocos son los usuarios que acuden directamente al catálogo y normalmente suele ser cuando el personal bibliotecario les indica cómo hacerlo:

PA7. Los alumnos normalmente lo primero que hacen es acercarse al mostrador a preguntar directamente al personal si hay un determinado libro o sobre alguna materia; también deambulan bastante ante las estanterías, pero al no encontrar lo que buscan vuelven al mostrador y desde allí, normalmente; se les conduce hacia el catálogo para que sepan cómo buscar. Pocos son los que directamente al primer lugar que van es al catálogo.

PA5. Como la dinámica de uso de recursos bibliográficos viene determinada casi exclusivamente por la obligatoriedad de los requisitos académicos, suelen recurrir a lo que más les sirve ante su situación de apremio: o sea, el personal... y, como mucho, el catálogo.

3ª respuesta. Los alumnos realizan sus búsquedas en Google, y en segundo lugar preguntan al personal bibliotecario o buscar directamente en las estanterías. Chen (2012) señala que los alumnos para realizar sus búsquedas utilizan principalmente Google. Por otro lado tienen bastantes dificultades para diferenciar información relevante de la que no lo es (Giráldez, 2007):

PA1.El esquema es así: primero miran en Google, luego se acercan a la biblioteca y, o bien preguntan directamente en el mostrador (los más atrevidos) o bien suben directamente a las salas de lectura para buscarlo en los estantes. Pocos se aventuran a mirar en el catálogo.

P1. Pienso que utilizarán más el Google, al que están más acostumbrado y la búsqueda en las estanterías, pues en ocasiones no buscan un autor u obra concreta.

4º respuesta. Los usuarios acuden directamente a las estanterías y después preguntan al personal bibliotecario que es el que les conduce al uso del catálogo:

PE3. [...] alumnos de primeros cursos primero intentan buscar el libro directamente en las estanterías, después preguntan al bibliotecario y es el bibliotecario el que pregunta a ellos si conocen el uso del catálogo, como casi siempre es que no, se les enseña individualmente a encontrar los libros”

En líneas generales, los expertos consideraron que los usuarios no suelen realizar ningún esfuerzo en sus búsquedas dentro de la biblioteca:

PE4.Algunos usuarios de la biblioteca aplican la ley del mínimo esfuerzo. No están motivados para ocuparse de conocer y acceder a los recursos que la biblioteca pone a disposición de todos.

1.2.7.6. Búsquedas a través del catálogo Almena

En este apartado recogemos la opinión de los expertos sobre cómo realizan las búsquedas nuestros usuarios en catálogo Almena y las principales dificultades que se les presentan.

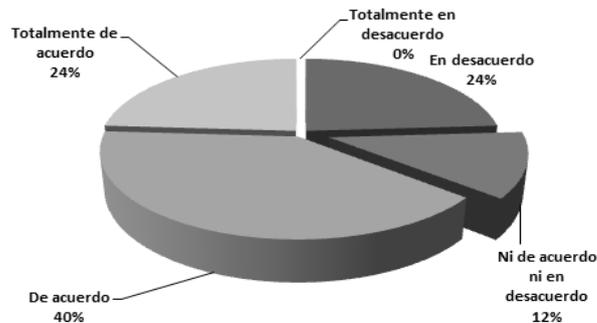


Figura 31. Resultados cuestión 3.4. Búsquedas a través del catálogo Almena

Tabla 59

Resultados cuestión 3.4. Búsquedas a través del catálogo Almena

Media	Mediana	Desviación típica
3,64	4,00	1,11

Un 64% de los expertos estuvieron de acuerdo o totalmente de acuerdo con que nuestros usuarios utilizan la opción del catálogo como herramienta fundamental para la realización de sus búsquedas bibliográficas. Sólo un 24% de los encuestados estuvo en desacuerdo, mientras que un 12% no se posicionó. La media obtenida en esta cuestión ha sido -3,64-, y la desviación típica -1,11- confirma escasa dispersión de los resultados obtenidos.

Tal y como se ha señalado anteriormente, varios podrían ser los motivos que les dificultan la búsqueda en nuestro catálogo como podrían ser una interfaz poco amigable o el desconocimiento de su uso.

a) Influencia de la interfaz en la utilización del catálogo Almena

Queríamos averiguar si los expertos si consideraban que la interfaz del catálogo Almena podía ser un elemento que dificultara su utilización. A continuación expondremos los resultados obtenidos.

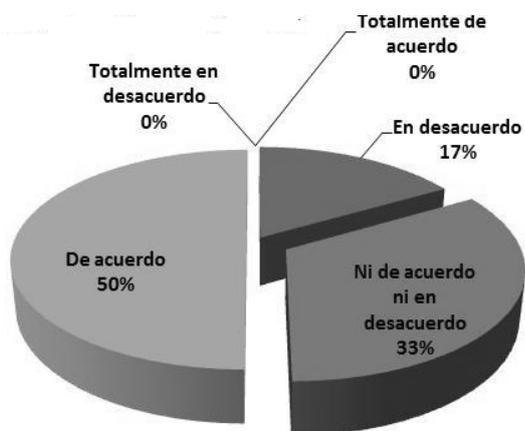


Figura 32. Resultados cuestión 4.2. Influencia de la interfaz en la utilización del catálogo Almena

Tabla 60

Resultados cuestión 4.2. Influencia de la interfaz en la utilización del catálogo Almena

Media	Mediana	Desviación típica
3,20	3,00	1,00

Un 50% de los expertos estuvo de acuerdo con que una interfaz compleja puede dificultar la búsqueda de información. Los usuarios que utilizan el catálogo, son usuarios formados y activos dentro de la biblioteca. Un 17% de los encuestados estuvo en desacuerdo, mientras que un 33% no se posicionó. La media obtenida -3,20-, refleja que los expertos consideraron que nuestros usuarios tienen ciertas dificultades con la interfaz del catálogo. La desviación típica de -1,00- confirma la escasa dispersión de los resultados obtenidos.

Los expertos consideraron que el uso del catálogo resulta complicado a nuestros usuarios por diferentes motivos además de la complejidad de la interfaz. El uso del lenguaje controlado, y la dificultad para interpretar los resultados obtenidos pueden ser algunos de ellos. En relación con esta afirmación Pichinini y Martínez-Tamayo (1996), señalaron en su estudio las dificultades que presentan los alumnos a la hora de utilizar el catálogo como son problemas conceptuales o relacionados al conocimiento del proceso de búsqueda. Estas dificultades tienen que ver con el vocabulario empleado, así como con la utilización de los diferentes operadores booleanos, el truncado y los límites, o intentar la limitación del resultado de una búsqueda. Estos autores señalan que la comprensión de estos problemas es necesaria para un mejor diseño de la interfaz usuario-sistema y para establecer programas de instrucción eficientes.

Por su parte, Macías y Pérez-Casas (2008), apuntan como todavía muchos OPACs siguen siendo poco cercanos al usuario. Gran parte de los sistemas de gestión integrada de las bibliotecas no se adaptan a las necesidades concretas de nuestros usuarios. Estos autores señalan que la teoría tradicional se centraba en la idea de que los problemas de la recuperación provenían más de la incapacidad del usuario para expresar correctamente sus demandas que de las deficiencias del sistema de representación. Esta incapacidad se incrementaba cuando el demandante no era especialista en la materia que investigaba o desconocía los instrumentos de búsqueda documental o ambas cosas.

Los expertos a través de sus respuestas sugirieron que la interfaz fuera más intuitiva y limpia. Según su opinión sólo los usuarios expertos pueden interpretar los resultados de una búsqueda bibliográfica realizada a través del catálogo Almena:

PA11.El interfaz de la biblioteca es poco claro, confuso.

M1.La web podría ser más intuitiva y con una estética más limpia.

PA9.La interfaz del catálogo, sobre todo a la hora de identificar un libro o documento que tengamos físicamente en la Biblioteca, es poco amigable. Hasta llegar a ver que un determinado libro, de la última edición por ejemplo, está realmente en su Biblioteca propia, hay que saber mirar los resultados.

Una apreciación muy interesante que ya se había señalado anteriormente, es que la interfaz del catálogo puede resultar compleja si lo comparamos con las búsquedas lineales que están acostumbrados a realizar nuestros usuarios en Google. Por el contrario, aquellos usuarios formados serán capaces de realizar correctamente cualquier tipo de búsqueda en nuestro catálogo:

PE4.Efectivamente, los usuarios pueden percibir que la interfaz es menos amigable, pero desde mi punto de vista, lo es por contraste con Google, porque hay usuarios ya formados, que se desenvuelven perfectamente con el catálogo.

PA1.La interfaz de los principales catálogos de bibliotecas no es muy amigable, ni parecida a Google.

Los expertos señalaron, que son pocos los usuarios que eligen como primera opción la búsqueda en el catálogo Almena por su complejidad, y sobre todo porque en las asignaturas que cursan no les obligan a utilizar los recursos de la biblioteca:

PA7. Pocos son los que directamente al primer lugar que van es al catálogo.

G1.Yo creo que búsquedas bibliográficas son utilizadas poco, en general, porque la manera de enseñanza no requiere la utilización de recursos bibliográficos.

Macías y Pérez- Casas (2008), señalan que una de las claves en la utilización eficiente del catálogo está en la asistencia constante al usuario. Los expertos en consonancia con estos autores señalan como la realización de búsquedas puede resultar de gran dificultad a nuestros usuarios por el lenguaje controlado y la combinación operadores booleanos:

PA8.Como ya he indicado anteriormente, la búsqueda en el catálogo sí puede resultar compleja, en aspectos tales como el uso de encabezamientos de materia, notaciones de CDU, etc. Claro que también se puede consultar de un modo más básico buscando por autor

(aunque en este caso, para que sea útil la biblioteca debería llevar a cabo una labor muy eficaz y exhaustiva de control de autoridades) o por título.

PE5.Creo que no conocen adecuadamente el uso del catálogo, y menos a[ún] operadores de búsqueda avanzada en OPACs.

G1.Tendría que tener un buscador por palabras, y no por t[í]tulo, autores, [...] (algunas veces no te lo sabes exacto.

Hay que tener en cuenta que un 17% de los expertos estuvo en desacuerdo con esta opción. Consideraron que nuestros usuarios emplean la búsqueda en el catálogo cada vez más por su rapidez y comodidad:

M1.La búsqueda a través del catálogo y sobre todo, repositorios digitales tipo Dialnet, etc. es cada vez más habitual por su rapidez, comodidad, etc.

PE7.Creo que cuando se busca un documento concreto se usa el catalogo para saber si la biblioteca dispone de él.

El catálogo es una herramienta imprescindible para poder localizar los fondos de cualquier biblioteca, por lo que es necesario que nuestros usuarios sepan utilizarlo correctamente:

PE8.Considero que, una vez que el usuario conoce el sistema de búsqueda bibliográfica y la ordenación de los fondos de la biblioteca, estos son los sistemas que más se utilizan para localizar los fondos.

En líneas generales, los expertos consideraron que los usuarios que utilizan el catálogo, están formados suficientemente y muestran una actitud activa dentro de la biblioteca. El uso del mismo puede resultar complicado por diferentes motivos señalados anteriormente como son la complejidad de la interfaz, uso del lenguaje controlado, dificultad para interpretar los resultados obtenidos, etc. De acuerdo con esta afirmación, Macías y Pérez-Casas (2008), señalan que el problema del interfaz radica en su carácter poco amigable.

Esto se ha acentuado debido al éxito de internet, que ha acostumbrado a los usuarios a interfaces más intuitivas y cercanas. El diseño de una interfaz próxima al usuario se basa en generar entradas directas a la búsqueda sencilla en la propia página principal de la biblioteca e incluso de la institución.

b) Desconocimiento del catálogo de la biblioteca

Otro de los motivos por los que nuestros usuarios no utilizan nuestro catálogo podría ser su desconocimiento. Los alumnos de primeros cursos llegan con escasos conocimientos sobre el funcionamiento y los servicios de la biblioteca por lo para ellos el catálogo es una herramienta extraña. Hemos preguntado a los expertos su opinión al respecto, los resultados se muestran a continuación.

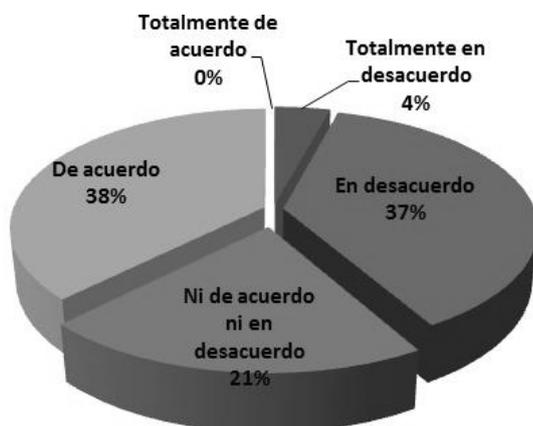


Figura 33. Resultados cuestión 4.3.Desconocimiento del catálogo de la biblioteca

Tabla 61

Resultados cuestión 4.3.Desconocimiento del catálogo de la biblioteca

Media	Mediana	Desviación típica
2,80	3,00	1,11

En esta pregunta existe cierta falta de consenso, ya que un 38% de los expertos estuvieron de acuerdo con la falta de utilización del catálogo por parte de los usuarios puesto que en un primer momento desconocen la existencia del mismo. Por otro lado, un 41% de los expertos se mostró en desacuerdo o total desacuerdo con esta idea y consideraron que los usuarios formados sí que conocen su existencia, y por tanto, hacen uso del mismo. Un 21% no se posicionó. La media obtenida -2,80- no es muy alta, la desviación típica -1,11- confirma cierto grado de dispersión de los resultados obtenidos.

Los expertos indicaron que nuestros usuarios además de no utilizar el catálogo por desconocimiento, prefieren buscar los libros a través de buscadores como Google que son ya conocidos con una interfaz más sencilla para ellos:

PA1.No acuden al catálogo ya que muchos desconocen que existe, la interfaz no es muy amigable, el catálogo debería poder tener un cuadro de búsqueda como en Google y la búsqueda en el catálogo es más compleja de lo que pensamos.

PA7. Muchos desconocen, sobre todo los de primero, que existe un catálogo donde pueden encontrar más fácilmente que mirando en las estanterías lo que buscan, no creo que la búsqueda en el catálogo les resulte dificultosa cuando están tan acostumbrados a buscar información en internet. Pero lo que más cómodo les resulta es preguntar directamente al personal de la biblioteca.

P1. Creo que tanto el desconocimiento del catálogo de la biblioteca como la extendida costumbre de buscar en Google son las razones fundamentales.

Otro porcentaje de los expertos (41%), estuvo en desacuerdo con esta afirmación, tal como se comentaba en la cuestión anterior consideraron que los usuarios formados sí que conocen la existencia del catálogo y hacen un uso eficiente de él:

PE7.Los alumnos que buscan en el catálogo, suelen ser ya usuarios formados y activos de la biblioteca. Los usuarios formados sí que acuden al catálogo.

PA4.Los más aplicados se manejan con el catálogo.

Como conclusión a estos dos apartados: (a) influencia de la interfaz del catálogo y; (b) desconocimiento del catálogo, podemos argumentar que debido a las dificultades que presenta para algunos usuarios no expertos el uso de nuestro catálogo, sería necesario profundizar dentro de los cursos de formación en el uso eficiente del mismo. De este modo, los alumnos llegarán a considerarlo una herramienta fundamental frente a buscadores como Google. El catálogo les proporcionará información relevante para sus trabajos académicos.

La mejora de la interfaz, es otro de los puntos clave. A esto se debe añadir que la asistencia constante al usuario, junto con la mejora de sistemas de ayuda más directos, sencillos e interactivos, permitirán a los usuarios realizar sus búsquedas de manera más efectiva, reduciendo el tiempo empleado en las mismas (Macías y Pérez-Casas, 2008).

1.3. Uso de los recursos electrónicos en la biblioteca

En este apartado recogemos la opinión de los expertos sobre cuáles consideraban que podrían ser las razones del escaso uso de los recursos electrónicos de la biblioteca. En el cuestionario se les facilitaba las siguientes opciones: (a) desconocen su existencia; (b) son recursos difíciles de localizar dentro del catálogo de la biblioteca; (c) la mayoría de estos recursos están en inglés; (d) los consideran de poca utilidad y; (e) son recursos obsoletos y no están adaptados a las necesidades de nuestros usuarios.

A continuación después de analizar las respuestas obtenidas, se muestran en diferentes apartados cada uno de los resultados.

1.3.1. Desconocen su existencia

Una de las posibles opciones que planteamos al panel de expertos, al igual que sucedía con la opción del catálogo en el apartado anterior, era que muchos de nuestros usuarios no utilizan los recursos electrónicos que les ofrece la biblioteca debido a su desconocimiento.

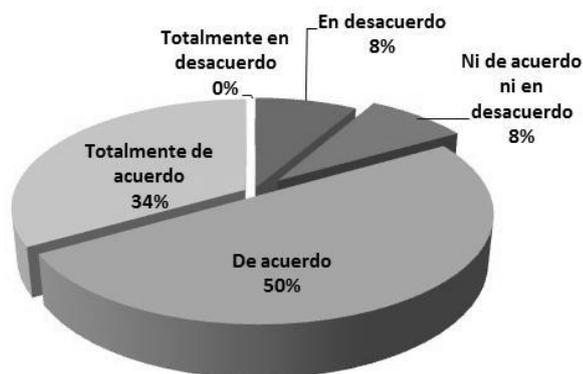


Figura 34. Resultados cuestión 5.1. Desconocen su existencia

Tabla 62

Resultados cuestión 5.1. Desconocen su existencia

Media	Mediana	Desviación típica
3,92	4,00	1,18

Una gran mayoría de los expertos (84%) estuvo de acuerdo con que nuestros usuarios desconocen la existencia de este tipo de recursos. Sólo un 8% de los encuestados estuvo en desacuerdo con esta afirmación, mientras que un 8% no se posicionó. La media obtenida es de -3,92-, y la desviación típica -1,18- lo cual confirma un escaso grado de dispersión.

Desde nuestro punto de vista, sobre todo en los primeros cursos no existe una cultura de esfuerzo, de ampliación del conocimiento, y los alumnos se limitan a seguir los apuntes de clase. La biblioteca invierte gran cantidad de recursos económicos en la contratación de los mismos, y los alumnos no son conscientes de que son una herramienta fundamental para la realización de sus trabajos académicos y para su futuro profesional. Chen (2012) en su estudio, constató que los recursos electrónicos están infrautilizados a pesar del gran esfuerzo que realizan las bibliotecas en la creación y actualización de contenidos:

P1. Quién no conoce algo no lo demanda.

PA1. Desconocen su existencia. Se limitan a los apuntes, no hay cultura de esfuerzo, ni de lectura.

PE5. Creo que no tiene suficiente información sobre los recursos que tienen a su alcance, y por eso no los usan, porque los desconocen.

Según los expertos, debe ser el personal de la biblioteca y los profesores, los encargados de fomentar su uso entre los alumnos, para que puedan llegar a conocerlos y utilizarlos correctamente. Para lograr este objetivo sería necesario que el profesorado estuviera formado y conociera todas las herramientas que le ofrece la biblioteca. Por lo tanto, desde la biblioteca se deben realizar más cursos de formación para que el profesorado pueda estar actualizado, ya que son ellos los que mejor pueden difundir en sus clases este tipo de recursos:

PA3. No los conocen, el personal de la biblioteca y el profesorado les deben orientar a utilizarlos.

PA7. O desconocen su existencia o, como en el resto de recursos, no se les motiva por parte del profesorado a que los utilicen, a que vean su utilidad. Por otra parte, el idioma también es una barrera importante.

Los expertos indicaron como los alumnos no se esfuerzan lo suficiente para obtener la información que precisan para su éxito académico. En muchas ocasiones si el profesorado no les incita y fomenta en sus clases el uso de este tipo de recursos a través de la realización de prácticas, el alumnado no los utilizaría:

PE4. Creo que el poco uso de estos recursos se debe, fundamentalmente al desconocimiento por parte de los usuarios. Además, teniendo en cuenta que la mayoría de nosotros nos regimos por la ley del mínimo esfuerzo, ¿para qué van a buscar más información sobre un tema, cuando por ejemplo, su profesor, se la ha proporcionado en clase, o ya tienen libros? La barrera del idioma también me parece un motivo a tener en cuenta.

G1.[...]se busca el resultado no el aprender, si no te obliga el profesor no lo vas a hacer caso.

En último lugar, señaló uno de los expertos que es posible que realicen la búsqueda de este tipo de recursos a través de la web en vez de utilizar nuestro catálogo:

PE8. [...] También es posible que, a la hora de buscar recursos electrónicos, los usuarios vayan directamente a la red, en vez de utilizar el catálogo de la biblioteca.

Queda patente, a tenor de los resultados recogidos a través del cuestionario, que los expertos son conscientes de que nuestros usuarios desconocen la existencia y el uso que pueden hacer de gran parte de los recursos electrónicos que la biblioteca pone a su alcance. La biblioteca y el profesorado por lo tanto, deben involucrarse en el fomento de los mismos para que los alumnos lleguen a considerarlos una herramienta imprescindible para el desempeño de su labor académica.

1.3.2. Dificultad para encontrar los recursos electrónicos

Otro de los motivos que podría dificultar la utilización de estos recursos podría ser la complejidad de su localización dentro de nuestro catálogo. Nos interesaba conocer la opinión de los expertos con respecto a si perciben la existencia o no de este problema entre sus alumnos.

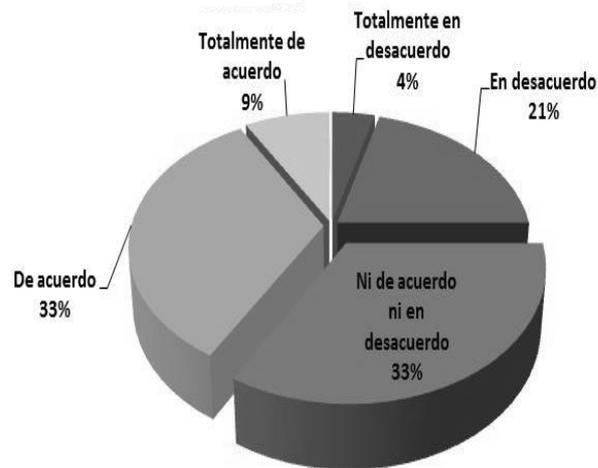


Figura 35. Resultados cuestión 5.2. Dificultad para encontrar este tipo de recursos

Tabla 63

Resultados cuestión 5.2. Dificultad para encontrar este tipo de recursos

Media	Mediana	Desviación típica
3,08	3,00	1,18

Un 42 % de los expertos manifestaron su acuerdo con que el acceso desde el catálogo de la biblioteca a los recursos electrónicos resulta complicado para nuestros usuarios. Un 25% de los expertos estuvo en desacuerdo con esta afirmación, mientras que otro 33% no se posicionó. Aunque la media obtenida -3,08- es alta, la desviación típica -1,18- confirma un cierto grado de dispersión de los resultados obtenidos.

Un alto porcentaje de los expertos (42%), consideró que son recursos difíciles de localizar por diferentes motivos como pueden ser la complejidad de acceso desde el catálogo y en la propia plataforma del recurso:

PE7.La búsqueda de este tipo de recursos en las plataformas es complicada.

PA8.Los recursos electrónicos representan la información más actualizada y relevante sobre un tema. Sin embargo, por lo general presentan una serie de problemas a la hora de su integración en el catálogo de la biblioteca, a la hora de utilizar las distintas plataformas, portales, etc. a través de las cuáles se accede a los mismos, etc. Por otra parte, al tratarse de gran cantidad de recursos (por ejemplo, los paquetes de revistas electrónicas suelen agrupar gran cantidad de títulos distintos) y su carácter virtual hacen que un recurso concreto pase desapercibido, y nadie busca algo que no sabe que existe.

El idioma, casi siempre en inglés, tal como se comentó anteriormente, es otra de las barreras con las que se pueden encontrar nuestros usuarios ya que les dificulta encontrar el recurso que buscan dentro de la plataforma:

PE7. Es complicado utilizar los recursos electrónicos porque cuando realizas una búsqueda en el catálogo no se suele especificar el tipo de material, además de estar en inglés y de que a veces enlazas con otra plataforma. Un poco lío.

En último lugar, indicaron los expertos que sería necesario poseer un mínimo de destrezas informáticas y habilidades de búsqueda para poder localizar este tipo de recursos:

P1.[...]se precisa un mínimo de capacitación de la búsqueda para su localización y algunos usuarios no tienen ese mínimo.

A través del análisis de las respuestas manifestadas por los expertos, podemos argumentar que sería necesario que este tipo de recursos se presentara de una manera más visible e intuitiva dentro del catálogo de la biblioteca. Al igual que en el apartado anterior (uso del catálogo Almena), sería conveniente realizar una mayor difusión de su uso en todos los cursos de formación de usuarios para que nuestros usuarios llegaran a familiarizarse con ellos.

1.3.4. La mayoría de estos recursos están en inglés

El inglés es el idioma más común en la gran mayoría de las publicaciones electrónicas disponibles desde el catálogo de la biblioteca. Esto puede llegar a ser un factor determinante para que algunos de nuestros usuarios no puedan utilizarlos correctamente, sobre todo si su nivel de conocimiento de este idioma es muy bajo. Preguntados los expertos por su parecer a este respecto, mostramos a continuación las respuestas recogidas:

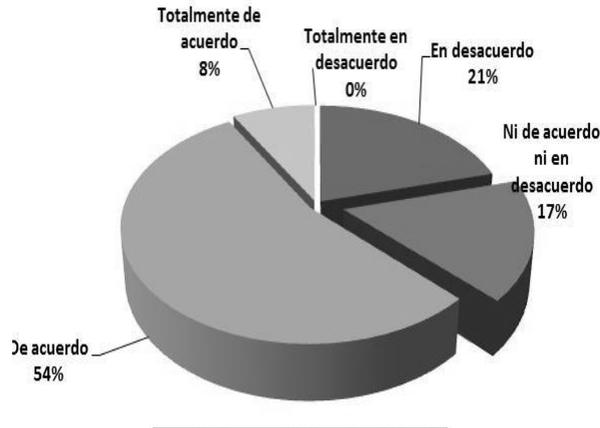


Figura 36. Resultados cuestión 5.3. La mayoría de estos recursos están en inglés

Tabla 64

Resultados cuestión 5.3. La mayoría de estos recursos están en inglés

Media	Mediana	Desviación típica
3,36	4,00	1,15

Un alto porcentaje de los expertos (62%), consideró que el idioma es una barrera muy importante a la hora consultar este tipo de recursos. Un 21% de los expertos estuvo en desacuerdo, mientras que un 17% no se posicionó. Aunque la media obtenida -3,36- es alta, la desviación típica -1,15- confirma un cierto grado de dispersión de los resultados obtenidos.

El idioma es un factor fundamental que puede dificultar el acceso y la consulta de este tipo de recursos. Sería necesario que los alumnos dominaran este idioma ya que un gran parte de la producción científica se publica en inglés:

PA8.[...]el hecho de que la mayoría esté en inglés es un factor que echa para atrás a muchos usuarios que tienen dificultad para utilizar este idioma. Sin embargo la inmensa mayoría de la producción científica se publica, y se seguirá publicando, en inglés, de modo que es un problema de difícil solución dentro de las posibilidades de la biblioteca universitaria.

PA7.El idioma es una barrera importante.

El idioma, no debería de ser un condicionante a la hora de utilizar los recursos electrónicos. Desde la biblioteca tratamos de difundir, en todos los cursos de formación, la importancia de la utilización más eficaz de este tipo de recursos. Una posible solución a este problema sería, sobre todo para

usuarios de primeros cursos de carrera, fomentar el uso de bases de datos y plataformas multidisciplinares, suscritas por la biblioteca y cuya interfaz está en español como es el caso de Dialnet o Proquest. De este modo nuestros usuarios comenzarían a utilizarlos familiarizándose con este tipo de recursos para en cursos más avanzados utilizar ya bases de datos en inglés como pueden ser WOS.

1.3.5. Consideran de escasa utilidad los recursos que ofrece la biblioteca

La escasa utilidad que nuestros usuarios concedan a este tipo de recursos puede llegar a ser un factor determinante para que no los utilicen. Preguntamos a los expertos cuál era su opinión al respecto, mostramos a continuación las respuestas recogidas:



Figura 37. Resultados cuestión 5.4. Los consideran de poca utilidad

Tabla 65

Resultados cuestión 5.4. Los consideran de poca utilidad

Media	Mediana	Desviación típica
2,96	3,00	1,24

En esta cuestión vemos que existe discrepancia de opiniones y los expertos no consideran de la misma manera el grado de utilidad que nuestros usuarios conceden a estos recursos. Vemos que un 33% estuvo en desacuerdo y un 35% de acuerdo. El 33% restante no se posicionó. La media obtenida ha sido de -2,96-, y la desviación típica -1,24-, lo que confirma un cierto grado de dispersión de los resultados obtenidos.

El desconocimiento o a la dificultad de uso, hace que muchos usuarios no les utilicen sobre todo durante los primeros cursos. En cursos posteriores, este uso va en aumento. Como ya hemos indicado en apartados anteriores, consideramos que la complejidad de la interfaz y el hecho de que la mayoría estén en inglés, son las barreras principales:

PA5.En esta cuestión y a tenor de la conducta de aprendizaje que se viene observando (el uso de recursos viene limitado por las exigencias del "guión"), no usarán nunca o rara vez algo que no les sea recomendado o impuesto por docentes o programas de asignatura... Así que resulta terreno poco prospectado lo que excede de monografías, manuales... y algún art[í]culo... La falta de uso de recursos de información viene determinada por la falta de motivación para desencadenar inquietudes distintas de lo convencionalmente obligatorio. Interfaces no amigables.

PE3.La mayoría de los usuarios desconocen esos recursos electrónicos y como acceder a ellos. El uso de recursos electrónico es escaso en los primeros cursos pero después es más frecuente. Puede que se deba a la dificultad de acceso ya que no conocen el catálogo o puede que el contenido de ellos sea más especializado y no los consulten, porque en los primeros años se utilizan más los manuales más básicos.

En líneas generales, los expertos tienden a considerar que nuestros usuarios en muchos casos no ven la utilidad de los recursos que les ofrece la biblioteca, tanto impresa como electrónica, debido al desconocimiento de los mismos. De nuevo se deberá profundizar en todos los cursos de formación organizados por la biblioteca en la fiabilidad y eficacia que puede tener su uso para la realización de sus trabajos académicos.

1.3.6. Son recursos obsoletos

La escasa utilización de estos recursos por parte de nuestros usuarios podría deberse a que les resultaran obsoletos. Preguntamos a los expertos su opinión al respecto.

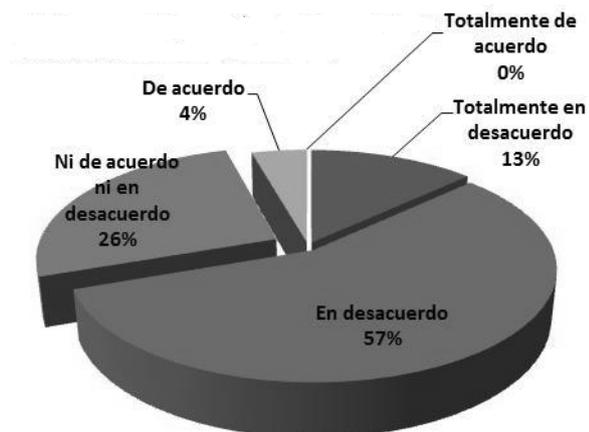


Figura 38. Resultados cuestión 5.5. Son recursos obsoletos

Tabla 66

Resultados cuestión 5.5. Son recursos obsoletos

Media	Mediana	Desviación típica
2,04	2,00	0,93

El hecho de que los recursos resulten obsoletos no parece, a criterio de los expertos, que haya sido uno de los motivos por los que no se utilicen los recursos electrónicos en la biblioteca. Un 70% de los encuestados consideró que suelen ser recursos bastante actualizados periódicamente. Sólo un 4% estuvo en de acuerdo, mientras que un 26% no se posicionó. Aunque la media obtenida -2,04- es baja, la desviación típica -0,93- confirma la escasa dispersión de los resultados obtenidos.

Los expertos no consideraron que estos recursos estén obsoletos, sino que por el contrario, aprecian que están actualizados y contienen las últimas tendencias de investigación. El personal de la biblioteca encargado de su mantenimiento se ocupa de que todos los recursos que ofrece la biblioteca estén al día y sean lo más útiles posibles para nuestros usuarios:

PE7.En absoluto creo que sean recursos obsoletos, todo lo contrario.

Durante los primeros cursos, los alumnos hacen uso de las fuentes bibliográficas tradicionales y sobre todo de internet frente a los recursos electrónicos de la biblioteca. Los expertos son conscientes, y así nos lo hacen saber, que es el personal del mostrador de la biblioteca quien les ayuda a conocer su uso. Se debe tener en cuenta también que muchos de estos recursos son más específicos para investigadores:

PA9. En general los alumnos de primero se conforman con los recursos más básicos, que no incluyen bases de datos.

Nuestros resultados coinciden con los de Hernández (2010), que señala que cuando los alumnos llegan a la universidad presentan características muy similares ya que tienen escasas habilidades a la hora de localizar, seleccionar y usar la información para hacer un trabajo y buscan información sin contrastar en internet. Por su parte los autores Macías y Pérez-Casas (2008), indicaron que la integración en el catálogo de recursos electrónicos seleccionados, de calidad era una cuestión de tarea y tiempo. De este modo, el catálogo puede llegar a convertirse en una pasarela cualificada de acceso a los recursos en la red, ya sean estos recursos libres, en abierto, por suscripción o por propia generación de la biblioteca o su institución matriz.

En consonancia con estas opiniones, desde nuestro punto de vista, se debe mejorar la interfaz del catálogo para de este modo hacer más accesible la localización de este tipo de recursos. También se debe fomentar su uso en todos los cursos de formación de usuarios para que nuestros usuarios lleguen a familiarizarse con ellos.

1.4. Contenidos de los cursos de formación de usuarios en competencias informacionales

En este apartado recogemos las apreciaciones de nuestros expertos sobre cuáles podrían ser los contenidos idóneos para cualquier curso de formación.

Codina, Mas, y Pallàs (1999), destacaron que un buen programa de formación de usuarios debe identificar y asignar contenidos útiles según la tipología de usuarios y enseñarlos de manera progresiva y acumulativa.

Nos interesaba conocer la opinión de los expertos en relación a esta cuestión, para de este modo adecuar los futuros cursos de formación a las necesidades reales de nuestros usuarios. Para ello, dentro del cuestionario les proporcionamos una serie de opciones, entre las que tenían que elegir cuál consideraban que era la mejor: (a) el catálogo de nuestra biblioteca; (b) búsquedas en otros catálogos; (c) recursos-e disponibles desde la biblioteca; (d) gestores bibliográficos: Refworks, Endnote y; (e) evaluación de fuentes documentales. A continuación se recogen los resultados de esta cuestión.

1.4.1. El catálogo de nuestra biblioteca y las búsquedas en otros catálogos

Consideramos que un apartado fundamental que debería incluirse en todos los cursos de formación de usuarios es el hecho de que realicen

correctamente las búsquedas en nuestro catálogo así como en otros catálogos. Por ello, queríamos conocer si el panel de expertos coincidía con esta opinión, y, en caso contrario, conocer sus argumentos.

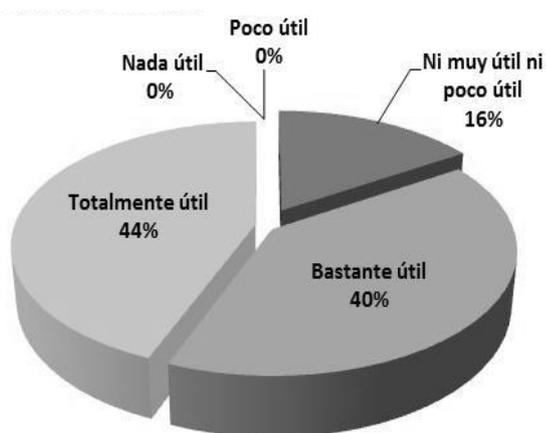
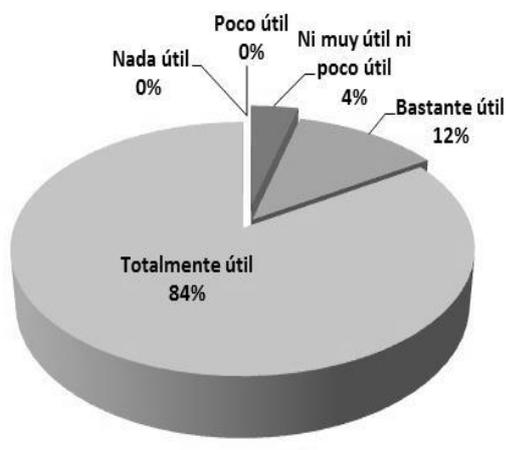


Figura 39. Resultados cuestión 6.1 Búsquedas en nuestro catálogo y 6.2. Búsquedas en otros catálogos.

Tabla 67

Resultados cuestión 6.1 Búsquedas en nuestro catálogo y 6.2. Búsquedas en otros catálogos.

Cuestión	Media	Mediana	Desviación típica
6,1	4,80	5,00	0,50
6,2	4,28	4,00	0,73

En la primera cuestión “realización de búsquedas en nuestro catálogo Almena” un elevado porcentaje (96%) de los expertos, consideraron que el catálogo de nuestra biblioteca debe ser uno de los puntos fundamentales y básicos dentro de los contenidos a explicar de los cursos de formación de usuarios. El conocimiento y uso del mismo es una de las herramientas fundamentales que todos nuestros alumnos deben aprender. La media obtenida -4,80- ha sido de las más altas por lo que consideramos esta opción como uno de los puntos más importantes a tener en cuenta dentro de los resultados obtenidos. La desviación típica -0,50- confirma una escasa dispersión de los resultados obtenidos.

En el estudio realizado por Codina, Mas, y Pallás (1999), entre los contenidos de los cursos de formación, el acceso y consulta al catálogo de la UPC figura como segunda opción precedido por la localización de servicios dentro de la biblioteca. Los expertos señalaron que, uno de los elementos fundamentales que debe ser incluido en todos nuestros cursos, es el uso de nuestro catálogo ya que un uso eficiente del mismo facilita a los alumnos su labor académica:

PE7.El catálogo es la herramienta base por lo que creo que un buen manejo favorece bastante el trabajo de búsqueda. En el caso de los alumnos de primer curso, posiblemente sea más útil la formación en búsquedas en catálogos internos y externos.

PE4. Los recursos básicos, como es el uso del catálogo, deben enseñarse en todos los cursos de formación de usuarios.

P1.Es fundamental el catálogo de esta biblioteca, pues debería ser lo más utilizado por los usuarios por razones de economía y de eficiencia.

Otra de las ventajas de conocer y usar de forma eficiente nuestro catálogo, a criterio de los expertos, es la ayuda que les supondría para conocer el funcionamiento y la utilización del resto de catálogos de otras bibliotecas:

PA7.Los recursos del catálogo de nuestra biblioteca es básico, El aprender a utilizar nuestro catálogo ya les abre las puertas para el uso de otros catálogos distintos. Es muy importante también que conozcan qué recursos les ofrece la biblioteca para ver cuál de ellos les puede resultar de utilidad.

Estamos totalmente de acuerdo con las aportaciones manifestadas por el panel de expertos. En todos los programas de formación que desarrollamos desde nuestro CRAI, consideramos de vital importancia que nuestros usuarios aprendan a utilizar correctamente nuestro catálogo Almena. Un uso eficaz de nuestro catálogo les ayudará a encontrar información pertinente para la realización de sus trabajos académicos. Esto les facilitará, a su vez, a

comprender cómo funciona el resto de catálogos de cualquier biblioteca universitaria.

En esta segunda cuestión: “búsquedas en otros catálogos”, de nuevo, la mayor parte de los expertos (84%), estuvo de acuerdo en que nuestros usuarios además de conocer la utilización de nuestro catálogo, deben conocer el manejo de otros catálogos, bien sean nacionales o internacionales. De este modo se podrá tener la mayor cantidad posible de opciones en sus búsquedas bibliográficas. Sólo un 16% de los expertos no se posicionó por ninguna de las opciones. La media obtenida -4,28- ha sido alta, y la desviación típica -0,73- confirma una escasa dispersión de los resultados obtenidos.

Una amplia mayoría de los expertos (84%), consideró fundamental que nuestros usuarios aprendieran a realizar las búsquedas, además de en nuestro catálogo, en otros catálogos. Es muy importante que nuestros usuarios sean conscientes que a través de nuestro catálogo también tienen acceso a multitud de servicios como son entre otros el de préstamo intercampus e interbibliotecario:

PE3. Para los alumnos de primeros cursos, una formación básica para localizar información en el catálogo. Considero que es imprescindible que aprendan a usar el catálogo de la biblioteca y de otras bibliotecas también para que puedan tener en cuenta el servicio de préstamo interbibliotecario.

Tras el análisis de los datos obtenidos, podemos deducir que los expertos han considerado de vital importancia el conocimiento y manejo de nuestro catálogo que permitirá a nuestros usuarios utilizar y realizar búsquedas en otros catálogos Macías y Pérez-Casas (2008), afirman que la búsqueda y recuperación de la información a través del catálogo es un proceso que debería poder realizar el usuario por sí mismo. Sin embargo, todavía está lejos de cumplirse en la práctica. Una posible solución a este problema estaría en una mayor formación desde la biblioteca para de este modo lograr que nuestros usuarios lleguen a ser autónomos en la realización de sus búsquedas.

1.4.2. Recursos-e disponibles desde la biblioteca

Consideramos fundamental que nuestros usuarios conozcan este tipo de recursos electrónicos. La biblioteca destina gran cantidad de su presupuesto en la contratación de este tipo de recursos que muchas veces quedan infravalorados. Queríamos averiguar si nuestros expertos consideraban la importancia que tienen este tipo de recursos.

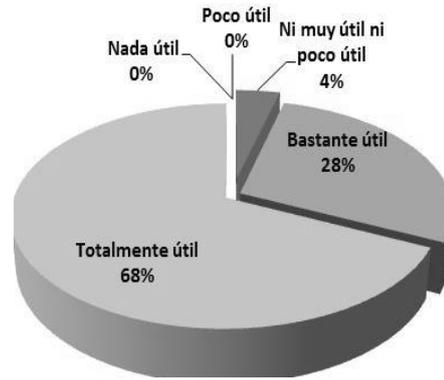


Figura 40. Resultados cuestión 6.3. Recursos-e

Tabla 68

Resultados cuestión 6.3. Recursos-e

Media	Mediana	Desviación típica
4,64	5,00	0,56

Consenso casi absoluto en esta opción ya un 96% de los expertos consideraron que el conocimiento de estos recursos electrónicos es de gran utilidad. La media obtenida -4,64- ha sido alta, y la desviación típica -0,56- confirma la escasa dispersión los resultados obtenidos:

PE7.En cuanto a los recursos electrónico es importante conocer cómo funcionan porque si no so se utilizan.

PE3.También es imprescindible que los alumnos de primeros cursos sepan acceder a los recursos electrónicos porque les va a ser de gran utilidad ahora y en el futuro.

Estamos totalmente de acuerdo con las afirmaciones manifestadas por los expertos, si en los cursos de formación no se enseña a nuestros usuarios (especialmente en los primeros cursos) cómo utilizar correctamente este tipo de recursos, difícilmente los utilizarán.

1.4.3. Gestores bibliográficos: Refworks, Endnote

El conocimiento y utilización de los diferentes gestores bibliográficos constituyen una herramienta básica que ayudará a nuestros usuarios a la realización de trabajos bibliográficos y a una correcta citación en los mismos. Dentro de los cursos de formación debe de dedicarse un apartado a la explicación de este tipo de gestores. Queríamos averiguar si nuestros

expertos consideraban la importancia que tiene incluir este tipo de gestores en todos los cursos de formación.

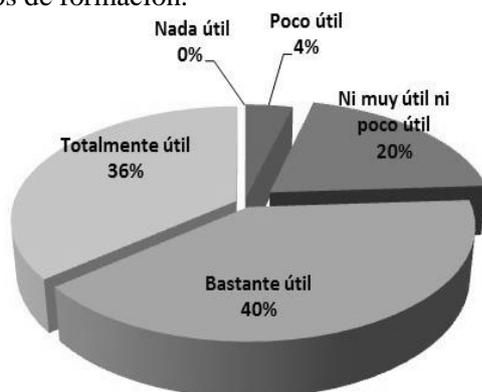


Figura 41. Resultados cuestión 6.4. Gestores bibliográficos

Tabla 69

Resultados cuestión 6.4. Gestores bibliográficos

Media	Mediana	Desviación típica
4,08	4,00	0,86

La media obtenida -4,08- ha sido media-alta, y la desviación típica -0,86- reafirma una escasa dispersión de los resultados obtenidos. Una amplia mayoría de los expertos (76%) consideró de gran utilidad el uso de gestores bibliográficos, especialmente en los últimos cursos de carrera o para la realización de trabajos de investigación. Un 20% de los encuestados no se posicionó, mientras que sólo un 4% estuvo en desacuerdo:

PE3.Los gestores bibliográficos y la evaluación de fuentes documentales no creo que tengan tanta importancia en alumnos de primeros cursos, me parece más apropiados para el trabajo de investigación.

PA6.Los gestores bibliográficos serán útiles dependiendo de la población que los utilice.

En cualquier caso, parece que existe un consenso en torno a la cuestión de la importancia que presenta el uso de: los gestores bibliográficos para el aprendizaje de los alumnos que están finalizando sus estudios, especialmente para la realización de trabajos de fin de Grado y fin de Máster:

PA7.Los gestores bibliográficos serán más útiles para usuarios de máster o de los últimos años, los de primero o segundo no tienen esa necesidad.

P1.Los gestores bibliográficos son muy útiles para trabajos fin de carrera que han de realizar nuestros alumnos.

1.4.4. Evaluación de fuentes documentales

La correcta evaluación de fuentes documentales es otro de los temas que hemos considerado que se debería incluir en nuestros cursos de formación. Preguntados los expertos al respecto, los resultados se muestran a continuación.

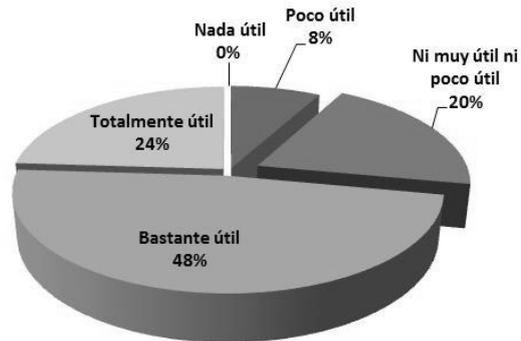


Figura 42. Resultados cuestión 6.5. Evaluación de fuentes documentales

Tabla 70

Resultados cuestión 6.5. Evaluación de fuentes documentales

Media	Mediana	Desviación típica
3,88	4,00	0,88

Desde los primeros cursos, los alumnos universitarios deben conocer qué fuentes documentales son válidas. Por ello, una evaluación de las mismas se ha considerado otro de los aspectos fundamentales en la formación de usuarios de la biblioteca. Un 72% de los expertos estuvieron de acuerdo o totalmente de acuerdo con esta afirmación, mientras que un 20% no se posicionó, y sólo un 8% estuvo en desacuerdo. La media obtenida -3,88- no ha sido muy alta, pero la desviación típica -0,88- confirma un grado de consenso en los resultados obtenidos. Los expertos manifestaron que el conocimiento sobre la evaluación de fuentes es fundamental para que los alumnos sepan diferenciar la información relevante de la que no lo es:

PA7. Por último, la evaluación de las fuentes documentales es básica ya que para ellos, de entrada, cualquier cosa que encuentran en la red es válida, sin fijarse si es una fuente fiable o no.

PA1. Dejar para cursos superiores los gestores bibliográficos y la evaluación de fuentes.

Desde nuestro punto de vista, y con la experiencia acumulada, nos hemos dado cuenta de que la realización de una correcta evaluación de fuentes documentales debe incluirse en todos los cursos de formación. Si nuestros alumnos aprenden a diferenciar las diferentes fuentes documentales, y a elegir aquellas que tienen mayor validez, sus trabajos académicos tendrán una mayor calidad.

Tras exponer todos los resultados de este apartado “contenidos de los cursos de formación”, tenemos que decir que estamos totalmente de acuerdo con las opiniones manifestadas por los expertos. Consideramos que es fundamental que entre los contenidos que se incluyan en nuestros cursos de formación figuren en primer lugar el catálogo de nuestra biblioteca, catálogos de otras bibliotecas, recursos electrónicos, evaluación de fuentes, y dejar para cursos más avanzados los gestores bibliográficos. Por último, sería interesante reflejar en este apartado las diferentes opciones que consideran nuestros expertos que deberíamos tener en cuenta a la hora de planificar nuestros cursos:

Los expertos señalaron que sería conveniente comenzar la formación por los recursos de la biblioteca como nuestro catálogo, e ir complementar esa formación con otros catálogos y bases de datos y otro tipo de recursos como multibuscadores, etc., pero siempre teniendo en cuenta el usuario al que esté dirigida esta formación:

PA1. En mi opinión, hay que ir de menos a más, empezar por el catálogo propio, otros catálogos e ir luego a bases de datos, etc. Como se ha dicho antes depende de a quién esté dirigido el curso.

PA8. Es prioritario conocer los recursos de la propia biblioteca. Considero que, lo más importante, es que el usuario sepa manejar los recursos que la propia biblioteca pone a su disposición, y que es el factor en el que más hay que incidir a la hora de planificar la formación de usuarios: catálogo (de todo tipo de fondos documentales, incluyendo los recursos electrónicos) y repositorio institucional. A partir de ahí, los demás aspectos: uso de otros catálogos (o, mejor aún, búsqueda en multibuscadores y metabuscadores de catálogos de bibliotecas, bases de datos o repositorios, etc.), gestores bibliográficos para citar correctamente la bibliografía recopilada, etc..

En concordancia con los expertos coincidimos en señalar que nuestros usuarios deben saber utilizar correctamente primero los recursos que les ofrece la biblioteca, para de este modo ir aumentando su formación progresivamente hacia nuevos recursos. Los expertos, por su parte, sugieren

que cada curso se adapte a las necesidades de formación del usuario al que vaya dirigido. La necesidad de formación aumentará a medida que vaya avanzando en su vida académica. Es cierto que nuestros usuarios no demandarán aquella información que no conozcan. Se deberá realizar una mayor difusión de todos los recursos que ofrece la biblioteca en nuestros cursos de formación, para que de este modo nuestros usuarios los lleguen a utilizar eficientemente:

PE8. Todo depende de las necesidades del usuario que va a realizar la formación. Según se va avanzando en la carrera universitaria, las necesidades aumentan, requiriendo formación más amplia y específica.

Los alumnos de cursos más avanzados, sobre todo en el momento que tengan que realizar sus trabajos de fin de Grado/Máster, demandarán una información más específica, por lo que necesitarán conocer gran cantidad de recursos que les ofrece la biblioteca. Si nuestros usuarios han recibido en los primeros cursos formación por parte de la biblioteca, esta tarea les resultará más sencilla. Queda comprobado que nuestros alumnos a medida que avanzan en su formación académica utilizan más los recursos de la biblioteca, no se limitan a consultar la bibliografía recomendada, y demandan información más específica sobre todo en el momento que tienen que realizar su trabajo fin de grado:

PA9. Todo ello hay que adecuarlo a los alumnos de primero, para los que creo que, en general, con una formación muy básica basta. Según van avanzando los cursos, van viendo sus necesidades de formación y hay que estar atentos para ofrecérselos.

Una sugerencia muy interesante que formuló uno de los expertos, tal como se comentó anteriormente, es que una posible causa de que nuestros usuarios no utilicen los recursos que les ofrece la biblioteca sea su desconocimiento:

PA3. Considero que para poder hacer un buen uso de todos los servicios y recursos que ofrece la biblioteca previamente deben de conocerse. "Las cosas de las que no se habla no existen" decía un profesor mío.

Se ha considerado que es muy importante que los usuarios conocieran correctamente el uso y las posibilidades de estos cursos, así como la optimización de otro tipo de herramientas complementarias que ofrece la biblioteca como buscadores, redes sociales, etc.

PE5. Me parece imprescindible que conozcan el alcance de estas herramientas (no sólo su función, si no las posibilidades de ofrecen en el apoyo a la investigación, al estudio.

PA6.Me parece fundamental enseñar a optimizar el uso de buscadores, redes sociales, optimización de correo electrónico, gestión de identidad digital, la e-administración, etc.

Los expertos señalaron también que todos los recursos que dispone la biblioteca son de gran utilidad para nuestros usuarios pero hay que saber diferenciar qué recurso necesita cada usuario:

PA5.Todos los recursos son potencialmente utilísimos pero sólo en la medida en que sean capaces de responder a las dinámicas y hábitos individuales o a las necesidades informacionales en cada momento concreto.

PA6.Lo importante no es el recurso sino lo que mejor le llegue al usuario.

En relación a esta apreciación, en el CRAI de Segovia intentamos adaptar el contenido de la formación que impartimos a la titulación y al curso al que van dirigidos. Solemos acordar previamente el esquema de los contenidos con el profesor que demanda el curso. Consideramos que no es igual la formación básica que reciben los alumnos de primeros cursos a la formación que reciben alumnos de últimos cursos o de Máster/Doctorado.

En último lugar, señaló uno de los expertos que la formación programada centrada en un recurso determinado no tiene ninguna validez para nuestros usuarios por lo que sería necesario conocer sus necesidades reales de formación. En el CRAI de Segovia intentamos llevar a cabo esta sugerencia, intentamos conocer las necesidades de nuestros usuarios, y adaptarnos a ellas. Consideramos que la formación debe combinar siempre clases teóricas y prácticas generales adaptados al nivel y a la titulación de nuestros usuarios. Las sesiones más especializadas centradas en bases de datos o recursos específicos se destinarán a últimos cursos, alumnos de Máster y PDI:

PA5.Insisto en que la formación programada no "llega" porque se centra en la explotación del recurso (es como presentar los modelos que tienes en tu concesionario) no tanto en las necesidades reales de la comunidad.

1.5 Plan de marketing en la biblioteca

En este apartado nos interesaba averiguar la opinión de los expertos sobre cual consideraban que sería el medio más idóneo para llevar a cabo una difusión de todos los servicios, recursos, cursos, actividades, etc. de la biblioteca.

Diep y Nahl (2011), señalaron la importancia de realizar todo tipo de actividades de marketing para promover este tipo de instrucción. Esta difusión permite a su vez que toda la comunidad universitaria conozca el impacto real que estos cursos pueden tener en los usuarios, y de este modo los apoye.

Lecanda y Gaviero (2014), analizaron todos los servicios que se prestan desde el CRAI de Segovia y, la difusión de dichos servicios e implementación de nuevos dentro de un contexto de crisis. Por todo ello queríamos conocer la opinión de los expertos sobre el tema, para lo cual les facilitamos diferentes opciones: (a) blog de la biblioteca de centro/blog de formación de usuarios como medio de difusión de los servicios de la biblioteca; (b) plan de marketing a través de otros usuarios; (c) marketing a través de los tableros de anuncios de la biblioteca; d) marketing a través de las redes sociales: twitter, Facebook, etc. y; e) marketing a través de carteles, folletos, etc.

1.5.1. Blog de la biblioteca de centro como medio de difusión de los servicios de la biblioteca. Marketing a través de redes sociales

Actualmente la inmensa mayoría de bibliotecas universitarias disponen de un importante canal de comunicación con sus usuarios a través de las redes sociales. Considerábamos por lo tanto de gran utilidad la difusión de nuestros cursos de formación y de todo tipo de noticias y actividades de la biblioteca a través de estos medios. Preguntamos a los expertos su opinión al respecto; los resultados se muestran a continuación.

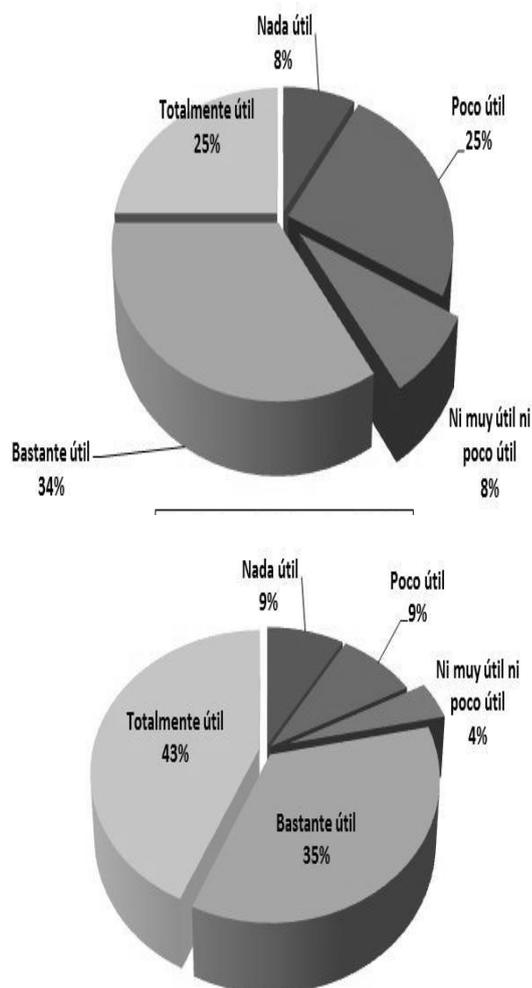


Figura 43. Resultados cuestión 7.1. Blog de la biblioteca y 7.4. Redes sociales

Tabla 71

Resultados cuestión 7.1. Blog de la biblioteca y 7.4. Redes sociales

Cuestión	Media	Mediana	Desviación típica
7,1	3,28	4,00	1,48
7,4	3,64	4,00	1,65

En la primera opción “blog de la biblioteca”, un 59% de los expertos consideraron que la difusión a través de este medio es bastante útil, mientras que un 33% no lo consideró útil, y sólo un 8% no se posicionó. La media obtenida -3,28- ha sido media-alta, pero la desviación típica -1,48- confirma un cierto grado de dispersión en los resultados obtenidos.

Licea de Arenas, Gómez-Hernández, y Vallés (2010), en relación a la difusión de estos cursos de formación a través de la web/ blog de la biblioteca, señalaron que, salvo excepciones, las páginas web de las bibliotecas de las universidades de México, no están dirigidas hacia el desarrollo de competencias que conduzcan a una alfabetización digital.

López (2009), también coincide en que sería necesario mejorar los contenidos dentro de la página web de la biblioteca de la universidad en relación al tema de formación de usuarios para de este modo tener una mayor visibilidad. En relación con este autor, señalan Codina, Mas, y Pallàs (1999) cómo desde la página web de la Biblioteca, además de realizar la difusión de estos cursos, se podría realizar la inscripción telemática a las sesiones.

En la segunda opción “marketing a través de redes sociales”, un 78% de los expertos seleccionaron las redes sociales como el medio de difusión ideal. Un 18% consideraron de poca utilidad estos medios, mientras que un 4% no se posicionó. La media obtenida -3,64- ha sido alta, y la desviación típica -1,65- confirma un cierto grado de dispersión en los resultados obtenidos.

Los resultados muestran que para una gran parte de nuestros expertos los medios virtuales, ya sean blogs o redes sociales, son los idóneos para la difusión de todas las actividades, servicios y cursos relacionados con la biblioteca:

PE3.Hoy en día creo que la difusión debe hacerse mayoritariamente a través de los blogs y de las redes sociales.

Se debe tener en cuenta que, en la primera cuestión un 33% de los expertos, y un 18% en la segunda, consideraron que sería necesario priorizar los medios presenciales frente a los virtuales ya que son pocos los usuarios que los consultan:

PE4.Soy bastante crítica con la difusión de servicios de la biblioteca a través de redes sociales o de blogs. Los alumnos no los suelen consultar.

PA7.A pesar de estar en la web 2.0, considero que no son demasiado efectivos canales como blogs, Facebook, o twitter ya que son pocos los usuarios que consultan este tipo de redes si son de la biblioteca.

PE8.Es más útil desde mi punto de vista el ir directamente al usuario, no esperar que consulte algo que ponemos en la red, ya que de entrada no le interesa.

Según Uribe (2010), un 70% de los alumnos conoce y usa frecuentemente las herramientas clásicas de Internet como buscadores, navegación en sitios web o chat, pero menos del 33% conoce herramientas especializadas claves para la comunicación especializada, la información de calidad y una buena interacción e interactividad en educación virtual.

En líneas generales, la gran mayoría de los expertos consideró la presencia de la biblioteca dentro de las redes sociales como un canal idóneo para la difusión de nuestros cursos, y de todo tipo de actividades y noticias relacionadas con la biblioteca. Un elevado porcentaje de los expertos consultados, señalaron muy necesaria la presencia de la biblioteca dentro todo tipo de redes sociales, ya que muchos alumnos son usuarios habituales de ellas y constituyen un canal idóneo para llegar a ellos:

M1. Los alumnos son usuarios de redes sociales y éstas son un canal de información muy potente que hay que aprovechar.

PA1. Hay que utilizar las redes sociales para difundir los cursos.

P1. Lo más útil es lo más cercano para los usuarios y estos, habitualmente, frecuentan las redes sociales.

PE7. Creo que los principales canales de difusión son las redes sociales y los blog ya que mantienen información actualizada y en el momento.

PE8. La utilización de la red, tanto en forma de Blogs como a través de Redes Sociales, es la mejor forma de ganar visibilidad.

En la BUVA, en nuestra opinión, existe un blog magnífico sobre formación de usuarios¹ que se actualiza periódicamente, donde se incluyen las principales novedades sobre todos los cursos de formación realizados en los cuatro Campus de las BUVA. También recoge información de los cursos online ofrecidos por los principales proveedores de recursos-e.

Se debe de tener en cuenta, que al igual que en primera pregunta sobre los blogs, los expertos consideraron que sería necesario no olvidarse de la difusión de este tipo de cursos también a través de los medios presenciales. En relación a esta apreciación en el CRAI de Segovia intentaremos aumentar nuestra presencia en las redes sociales, realizando diferentes acciones como contactar directamente con el profesorado para que haga difusión en sus clases, pero sin olvidar nunca los medios presenciales, tal como apuntaron los expertos.

¹ <http://formacionbuva.blogs.uva.es/>

1.5.2. Plan de marketing a través de otros usuarios

La difusión que nuestros usuarios puedan realizar de nuestros cursos, y de todo tipo de información de la biblioteca, puede ser una gran oportunidad siempre que su valoración sea positiva. Preguntamos a los expertos cuál era su opinión al respecto. A continuación se muestran los resultados obtenidos.

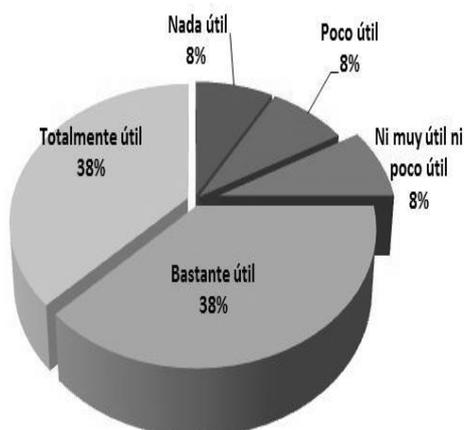


Figura 44. Resultados cuestión 7.2. Marketing a través de otros usuarios

Tabla 72

Resultados cuestión 7.2. Marketing a través de otros usuarios

Media	Mediana	Desviación típica
3,72	4,00	1,45

Un 76% de los encuestados señalaron que una buena opción sería llevar a cabo un plan de marketing y difusión de los cursos de la biblioteca a través de otros usuarios. Un 16% no lo consideró útil, mientras que un 8% no se ha posicionado. La media obtenida -3,72-, y la desviación típica -1,45- confirma un cierto grado de dispersión en los resultados obtenidos.

Los expertos señalaron que la difusión de nuestros cursos de forma presencial a través de otros usuarios puede ser una de las mejores opciones frente a la difusión online:

PA8.He marcado con puntuaciones más altas aquellas opciones que se refieren a medios "presenciales" o "físicos", cuando los más útiles, en principio, deberían ser aquellos en línea.

Plantearon tres opciones para esta forma de difusión:

1. Difusión de nuestros cursos a través de otros usuarios. Tal como señaló uno de los expertos si un alumno está satisfecho con algún servicio/actividad que ofrezca la biblioteca lo difundirá positivamente entre sus compañeros:

PE8.Hoy por hoy, desde mi punto de vista, el boca a boca sigue siendo el mejor marketing posible.

PE4.La mejor manera de promocionar un servicio o actividad en la biblioteca, sigue siendo, en mi opinión, el contárselo directamente. Igual que no consultan el blog, muy pocos leen los carteles y folletos de la biblioteca. La mejor opción es el boca a boca. En cuanto se consigue enganchar a unos cuantos alumnos, siempre que les haya gustado, promocionan el servicio de manera muy rápida entre el resto.

PA9.Por mi experiencia, cuando más se han apuntado alumnos, es cuando teniendo ya las fechas y el curso organizado, han venido a las sesiones de formación obligatoria de los alumnos de primero, y sobre la marcha se podían apuntar.

2. Difusión presencial por parte del personal de la biblioteca, que anime nuestros usuarios a inscribirse en cursos y actividades. Codina, Mas, y Pallàs (1999), en su estudio destacan la importancia de la implicación activa del personal del servicio de préstamo y del servicio de información bibliográfica a fin de convencer a los alumnos de la utilidad de estas sesiones:

PA8.Lo primero es difundir "a pie de biblioteca" los cursos que se ofrecen y los servicios que se ofrecen (en este caso los blogs y páginas en redes sociales), y utilizar asimismo estos mismos recursos para también promocionar los cursos: ningún usuario va a consultar la oferta de cursos en el blog si antes no sabe que existe ese blog.

PA6.Como siempre lo más eficaz es el personal de mostrador.

3. Implicación por parte del profesorado que lo difundirá en sus clases:

PA1.Pero principalmente son los profesores los que pueden ayudarnos y cooperar con la biblioteca en la formación de usuarios.

PE3.Profesorado puede ayudar a difusión cursos.

PE1.Es fundamental que el profesorado se implique en este tipo de iniciativas.

Cortés (2012) señala como una de las primeras acciones de marketing que realizó fue la de buscar una comunicación con los profesores, especialmente con los que tenían a su cargo materias relacionadas con investigación, como lo era y sigue siendo la materia de Técnicas de Investigación Documental. Se les ofreció a estos profesores apoyarlos en la explicación de los servicios de la biblioteca, en el abordaje de algún tema o en la demostración de algún producto informativo en particular.

Codina, Mas, y Pallàs (1999), también señalan la necesidad de colaboración con el profesorado: las sesiones son anunciadas por algunos profesores seleccionados al final de sus clases además de una difusión personalizada por parte de los bibliotecarios durante las constantes visitas a los departamentos.

En el CRAI de Segovia utilizamos todos los medios de comunicación posibles con el PDI como son el correo-e, redes sociales, y de forma personal, para de este modo mantenerles informados de nuestros cursos y de todas las acciones llevadas a cabo desde la biblioteca. Al comienzo del curso académico enviamos un correo a todo el profesorado informando de toda la oferta formativa que ofrece la biblioteca pero consideramos que no es suficiente, por lo que sería interesante llevar a cabo algunas de estas acciones que proponen estos autores en nuestro CRAI.

1.5.3. Marketing a través de los tabloneros de anuncios de la biblioteca. Marketing a través de carteles, folletos, etc.

La difusión a través de los tabloneros de anuncios de la biblioteca y a través de carteles y folletos puede ser una gran oportunidad de dar a conocer todos los recursos de la biblioteca. Preguntamos a los expertos cuál era su opinión al respecto. A continuación se muestran los resultados obtenidos.

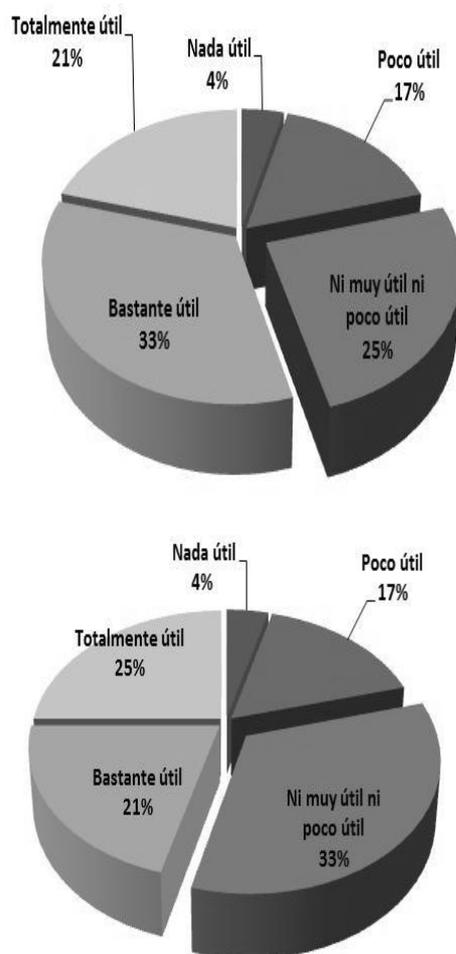


Figura 45. Resultados cuestión 7.3 Marketing a través del tablón de la biblioteca y 7.4 Carteles y folletos.

Tabla 73

Resultados cuestión 7.3 Marketing a través del tablón de la biblioteca y 7.4 Carteles y folletos.

Cuestión	Media	Mediana	Desviación típica
7,3	3,36	4,00	1,31
7,4	3,32	3,00	1,34

En la primera cuestión “realización de marketing a través de tabloneros de anuncios” un 54% de los expertos consideró este medio como uno de sus preferidos mientras que un 21% no apreciaba su utilidad, y un 25% no se posicionó. La media obtenida -3,36-, y la desviación típica -1,31- confirma un cierto grado de dispersión en los resultados obtenidos.

En la segunda cuestión “marketing a través de folletos y carteles” un 46 % de los expertos señaló este medio de gran utilidad, mientras que un 21% no lo consideró útil, y un 33% no se posicionó. La media obtenida -3,32- no ha sido muy alta, y la desviación típica -1,34- cercanas a la anterior opción continúa confirmando el cierto grado de dispersión en las opiniones reflejadas por los expertos.

Un gran porcentaje (54 y 46%) de los expertos consideraron que los tabloneros de anuncios son de gran utilidad para la difusión de nuestros cursos frente a la difusión online. Estos canales a su vez, ayudan a promocionar otros medios de difusión online como pueden ser los blogs o redes sociales de la biblioteca:

P1. Por otra parte, por propia experiencia conozco la existencia de los anuncios colocados en la biblioteca, los cuales leo.

PA8. Sencillamente, he elegido "otros usuarios", "tabloneros", "carteles, folletos, etc." como los más relevantes no ya como sistema de marketing para difundir los cursos, sino más bien como promoción de los servicios en línea (blog, redes sociales, etc.) a través de los cuales difundir los cursos. Es decir, tengo la impresión de que las bibliotecas llevan a cabo una serie de actuaciones de difusión en Internet... que luego leen, mayoritariamente, otros bibliotecarios.

Coincidimos con la opinión de gran parte del panel de expertos en que no debemos olvidar la posibilidad de aprovechar la difusión que ofrecen los tabloneros de anuncios, así como carteles y folletos impresos y colocados en lugares visibles de la biblioteca. Este tipo de difusión, lleva consigo un elevado gasto económico y requiere de personal cualificado para la elaboración de este material impreso.

Codina, Mas, y Pallàs (1999), realizaron diferentes acciones de marketing como fueron: (a) a través de folletos y carteles: en el dossier que reciben los nuevos alumnos al matricularse anunciando los horarios y el contenido de las sesiones, presentando la totalidad de la oferta a los alumnos; (b) mediante un cartel expuesto en los puntos informativos de las correspondientes bibliotecas departamentales; (c) con listas expuestas en el vestíbulo y en lugares estratégicos al inicio de curso con los nombres correspondientes, informando y recordando a los alumnos la necesidad de asistir a las sesiones informativas de la Biblioteca.

En nuestro CRAI siempre que se lleva a cabo algún curso de formación o actividad, realizamos carteles y folletos informativos en lugares visibles de la biblioteca y del Campus (anexo nº 19). Además en el mostrador de

préstamo nuestros usuarios tienen a su disposición folletos informativos sobre todos los recursos, servicios y normativa de la biblioteca (anexo 20).

Así mismo, debemos tener en cuenta que existe un porcentaje de expertos (21%) que, frente a difusión a través de las nuevas tecnologías, consideraron estos medios de poca o ninguna utilidad:

G1.Los alumnos no se paran a ver los tablones yo creo que mediante las nuevas tecnologías, no sé si más caso, pero si lo leerían.

PE3.Está bien que haya carteles en los tablones informativos y folletos, pero creo que a eso se presta muchísima menos atención que a los medios telemáticos.

Consideramos que todos los medios de difusión son necesarios sin restar importancia a ninguno de ellos, ni virtual ni presencial. Debemos tener en cuenta que no todos los usuarios utilizan las redes sociales, son seguidores nuestros, o acuden presencialmente a la biblioteca.

De modo significativo a los resultados de este apartado, incluimos una apreciación de uno de nuestros expertos sobre la forma de dar difusión a los cursos de formación:

PE8.Por otro lado, la realización de actividades que atraigan a los usuarios es otra forma de llegar a más gente.

Es importante tener en cuenta al usuario en esta labor de marketing. La biblioteca debe adaptar su labor de difusión a cada usuario y si utiliza las redes sociales como medio de difusión tendrá que tener una lista amplia de amigos, si no, no tiene ninguna repercusión. Codina, Mas, y Pallàs (1999), en su estudio señalaron que las TIC ofrecen una gran oportunidad como medio de difusión, y publicitar la oferta de cursos de manera distinta según el segmento de usuarios a los cuales se dirige:

PA5.El objetivo de una biblioteca no debe ser su competitividad con otras sino dar la talla con sus usuarios reales y potenciales. Por tanto, si una biblioteca logra estar en la lista de amigos de cualquier usuario en una o varias redes sociales, tendrá repercusión este medio de comunicación; si no es así, da igual lo que se anuncie.

PA3.La comunicación debe estar adaptada al tipo de usuario al que va dirigido. Actualmente el público universitario utiliza unos canales de comunicación diferentes a los que podían utilizar usuarios en tiempo atrás. Lo más importante es analizar a los usuarios y adaptar las estrategias comunicativas a esta situación. Se deben de analizar a nuestros usuarios y adaptar el plan de marketing a ellos.

Y ahora, más que nunca, es necesario aprovechar todos los canales disponibles para difundir los cursos de formación y los servicios de la biblioteca ya que, tal como afirma Vera (2007), a pesar de que las bibliotecas realizan una fuerte campaña publicitaria son muy pocos los alumnos que se inscriben en los cursos de formación.

Estamos de acuerdo con esta afirmación, en el CRAI de Segovia hemos comprobado que a pesar de que utilizamos todos los medios de difusión posibles para que nuestros cursos se conozcan, en la práctica solo una 10% parte de los alumnos se inscriben voluntariamente en ellos.

En consonancia con lo expuesto, Alemany (2011) también destaca en su estudio el descenso del número de asistentes a los cursos presenciales y la necesidad de elaborar un plan de marketing desde la biblioteca con propuestas interesantes que se realizan en la Universidad de Alicante como son: (a) la gincana Gincanet donde se plantean cuestiones relacionadas con la búsqueda de la información con un premio final; (b) sorteo entre los asistentes a los cursos de formación “Conocer la biblioteca tiene premio”; blog “El libro distraído” y canal de Facebook.

Uribe (2010), por su parte, reafirma esta opinión y señala que a pesar del trabajo del programa de formación de usuarios del sistema de bibliotecas, aún un 50% de la población universitaria no ha recibido formación en los niveles más avanzados y una tercera parte de la misma población universitaria no conoce este programa y sus cursos, lo cual plantea un reto en las estrategias de divulgación del mismo.

1.6. Modalidades de formación

En último lugar, se planteó una cuestión de tipo cualitativo donde preguntábamos a los expertos sobre qué tipologías de formación ofertadas consideraban que era la más adecuada. Las opciones que ofrecíamos eran las siguientes: (a) formación presencial; (b) virtual a través de la plataforma Moodle; (c) personalizada, a demanda del usuario; y (d) mixta. Dentro de las respuestas obtenidas hemos observado diferentes tendencias:

1. Todas las modalidades de formación son válidas. Cuanto mayor sea la oferta y tipología de cursos, se llegará a un mayor número de usuarios:

PA1.Las tres son válidas: la presencial siempre será necesaria en los primeros cursos, la virtual es muy conveniente para estar al día en bases de datos, gestores bibliográficos, etc. En la mayoría de los casos

todas las formaciones son mixtas, en el sentido de que se complementa la formación presencial con la virtual (es el caso de Refworks).

PE7.Todas las opciones son válidas, de esta forma se llega a más gente.

Estamos de acuerdo con esta afirmación, en el CRAI de Segovia ofertamos un amplia tipología de cursos de formación presencialmente y virtualmente desde primeros cursos a más avanzados, también para PDI, alumnos de Máster y doctorandos.

2. Formación a demanda del usuario: una formación personalizada y adaptada a nuestros usuarios, para lo cual es necesario contar con personal y tiempo suficiente para poder ofrecerla:

PA5.La formación personalizada es la única finalmente útil.

PA11.Individual, flexible, con personal suficiente.

Desde el CRAI de Segovia, organizamos frecuentemente cursos especializados sobre recursos específicos para PDI y alumnos de Máster. Si el PDI demanda formación presencial y personalizada, solemos acordar con ellos en la biblioteca sesiones presenciales.

3. Formación presencial. Considerada por los expertos como una de las tipologías de formación más eficaces ya que facilita el aprendizaje y la comprensión de los recursos de la biblioteca:

PE8.Presencial. Es el tipo de formación con el que más se aprende, desde mi punto de vista.

G2.Presencial, porque por mi manera de entender es como más fácil resulta el aprendizaje.

P1.Presencial siempre que sea posible Pues creo que eso depende de las competencias abordadas.

La formación presencial se puede adaptar a las diferentes necesidades de los alumnos, especialmente en los primeros cursos:

PE4.Creo que es mejor la modalidad presencial. Se puede adaptar mejor la necesidad de formación si es presencial, ya que el formador puede detectar las carencias de los usuarios y orientar la formación.

PE5.Para usuarios inexpertos es necesario una formación presencial o mixta.

De acuerdo con los expertos, consideramos que la formación presencial es una modalidad fundamental sobre todo para alumnos de primeros cursos. No debemos de olvidarnos que existe un alto porcentaje de alumnos que no acuden a clase, por lo que esta formación debemos complementarla con la virtual para de este modo llegar a un público más amplio.

4. Formación mixta. También es un tipo de formación bastante eficaz ya que se complementan muy bien. Se sugiere una formación presencial para la parte teórica y virtual para la realización posterior de prácticas y resolución de dudas:

PE1.Lo virtual o presencial no es ahora mismo demasiado determinante. Una parte presencial para explicar los fundamentos, donde se alternen teoría y práctica, y una parte virtual con ejercicios de aplicación.

P2.Mixta. Ciertas prácticas se pueden hacer a través de una plataforma virtual y para hacer prácticas reales in situ haría falta una parte presencial.

Los expertos sugieren aumentar la duración de los cursos para de este modo comenzar con sesiones teóricas presenciales donde se realice una demostración de todas las herramientas que tiene la biblioteca, para después complementarlas con sesiones prácticas virtuales. En estas sesiones prácticas es donde realmente se podrá evaluar si nuestros usuarios han asimilado correctamente todos los recursos explicados.

PE3.Mixta. Una parte presencial para explicar los fundamentos, donde se alternen teoría y práctica, y una parte virtual con ejercicios de aplicación Yo creo que la más adecuada sería la mixta. Por una parte, pienso que ver a una persona realizar la demostración del uso del catálogo y de los demás recursos ayuda a que lo recuerden mejor. Y por otra parte siempre podrán recurrir a los contenidos virtuales cuando les surja cualquier duda. [...]creo que en un curso presencial en que se interacciona con más alumnos y personas son más enriquecedores que los que se llevan a cabo de manera habitual. Pero por otra parte los cursos online facilitan el acceso a estos programas de formación.

P1.Quizás optar por ampliar un poco la duración de los cursos y combinar las sesiones presenciales con otras online de práctica y ejercitación. Por otra parte, resulta de interés utilizar cursos programados en la plataforma Moodle.

En el CRAI de Segovia, para alumnos de primeros cursos de Grado, realizamos un tipo de formación presencial donde combinamos en la misma sesión teoría y práctica. Entendemos que es la mejor forma para que nuestros

usuarios asimilen los contenidos teóricos. Para aquellos usuarios que necesiten profundizar sobre los recursos de la biblioteca, les recomendamos inscribirse en el curso Moodle de competencias informacionales de un mes de duración. Pese al enorme esfuerzo de difusión y a que realizamos este curso en dos convocatorias diferentes: noviembre y marzo, tal como hemos comentado anteriormente, la participación es escasa con una alta tasa de abandono.

Aunque la formación presencial se considera como la mejor opción, uno de los expertos señaló que la tipología de formación dependerá del curso. La presencial se utilizará para una introducción o la explicación de un recurso puntual; mientras que para cursos más avanzados, la mejor opción sería la virtual incluso combinada con sesiones presenciales:

PA9. Para la mayoría, supongo que vendrá bien una metodología mixta, con sesiones presenciales de exposición de conceptos y de demostración de procesos y luego sesiones online de práctica y ejercitación sobre lo aprendido. Depende del tipo de formación: si es un recurso puntual, la presencial creo que es la óptima, si es una introducción general, también la presencial, y si es un curso más avanzado, con más contenido, la virtual está muy bien. La virtual puede complementarse con alguna sesión presencial que facilite el seguimiento del curso.

Uno de los expertos recalcó que lo importante no es la tipología de formación, sino el contenido del curso aunque destacó las ventajas de la enseñanza virtual por la flexibilidad de horarios aunque no hay que olvidar del contacto con los usuarios por lo que elige la formación mixta como la ideal:

PE1. Lo importante es el contenido. Aunque por supuesto conocer la biblioteca y su personal supone un acercamiento también importante. Creo que a pesar de las ventajas de 24/24 que tiene la enseñanza virtual no podemos dejar de lado que es bastante importante el contacto con los usuarios por lo que desde mi punto de vista la mixta sería la mejor opción.

Para la resolución de dudas uno de los expertos señaló como mejor formación la presencial ya que los conocimientos se fijan mejor y se resuelven las dudas inmediatamente:

PA8. Sin embargo, yo preferiría alguna variante con cierto grado de presencialidad: requiere más esfuerzo, pero también se resuelven de inmediato las posibles dudas planteadas por los alumnos y, sobre todo, son más efectivas a la hora de fijar el conocimiento adquirido.

5. Formación online. Los expertos consideraron que este tipo de formación aunque tiene bastantes ventajas, debe estar orientada a usuarios más avanzados:

PA8.En principio la variante virtual, a través de una plataforma Moodle o similar, debería ser suficiente para la formación de usuarios, y además permite una serie de ventajas como la reutilización de los contenidos para otros grupos o cursos, la evaluación automática del conocimiento adquirido por el alumno, etc.

PE5.Usuarios avanzados (profesorado, bibliotecarios, etc.) online.

Uno de los expertos relegaría este tipo de formación y dejaría exclusivamente lo virtual a los menús informativos de ayuda que existen en la página web de la biblioteca:

PE4.En cuanto a lo virtual, lo dejaría en un sistema de menús de ayuda en el catálogo y recursos-e.

En líneas generales podemos afirmar que nuestros expertos han considerado que la oferta formativa debe ser lo más amplia posible teniendo siempre en cuenta los recursos humanos y de tiempo disponibles. En nuestro CRAI llevamos a cabo un tipo de formación muy variada, tal como se ha señalado antes, combinando siempre teoría y práctica. Más que aumentar la oferta formativa creo que deberemos realizar una mayor labor de difusión de nuestros cursos. Realizamos un gran esfuerzo para llevarlos a cabo y consideramos que no tienen la suficiente repercusión entre nuestros usuarios.

1.7. Sugerencias de mejora

En este apartado detallaremos algunas sugerencias de mejora que nos plantearon los expertos a través de sus respuestas. Como principales sugerencias podemos destacar algunas muy interesantes como la posibilidad de incluir este tipo de formación de manera reglada dentro de los planes académicos:

PA11.Las sesiones de formación deberían ser regladas dentro de su formación académica.

PA9.Incluir la formación dentro de los planes de estudio, o en la planificación del curso o de asignaturas. Lo que mejor funciona: cuando esa formación es obligatoria dentro de una asignatura o curso. La formación voluntaria es la que peor funciona.

En relación a este aspecto los expertos sugirieron un plan de actuación conjunta con el profesorado para llevar a cabo estos cursos:

G1.[...] sobre todo y más fundamental, un plan de actuación junto con los profesores de la UVa, si ellos en vez de pedir unos objetivos borrosos se centraran en los más importantes y estos tuvieran que ser trabajados con material de la biblioteca todo sería mejor.

PE3.Sobre todo su difusión, para que los alumnos conozcan su existencia y su valor. Los profesores pueden ser de mucha ayuda para ello.

En el CRAI de Segovia actualmente no existe ningún plan de actuación conjunto de la biblioteca con el profesorado. Se necesita una mayor colaboración, que el profesorado llegue a involucrarse con la biblioteca e incluir estos cursos dentro de los planes formativos.

Otra sugerencia sería una mejor coordinación de la labor formativa virtual llevada a cabo desde las bibliotecas de los cuatro Campus de la UVa:

PA7.Debe existir una mayor coordinación en los cursos virtuales que está impartiendo, considero que se están ofreciendo cursos muy similares (desde distintas bibliotecas) debería haber cursos generales y luego cursos más especializados. Además, como se ha dicho anteriormente, luchar para que estos cursos de formación formasen parte obligatoria de las asignaturas del alumno.

PA1.La formación virtual debería ofrecerse y organizarse desde servicios centrales, de tal manera que fuera homogénea en toda la Universidad, y para cualquier usuario.

Para alumnos de doctorado la BUVa en colaboración con la Escuela de Doctorado, dentro del marco de competencias transversales en investigación, han elaborado un curso de forma conjunta: "Recursos de información para doctorados". El curso ofertado en dos convocatorias (noviembre y mayo) con un mes de duración.

El resto de cursos que se llevan a cabo desde la plataforma Moodle los realizan de forma individual cada biblioteca. Tal como señalaron los expertos supone una duplicidad de esfuerzos por lo que sería conveniente llevarlos a cabo de manera conjunta.

Se propone llevar a cabo un acercamiento mayor con nuestros usuarios que nos permita conocer sus necesidades reales de formación y adaptarla según su nivel académico. Llevar a cabo un tipo de formación individualizada a través de la realización de micro-sesiones. Uno de los expertos sugirió

realizar una pequeña formación inicial sobre el catálogo de nuestra biblioteca y más adelante realizar sesiones presenciales para completar su formación:

PE4.La biblioteca debe ser cercana a los usuarios. Que ellos realmente perciban que los bibliotecarios estamos para ayudarles. Por eso creo imprescindible, que los bibliotecarios hablen con los usuarios, para poder ver cuáles son sus necesidades reales. En cuanto a los cursos en sí mismos, podría ser interesante, formar a usuarios de manera personalizada en microsesiones. Algo así como captarlos en el momento en el que estén en la biblioteca, darles una pequeña formación de unos minutos sobre el catálogo o la localización de fondos, y en caso de que les guste y quieran ampliar la formación, remitirles a las sesiones presenciales.

Sería necesario llevar a cabo una mayor implicación con nuestros usuarios para conocer sus necesidades y poder ayudarles en su labor académica:

PA5.Existe una falta de ajuste entre la formación que se muestra como necesaria y suficiente y aquello otro que realmente es necesitado y utilizado por los usuarios (tanto de primer grado como de otros niveles académicos). [...] Para adecuar, optimizar y, diría incluso, sensibilizar el servicio, no hay más que una vía y es la implicación directa con el usuario en aquellos terrenos en los que se mueve: trabajos de clase, proyectos de investigación.

Las conclusiones extraídas de este estudio nos permitirán conocer mejor las necesidades de nuestros usuarios y poder elaborar una serie de pautas que nos ayuden a mejorar nuestros cursos de formación.

Sería necesario realizar la convocatoria de estos cursos en diferentes momentos del curso académico, ya que, tal como señaló uno de los expertos al comienzo del curso, muchos alumnos no son conocedores de todos los servicios que la biblioteca les ofrece. Estamos totalmente de acuerdo con esta afirmación, en el CRAI de Segovia realizamos acciones formativas no solo a principio del curso académico, sino durante todo el año:

PA3.Convocarlos en diferentes momentos. Justifico la respuesta: al inicio de curso un alumno/a no es consciente de la necesidad de hacer uso de la biblioteca; sin embargo a medida que avanza el curso es muy probable que vaya necesitando de estos servicios y la necesidad haga que se interesa más por estos cursos de formación. Quizás yo convocaría uno cada mes.

También sugirieron los expertos que sería interesante poder realizar inscripciones a estos cursos de forma individual y no sólo a nivel de clase:

PA8.La solución sería no ofrecer estos cursos únicamente a los alumnos de primero de grado, sino en ofrecerlos a todos los alumnos que deseen cursarlos: es decir, que la inscripción a los cursos sea a nivel individual de alumno y no a nivel de grupo concreto.

En el CRAI de Segovia llevamos a cabo cursos de formación en todas aquellas clases que el profesor lo solicite. Tenemos que destacar que hemos tenido varias sugerencias individuales de alumnos que querían que impartiéramos nuestros cursos. El principal problema de las inscripciones individuales en nuestro Campus es que la biblioteca no dispone de aulas suficientemente grandes y no siempre se encuentran disponibles. Además es necesario que asistan un mínimo de ocho participantes para poder realizarlas.

Y por último, una sugerencia muy importante que plantearon los expertos es que la biblioteca debe contar con personal suficiente, cualificado, y lo más importante, motivado para llevar a cabo esta formación:

PE2.Contar con los medios de personal cualificado que estén dispuestos a implicarse en la formación de usuarios para impartir los cursos. Disponer de recursos técnicos, ordenadores, proyectores, material bibliotecario, contar con salas individuales para el desarrollo de los cursos, mobiliario adecuado, etc. Recursos económicos. etc.

PA10.Que los bibliotecarios estén más motivados y con más tiempo para hacerlo.

PA11.Personal y tiempo.

Los cursos de formación suponen un gran esfuerzo al personal bibliotecario unido al trabajo diario. Este es quizás uno de los aspectos más importantes que en muchas ocasiones no se tiene en cuenta, el personal y el tiempo que se dedica a preparar e impartir estos cursos es uno de los elementos clave. Este personal debe estar motivado y cualificado por lo que es necesaria su actualización constante en todos los recursos de la biblioteca.

2. Segundo Cuestionario Delphi

En este segundo cuestionario Delphi se han planteado una serie de cuestiones sobre las que se ha considerado que se debía profundizar ya que tras realizar una primera revisión de resultados existía un alto grado de consenso al respecto de dichas cuestiones. El elevado grado de acuerdo obtenido nos invitó a aprovechar las posibilidades de esta estrategia de investigación para seguir profundizando en esas cuestiones y para explorar

alternativas y posibilidades que, en esos aspectos, se les ocurrieran a nuestros expertos, de manera que las decisiones futuras sobre la formación que se ofrece desde el CRAI estuviesen más fundamentadas.

Estos aspectos son: (a) la realización de prácticas dentro de los cursos de formación; (b) cómo podríamos orientar a nuestros usuarios en la realización de sus búsquedas bibliográficas; (c) cuál sería el canal idóneo para difundir nuestros cursos de formación y; (d) cuál sería el mejor medio para llevar a cabo una labor de marketing desde la biblioteca.

2.1. Prácticas dentro de los cursos de Formación de usuarios

En esta cuestión se preguntaba a los expertos si consideraban necesaria la inclusión de prácticas dentro de los cursos de formación y la posterior realización de prácticas para fijar los conocimientos aprendidos. Consideramos que es un aspecto relevante a tener en cuenta en los cursos que realizamos pero queríamos averiguar si los expertos le darían la misma relevancia.

Para ello se les proporcionaban diferentes enunciados sobre los que debían posicionarse: (a) no es necesario realizar ningún tipo de prácticas. El curso se extendería demasiado y el programa de los alumnos ya está muy cargado; (b) las sesiones teóricas deben llevar asociadas, dentro de ellas, la realización de algunas prácticas sobre lo que se va tratando, aunque esto suponga alargar la duración de las sesiones; (c) las prácticas podrían estar programadas y habilitarse un espacio para ellas en la plataforma Moodle, de manera que podrían realizarse tras las sesiones teóricas; (d) podrían planificarse con el profesor una serie de prácticas, de manera que se realizasen posteriormente en el horario de clase de su asignatura.

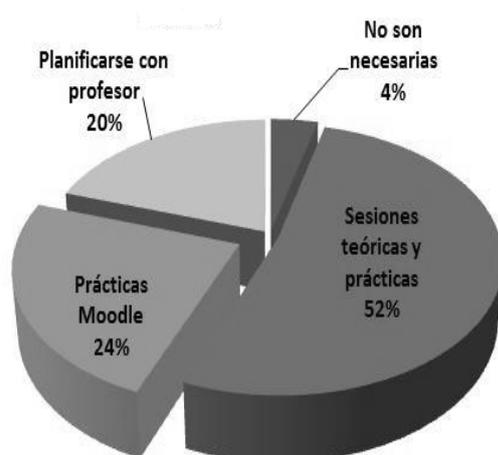


Figura 46. Resultados cuestión 1.1. Prácticas dentro de los cursos de formación

La moda obtenida en esta cuestión ha sido -2-, de lo que se deduce que nuestros expertos se han decantado mayoritariamente por la segunda de las opciones: “las sesiones teóricas deben llevar asociadas, dentro de ellas, la realización de prácticas”, aunque esto suponga alargar la duración de las sesiones. Un 52% de los expertos han seleccionado esta opción ya que consideraron que las clases presenciales y virtuales deben combinar teoría y práctica para de este modo poder fijar todos los conceptos aprendidos:

PA1. Lo más práctico es combinar teoría y práctica en la misma sesión.

P2. Desde mi punto de vista cuanto más cerca esté la teoría de la práctica más fácil será su aplicabilidad y la asociación entre una y otra. Lo que está claro es que las prácticas son completamente necesarias.

PA4. La teoría debe incluir pedagogía práctica, el profesor debe dar su materia como mejor crea conveniente.

Uno de los expertos señaló que a través de la realización de prácticas nuestros alumnos realizan de una manera más eficaz las búsquedas bibliográficas. En nuestros cursos hemos comprobado como la teoría no tiene la misma utilidad si no se combina con la práctica. Sería beneficioso que posteriormente el profesorado realizase sesiones prácticas para comprobar la asimilación de conceptos por parte del alumnado:

PE3. Me parece la mejor opción porque saber realizar búsquedas bibliográficas es básico y fundamental para la posterior elaboración de trabajos y prácticas así como para el estudio [...].Me parece la opción más lógica para fijar los conceptos que se van aprendiendo.

Otro grupo de expertos opinaron que los ejemplos prácticos deben ser lo más atractivos posibles para mantener el interés y para que los alumnos los recuerden con facilidad. Estamos totalmente de acuerdo con que los ejemplos prácticos deberán ser lo más afines a las materias del Grado donde se imparta el curso. En el CRAI de Segovia se pregunta con anterioridad al profesorado que ha solicitado estos cursos, y se acuerda con ellos los contenidos y las prácticas que más se adecúen:

PE9. Hay que intentar reforzar lo que se ve en la teoría con ejemplos prácticos que resulten de utilidad al alumnado, o que sean atractivos para que sean más fáciles de recordar. Es un tiempo extra bien invertido.

PA8. Las clases presenciales deben combinar teoría y práctica, aunque fuera simplemente para intentar mantener el interés y la atención del alumno a base de hacerle participar. Pero, sobre todo, porque es la forma de que el alumno recuerde lo que está aprendiendo. Seguramente para ello sea necesario ampliar la duración de las sesiones o que cada curso conste de varias clases.

A través de la realización de prácticas pueden surgir dudas muy interesantes que sólo con las clases teóricas no aparecerían. Los alumnos aprenden a realizar búsquedas y los bibliotecarios les servirán de guía:

PE4. Creo que las prácticas son necesarias para asimilar la teoría. Con las prácticas siempre surgen dudas y cuestiones que tal vez en la teoría, no hayamos reflejado.

A través de la realización de prácticas podrán surgir dudas sobre la realización de búsquedas bibliográficas:

PAE1. Creo que los alumnos tendrán prácticas reales en lo que supondrá su propia búsqueda. La resolución de dudas a través de prácticas ayudan a que nuestros alumnos tengan una visión más cercana del personal bibliotecario.

PE2. En mi opinión, realizar búsquedas, dirigidas o supervisadas por las personas que imparten el curso, durante la sesión en que se desarrolla la teoría relacionada con el tema en cuestión creo que es la mejor forma de aplicar, a modo de iniciación, dicha teoría a la práctica. Las dudas suelen surgir cuando se aplica la teoría y suele hacerse necesario el apoyo profesional en ese momento.

Una sugerencia muy interesante que indicaron los expertos sería la integración de este tipo de prácticas en la programación curricular para que los alumnos se habitúen a utilizarlas en todos los contextos posibles:

PA5. Pienso que lo que más propiciaría una formación útil y más eficaz para el usuario/alumn@ sería integrar las prácticas en las necesidades concretas que requiere la asignatura... Recursos específicos y ajustados a sus necesidades concretas y reales [...]. Hay que conseguir que las destrezas y la capacitación relacionadas con la alfabetización informacional no deberían dissociarse de la formación reglada: son habilidades que hay que mantener integradas en el contexto formativo que les da sentido.

P1. Es la opción más efectiva, pues se repasa a posteriori lo impartido en el curso presencial. Además, están dentro de una asignatura, lo que garantiza mayor interés por parte de los alumnos.

El profesorado debería implicarse más e incluir este tipo de prácticas de forma habitual dentro de los programas de sus asignaturas para que los alumnos se vayan familiarizando con los recursos de la biblioteca. De esta forma, irán adquiriendo habilidades en competencias informacionales que les serán de gran utilidad a la hora de realizar sus trabajos académicos y sobre todo el trabajo fin de grado.

Uno de los expertos propuso que este tipo de prácticas se integraran dentro de la plataforma Moodle para que los alumnos puedan practicar una vez realizadas las sesiones teóricas presenciales:

PE1. Las prácticas podrían estar programadas y habilitarse un espacio para ellas en la plataforma Moodle, de manera que podrían realizarse tras las sesiones teóricas.

Por el contrario otro de los expertos señaló que este tipo de prácticas es preferible realizarlas durante las clases presenciales ya que dentro de la plataforma Moodle el alumno no las suele realizar:

PE7. Las sesiones teóricas deben llevar asociadas, dentro de ellas, la realización de algunas prácticas sobre lo que se va tratando, aunque esto suponga alargar la duración de las sesiones. Creo que la opción más acertada es hacer prácticas durante las sesiones teóricas ya que si se habilita una plataforma Moodle puede darse el caso de que el alumno no las realice.

Consideramos que es mejor realizar las prácticas directamente en las clases o que el profesorado las incluyera en su programación. Tal como sugiere uno de los expertos a través de la plataforma Moodle los alumnos no las realizarían.

Una sugerencia muy interesante que señalaron varios de los expertos, es que antes de realizar estas sesiones es muy importante la planificación consensuada de estas prácticas con el profesor. La colaboración con el profesorado ayudaría al bibliotecario a preparar de una manera más eficaz la sesión:

PA6. La participación del profesor mejoraría la práctica porque el personal de biblioteca no domina todas las materias. Con la colaboración de los profesores la información llegaría a todos los alumnos, a los que usan la biblioteca y a los que no.

PA3. Podrían planificarse con el profesor una serie de prácticas, de manera que se realizasen posteriormente en el horario de clase de su asignatura.

Mostramos nuestro acuerdo con estas afirmaciones, siempre la colaboración con el profesorado es positiva y repercutirá en los resultados académicos del alumnado que sabrá utilizar las herramientas que le ofrece la biblioteca de una manera eficiente.

En líneas generales las respuestas son concluyentes en que la formación presencial que combine teoría y práctica, es la que mejor puede orientar a nuestros alumnos en las búsquedas bibliográficas. Esta formación ayudará a fijar todos los conceptos aprendidos.

En relación a la segunda cuestión, " la realización de prácticas con posterioridad a la realización de los cursos de formación" podemos apreciar dos tendencias claramente diferenciadas:

1. Los que afirman que realizar prácticas sobre lo aprendido después de los cursos es fundamental por varias razones:

- a. La realización de prácticas es la mejor forma de que los alumnos descubran de manera autónoma el verdadero funcionamiento de las herramientas explicadas en las clases teóricas:

P1.La práctica es fundamental: es preciso practicar en los aspectos abordados pues, en caso contrario, son varios y novedosos y se les olvidan. Sin realizar una práctica adecuada no conocerán el verdadero funcionamiento de estas herramientas.

PE5.Por supuesto, sin realizar una práctica adecuada no conocerán el verdadero funcionamiento de estas herramientas.

- b. Es mejor el aprendizaje activo ya que aquello que no se practica se olvida con más facilidad:

P2.Lo que no se utiliza se olvida y es mucho más didáctico aprender con la práctica. Lo que se aprende de forma activa es un aprendizaje más duradero y ayuda en la profundización de esos aprendizajes. Proponer supuestos prácticos, reales o irreales.

Hemos podido comprobar a través de nuestros cursos, que si los alumnos se limitan a escuchar las clases teóricas y no practican sobre lo aprendido no les servirá de nada. Por este motivo todas las clases que realizamos desde la biblioteca tienen un carácter eminentemente práctico. Los alumnos realizan las prácticas de manera conjunta con la explicación de cada recurso para de este modo poder resolver las posibles dudas que vayan surgiendo en la sesión.

- c. Sería conveniente que el profesor propusiera pequeños supuestos de investigación con posterioridad a la realización del curso para practicar sobre los recursos aprendidos:

PE1.Desde el aula se deberían proponer pequeños supuestos de investigación, en los que se pueda aplicar lo aprendido en los cursos.

PA9 Considero que la práctica es fundamental. Pero en nuestros cursos, siempre que la duración lo permite, se incluye práctica.

PA1.Prácticas delante de un ordenador, evaluables como práctica de una asignatura: búsqueda avanzada sobre un tema determinado, crearse una alerta, etc.

Tal como hemos comentado en la cuestión anterior, esta sería la situación ideal, pero muchas veces depende de la predisposición del profesor y de la programación que tengan diseñada para ese curso. La biblioteca puede ayudarles pero nunca decirles como tienen que organizar sus clases.

- d. Otra opción sería realizar una práctica después del curso directamente en la biblioteca para comprobar si los alumnos han asimilado correctamente los contenidos explicados en las sesiones teóricas:

PE2.Si, sería conveniente que nuestros usuarios realizasen algún tipo de práctica en la biblioteca después de adquirir los conocimientos básicos para ver cómo se desenvuelven en la biblioteca sin la ayuda del personal bibliotecario.

Esta sugerencia nos ha resultado muy interesante por lo que se podría poner en práctica en la biblioteca, teniendo siempre en cuenta el espacio y los ordenadores disponibles.

2. La otra tendencia consideró que nuestros usuarios deben realizar un aprendizaje autónomo y por lo tanto no sería necesaria la realización de prácticas por varios motivos:

- a. La imposición de prácticas supondría la falta de interés por este tipo de cursos ya que, tal como afirmaba uno de los expertos, supone una presión para los alumnos que perciben que se les está examinando:

PE4. Si se impusieran prácticas, habría menos alumnos interesados en hacerlos, debido a una cuestión de tiempo o incluso porque podrían percibir que se les está evaluando o haciendo un examen.

- b. La práctica posterior no es necesaria, y se adquirirá con la experiencia a medida que vayan utilizando de forma autónoma los recursos y servicios de la biblioteca:

PE3. Los alumnos de primeros cursos no creo que necesiten realizar más prácticas después de aprender a usar los recursos, porque ya irán adquiriendo experiencia a medida que vayan utilizando la biblioteca para encontrar la información que requieran para sus estudios.

Los expertos señalaron que lo importante es que los alumnos conozcan todos los recursos que la biblioteca les ofrece y posteriormente decidan de forma autónoma cuáles son aquellos que quieren utilizar:

PA8. Probablemente, en el momento en el que sepan con qué recursos pueden contar y con cuáles no, optarían por un uso autónomo de los recursos de la biblioteca, y en caso de no conseguirlo consultarían al personal de la misma. Lo importante es que tengan una idea clara de lo que tienen a su disposición y una idea más o menos básica de cómo obtener esos recursos. De todos modos, siempre se pueden preparar cursos más avanzados para complementar a los que ya se ofrecen.

Y tal como apuntó uno de los expertos, la práctica sobre esos recursos se producirá cuando los alumnos sientan la necesidad de utilizarlos:

PA5. La práctica más útil es la que viene determinada por la satisfacción de la necesidad. Ésta llega a convertirse en habilidad y

destreza de forma paulatina y se automatiza para formar parte de un aprendizaje holístico.

Estamos totalmente en desacuerdo con estas afirmaciones, ya que consideramos fundamental que los alumnos realicen prácticas sobre lo aprendido, para que se puedan llegar a asimilar correctamente todos los contenidos. Si no se realizan prácticas, los alumnos podrán tener dudas o no acordarse de cómo utilizarlos.

- c. Los cursos de formación son muy prácticos, ya que combinan en la misma sesión teoría y práctica, por lo que no sería necesario realizar prácticas con posterioridad:

PE7.No, porque creo que los cursos de formación son ya suficientemente prácticos.

- d. Consideran que lo importante es que los docentes sean los que les obliguen a utilizar estos recursos y a practicar en sus asignaturas sobre lo aprendido:

PA3.Lo que considero es que los docentes deben obligarles a utilizarlos, sobre el contexto real, mediante la elaboración de trabajos, elaboración de apuntes propios.

Tenemos que destacar, relacionado con lo anteriormente expuesto, la opinión de uno de los expertos, que sugirió que estos cursos deberían estar integrados en los planes de estudio como una asignatura más. Este experto consideró que la realización de búsquedas bibliográficas en diferentes catálogos y bases de datos es una herramienta fundamental que todos los alumnos deberían conocer para la realización de sus trabajos fin de Grado:

PA7.Creo que los cursos en competencias informacionales deberían estar integrados en los planes de estudios de los alumnos, considerándose una asignatura más en su recorrido docente, por lo tanto deberían tener tanto una parte teórica como práctica. Estas últimas deberían ser desde cuestiones básicas de localizar fondos en la biblioteca partiendo del catálogo hasta hacer búsquedas más especializadas en bases de datos, etc. con el fin de llevar a cabo un trabajo de investigación.

2.2. Búsquedas bibliográficas

En esta cuestión preguntábamos a los expertos sobre qué cuál consideraban que sería el medio más adecuado para orientar a nuestros usuarios sobre la realización de búsquedas bibliográficas.

Las opciones que les ofrecíamos eran las siguientes: (a) elaborar un manual de formación de usuarios, el cual estaría disponible y visible a la entrada de la biblioteca; (b) organizar un curso presencial a principio de curso dentro de los denominados “Cuatrimestre 0”, o de orientación en búsquedas bibliográficas para todo el alumnado de primer curso de los Grados; (c) diseñar y realizar cursos de orientación en búsquedas bibliográficas a través de la plataforma Moodle para todo el alumnado; y (d) organizar y ofrecer información personalizada a través del personal técnico de la biblioteca.

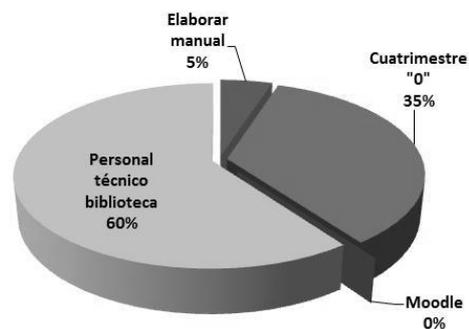


Figura 47. Resultados Cuestión 2. Búsquedas bibliográficas

La moda obtenida en esta cuestión ha sido -4-, de lo que se puede deducir que nuestros expertos se decantaron por la cuarta de las opciones sugeridas “organizar y ofrecer información personalizada a través del personal técnico de la biblioteca”. Un 60% consideró que ésta era la mejor de las opciones ya que una atención personalizada permite especificar los temas de búsqueda, y se adecúa a las necesidades de nuestros usuarios.

Los expertos consideraron muy necesario y útil un tipo de formación personalizada a través de este personal, ya que es necesario que haya un intermediario para resolver las posibles dudas que pudieran surgir:

G2. Una atención personalizada siempre es más útil. La información recogida es más duradera.

PE5. Todas las respuestas me parecen correctas, pero creo que la atención personalizada al usuario sería la más oportuna, porque se pueden especificar más los temas de búsqueda.

PE9. La información personalizada se adecua a cada caso concreto y necesidad determinada del usuario.

PA10. Las otras opciones me parecen también bien pero considero que una atención individualizada y a la carta si es posible siempre es más acertada...creo que en caliente las cosas se aprenden mejor...lo que entra por los ojos, siempre entra mejor.

Este tipo de información personalizada se adecúa a las necesidades de cada usuario, y tiene como principales ventajas su inmediatez y la capacidad de resolución de dudas de forma inmediata. El usuario siempre estará más receptivo a las explicaciones que el personal bibliotecario pueda proporcionarle:

PE4. "Considero que es más efectivo orientar y formar al usuario en el momento en el que esté haciendo la búsqueda".

PA5. "Por experiencia, compruebo reiteradamente que el momento en que el usuario siente la necesidad de información con la finalidad que sea, las posibilidades de satisfacerla aumentan su receptividad ante las destrezas que posibilitan su satisfacción".

Queda demostrado que en muchas ocasiones los usuarios demandan información rápida, precisa, y una resolución de aquellas dudas que puedan tener de forma inmediata. El acercamiento de nuestros usuarios con el personal bibliotecario es una ocasión excelente para realizar una primera sesión formativa de algunos de los recursos que ofrece la biblioteca.

Los cursos presenciales también se perfilaron como la segunda de las opciones preferidas para orientar a nuestros alumnos en las búsquedas bibliográficas. Un 35% de los expertos se decantó por esta opción. La formación presencial y personalizada ayudaría a que nuestros usuarios fijen los conocimientos aprendidos y tengan una primera visión de todos los recursos y servicios que la biblioteca les ofrece:

PA8. Cualquiera de las cuatro opciones es válida, pero me quedo con la opción de cursos presenciales porque es la mejor forma de que el alumno "fije" los conocimientos adquiridos.

PA2. Considero que la información llega mejor en un curso presencial que en uno en línea o con un manual.

Uno de los expertos indicó que la formación debería continuar a lo largo de todo el año. Esta aportación nos parece especialmente interesante ya que como se ha comentado anteriormente, las dudas aparecen una vez que se trabaja sobre los recursos explicados en las clases teóricas:

PA6. Me parece más eficaz la formación presencial y personalizada. El curso inicial es necesario pero insuficiente. Las dudas aparecen cuando se trabaja.

Los cursos presenciales son la mejor opción sobre todo para que los alumnos de primeros cursos tengan un primer acercamiento con la biblioteca, pero es un tipo de aprendizaje que debe continuar a lo largo de toda su vida académica. Sólo un 5% de los expertos consideraron necesario que este tipo de cursos se complementara con un manual accesible desde la página web de la biblioteca:

PA2. Mi opinión es primero hacer un curso presencial de orientación y completarlo con un manual que esté accesible en la página web.

En este punto podemos apreciar dos tendencias: los que consideraron que la consulta de un manual puede ser de gran ayuda para nuestros usuarios, ya que este medio facilitaría la consulta y la orientación en el uso de los recursos de la biblioteca; y por otra parte algunos de los expertos no vieron su utilidad:

PE6. Todas las opciones me parecen adecuadas, pero quizá el manual es la de mayor utilidad, pues estará disponible siempre para cualquier usuario. Eso sí, el manual debería estar accesible en la web de la biblioteca, ya que facilitaría la consulta, sería fácilmente revisable y actualizable, y podría incluir todo tipo de material complementario (vídeos, etc.), por no hablar de que también sería la opción más barata.

PE2. Mi elección ha sido el manual porque pienso que prioritariamente debe haber un medio permanente de ayuda u orientación que optimice el uso de estos recursos de la biblioteca, para que cualquier persona, bien haya asistido o no al curso, pueda desenvolverse con eficacia en el sistema de búsquedas.

El manual también podría ser útil como material complementario a los cursos:

PE4. Creo que leer un manual, podría ser una opción complementaria. En el caso de los cursos, si éste fuera obligatorio para todos los alumnos, también estaría bien.

PA2. Mi opinión es primero hacer un curso presencial de orientación y completarlo con un manual que esté accesible en la página web.

PAE1. “Considero que el manual puede ser consultado en cualquier momento, en que además se resumirá el curso dado, por lo general los alumnos no suelen hacer las cosas hasta que no son realmente necesarias”.

Incluso se apuntó que podría utilizarse como material complementario para el trabajo de los técnicos de biblioteca para poder atender correctamente a los usuarios:

PA8. “Respecto a las otras dos opciones, el manual es útil como base para el trabajo del personal técnico de cara a atender de forma personalizada a los usuarios, pero no lo veo válido de cara a formación (nada garantiza que los alumnos vayan a leerlo)...Para la formación por parte del personal técnico sin una base teórica previa (que en este caso sería ese manual)”.

Desde nuestro punto de vista, la opción de utilizar el manual como material donde estuvieran recogidas las principales dudas sobre los servicios y actividades de la biblioteca podría ser de gran utilidad más que a los alumnos, al personal técnico que trabaja en ella.

Otro grupo de expertos consideró que el manual no sería la mejor opción de cara a nuestros usuarios, ya que los alumnos no se caracterizan por utilizar manuales y no tienen ninguna intención de consultar este tipo de material:

P1. Elijo esa opción por descarte de las otras: el manual de formación de usuarios es un manual más y el alumnado -y más el de primero- no se caracteriza por ir a la búsqueda de manuales que leer.

PE7. No creo que un alumno de primero se lea un manual de cómo buscar en el catálogo ni acuda a cursos opcionales, en todo caso acudiría a una visita obligatoria a la biblioteca a principio de curso.

G2. Los manuales y los cursos de formación es necesario que tengan intención de consultarlos y realizarlos debidamente.

PA8. Pero no lo veo válido de cara a formación (nada garantiza que los alumnos vayan a leerlo).

Tal como se ha comentado anteriormente, estamos de acuerdo con los expertos en que un manual sería poco consultado entre nuestros usuarios. Como ejemplo práctico, siempre en el mostrador aparecen accesibles folletos con los principales recursos que ofrece la biblioteca (anexo nº 20) y en escasas ocasiones lo consultan nuestros usuarios por iniciativa propia.

A pesar de que ninguno de los expertos se decantó por la opción de una formación virtual a través de Moodle, a través de sus respuestas comprobamos una apreciación muy interesante: la formación presencial se realiza en un horario concreto que no siempre se adapta a todo el alumnado, por lo que la formación virtual puede suplir esa carencia:

P2. Los cursos presenciales obligan a obtener la información en periodo de tiempo y con un horario que no siempre se adaptaría a todo el alumnado.

Los expertos consideraron que Moodle es la mejor opción como un tipo de formación que les permitiría una mayor autonomía en las búsquedas bibliográficas y un primer acercamiento a la biblioteca. Muchos alumnos debido a la carga lectiva no tienen tiempo de realizar otro tipo de tareas fuera de las que son obligatorias como podrían ser las prácticas sobre recursos de la biblioteca:

P2. Esta alternativa permitiría al alumnado mayor autonomía en la formación en orientación en búsquedas bibliográficas. Hoy en día los alumnos manejan las nuevas tecnologías para formarse y obtener la información que necesitan.

PA4. Es lo más adecuado para que empiecen a conocer la biblioteca, no obstante, el resultado es un segundo paso que les lleva a la información personalizada.

PE6. [...] la manera más adecuada de practicar con la plataforma sin acortar el programa.

Compartimos la idea de que la realización de prácticas a través de la plataforma Moodle requiere que los usuarios deban de tener conocimientos informáticos y por lo tanto desarrollarán una mayor autonomía en el aprendizaje de los recursos de la biblioteca. Pese a ello, no la consideramos como la mejor opción de aprendizaje. La realización de prácticas a través de esta plataforma requiere una dedicación especial, tiempo que tal como hemos comentado anteriormente, los alumnos debido a la carga lectiva no quieren dedicar por lo que la tasa de abandono es bastante alta.

El principal problema que plantea Moodle es la limitación del número de alumnos por curso. Si los grupos son muy numerosos el profesor no podría realizar un correcto seguimiento de cada estudiante:

PA1. La opción de Moodle no es descartable, pero dado que hay que organizar grupos pequeños, se reduce considerablemente su alcance [...]. Creo que la explicación es la misma que antes, Moodle puede ser adecuado, pero corregir las prácticas de 45 personas no es abarcable.

G2. Muchos alumnos, por lo que la atención y el aprendizaje puede no ser del todo provechoso. Quien estuviera interesado puede realizarlas en la plataforma Moodle.

Desarrollar un curso Moodle requiere mucho tiempo y esfuerzo por parte del profesor, los grupos deben ser reducidos para lograr una mejor atención. Por otra parte, sería totalmente conveniente realizar varias sesiones a lo largo del curso como ya realizamos en nuestro CRAI.

El panel de expertos también señaló que estos cursos pueden plantear bastantes dudas a los alumnos al estar fuera de contexto, se olvida antes lo aprendido:

PA8. Los cursos vía Moodle también son útiles y en ellos también se pueden plantear dudas, pero el alumno "está fuera de contexto" y es más fácil olvidar lo aprendido: en un curso presencial entran en juego la memoria visual y auditiva del alumno, además puede recordar mejor los conocimientos a partir de circunstancias concretas ("el profesor hizo tal comentario", "señaló tal gráfico", "se cayó de la tarima cuando explicaba tal...", etc.).

P1. Y los cursos de la plataforma Moodle sólo se siguen cuando se obliga a seguirlos.

En relación a la resolución de dudas, Moodle posee gran cantidad de herramientas (foros, mensajes, etc.), para la comunicación directa con el profesor por lo que consideramos que la resolución de dudas a través de este medio es bastante sencilla. A esto debemos añadir que en nuestro curso hemos intentado que todos los tutoriales que incluimos sean muy intuitivos y fáciles de comprender.

Y por último, uno de los expertos sugirió que para que este tipo de formación sea efectiva y llegue al mayor número de usuarios posibles, sería necesario dar una mayor difusión y que se realizasen de forma obligatoria:

PA9. Pienso que todas las alternativas son interesantes. Creo que es interesante tener la opción en la plataforma como recurso de aprendizaje [...] asegura una mayor difusión aunque quizás requiera promoción.

De acuerdo con los argumentos expuestos en este apartado, desde nuestro CRAI sería necesario realizar un mayor esfuerzo a través de todos los medios posibles para que estos cursos lleguen a conocerse más. Invertimos gran cantidad de esfuerzo y recursos en ellos y son de gran utilidad para nuestros alumnos.

2.3. Plan de marketing desde la Biblioteca

En este bloque preguntábamos a los expertos cual consideraban que sería el medio más idóneo para la promoción de nuestros cursos de formación. Las opciones que ofrecíamos eran las siguientes: (a) contactar directamente con el profesorado del Campus, informándoles sobre la tipología de cursos ofertados, sus características y duración; (b) utilizar las redes sociales: twitter/Facebook/blog, como medio para informar sobre la tipología de cursos ofertados; (c) el personal de la biblioteca difundirá estos cursos entre el alumnado; y (d) a través de las Jornadas de Acogida que se realizan a comienzo de curso para recibir a los nuevos alumnos.

Relacionada con la cuestión anterior en segundo lugar preguntábamos a los expertos cual consideraban que sería el medio más idóneo para la difusión de nuestros cursos de formación. Las opciones que ofrecíamos eran las siguientes: (a) utilizar las redes sociales para la difusión: twitter/Facebook/blog, etc.; (b) personal de la biblioteca; (c) a través de carteles y folletos; (d) en las Jornadas de acogida celebradas a principio de curso; y (e) a través de la prensa local.

A continuación analizaremos los resultados obtenidos en estas dos cuestiones:

2.3.1. Promoción de los cursos/plan marketing desde la biblioteca

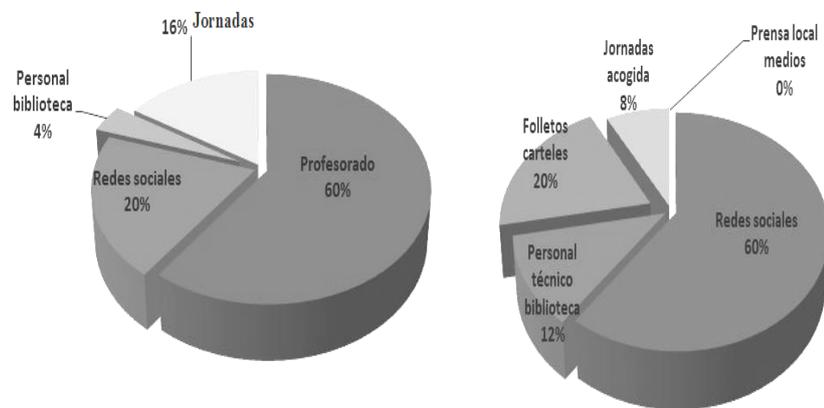


Figura 48. Resultados cuestión 3. Promoción de los cursos y 4 Plan de marketing.

La moda obtenida en las dos cuestiones ha sido de -1- por lo que podemos deducir que los expertos se han decantado mayoritariamente por la primera

de las opciones sugeridas “utilizar las redes sociales: twitter/Facebook/blog”, como medio idóneo para informar sobre la tipología de cursos ofertados y sobre todas las noticias y servicios que ofrece la biblioteca.

2.3.1.1. Difusión de los cursos a través del profesorado

En la primera cuestión, un 60% de los expertos consideraron que contactar directamente con el profesorado del Campus sería la mejor opción. Este colectivo constituye el canal idóneo para la difusión de los cursos ofertados desde la biblioteca, ya que puede recomendar ciertas lecturas en sus asignaturas, e incluso la realización de prácticas relacionadas con el uso de las herramientas que ofrece la biblioteca:

PA10. Creo que los profesores desde su posición "privilegiada" con los alumnos pueden ser nuestros mejores aliados.

PE2. El profesorado podría recomendar en clase la realización de estos cursos.

El profesorado además es una herramienta muy importante de difusión de los cursos ofertados desde la biblioteca, ya que si transmiten esta información en sus asignaturas, muchos alumnos les harán caso:

PE9. La recomendación por parte del profesor puede marcar la diferencia en este caso. Los alumnos sentirán que no deben obviar el consejo.

PA7. La información que les dan los profesores en las clases es considerada por los alumnos como más importante para ellos.

Para difundir correctamente los cursos ofertados por la biblioteca el profesorado deberá conocer la oferta formativa para de este modo difundirlos en sus clases:

P1. Es el profesorado el que mejor puede divulgar, en el marco de sus asignaturas, los cursos de formación de usuarios, máxime si lo relaciona con necesidades existentes en la asignatura.

PE8. Creo que la coordinación en este sentido con el profesorado puede ser lo más efectivo a la hora de hacer llegar la información al alumnado, puesto que en sus asignaturas los alumnos pueden servirse de los recursos de la biblioteca para mejorar su formación.

Es necesario señalar que el grado de difusión que los profesores hagan de nuestros cursos depende en cierta medida de la importancia y el uso que hagan de la biblioteca. Queda comprobado que aquellos profesores que

conocen y utilizan la biblioteca con asiduidad realizarán una mayor difusión de los recursos y de la oferta de cursos en sus clases:

PE4. Me parece que el profesor es el indicado para hacer llegar la información a los alumnos, ya que es la persona de referencia para ellos en la universidad. Esto tiene el gran inconveniente de que dependemos de la importancia que el profesor le dé a la biblioteca.

Uno de los encuestados señaló esta opción como vía más directa de comunicación con los alumnos, ya que tal como apuntó, el resto de canales pueden obviarse, más incluso si nuestros usuarios no utilizan la biblioteca:

PA9. Creo que esta opción permitiría un mayor conocimiento de la oferta. En el resto de opciones se puede producir una saturación o bien desconocimiento por no utilizar la biblioteca.[...]contactar con el profesorado.

Podemos argumentar que en líneas generales nuestros expertos consideraron muy importante la difusión que el profesorado pueda realizar de estos cursos en sus clases ya que son un canal de comunicación directa con el alumnado y todo lo que digan en sus clases se tendrá en cuenta:

PA8. Nuevamente las cuatro opciones son válidas. Creo que lo más práctico sería contactar con el profesorado para que ellos comunicasen los cursos a sus alumnos.

G2. Deberán estar anunciados en la biblioteca y en las redes sociales, pero si los profesores informan directamente a los alumnos estos pueden interesarse por los cursos.

PE7. Creo que todas las opciones son válidas, cuanta más difusión de los cursos de formación de la biblioteca haya será mejor. (He seleccionado una porque no deja elegir todas).

PA5. No hay que descartar otras formas de difusión pero siempre acompañadas de la comunicación del profesorado a sus alumn@s.

Desde nuestro punto de vista, y muy en consonancia con el panel de expertos, no se debe obviar ningún canal de difusión, pero el profesorado puede ser uno de los principales difusores de nuestros cursos.

2.3.1.2. Difusión a través de redes sociales

Tal como se hizo referencia en el primer estudio, los expertos coincidieron en señalar las redes sociales (twitter/Facebook/blog), como uno de los mejores medios de difusión sobre todo tipo de cursos, actividades y noticias

de la biblioteca. En este apartado queríamos averiguar si nuestros expertos consideraban que sería un medio idóneo para informar sobre la tipología de cursos ofertados.

En la primera cuestión un 20% de los expertos señaló esta opción como la segunda después del profesorado, mientras que en la segunda un 60% la consideraron como la primera de las opciones.

Estamos totalmente de acuerdo con nuestros expertos en que actualmente la gran mayoría de nuestros usuarios utilizan las redes sociales. Por este motivo constituye un medio idóneo de difusión de los cursos de formación ofertados desde la biblioteca, sobre todo para aquellos usuarios que no acuden presencialmente a ella:

PE3. Creo que es el medio que más utilizan los alumnos para informarse.

G2. Lógicamente si no vienen por la biblioteca no se les puede informar ni van a ver la cartelería. Quizá lo más útil sea a través de las redes sociales y medios de comunicación.

PA1. En la actualidad las redes sociales se han convertido en una plataforma fundamental para este tipo de difusiones. [...] para llegar al alumnado más que la información personal, funcionan muy bien este tipo de redes.

Las redes sociales son el mejor canal de difusión y la mejor forma de llegar a un público más extenso, aunque no se deben de obviar el resto de medios:

PE9. Las redes sociales son la forma más sencilla de difundir la información, muchas veces no la más efectiva, pero es la forma de llegar a un público más amplio.

PE6. Las redes sociales pueden ser un canal óptimo para comunicarse con los usuarios, pues ellos ya están en redes sociales. [...] la mejor opción, sin duda, son las redes sociales y el blog de la biblioteca, aunque obviamente no se podría optar por una sola opción. La difusión de cualquier campaña exige utilizar múltiples canales para llegar a más personas.

PA3. A través de las redes sociales la información se transmite ampliamente, pudiendo llegar a todos los usuarios.

G1. [...] los blogs y las redes sociales me parecen el mejor método en la sociedad actual. Es una herramienta que no supone mucho esfuerzo económico y del personal y que llega a gran número de personas.

Discrepamos de la última opinión manifestada por uno de los expertos: “Es una herramienta que no supone mucho esfuerzo económico y del personal”. Desde nuestro punto de vista como bibliotecarios la difusión a través de redes sociales supone un gran esfuerzo por parte de personal que debe dedicar tiempo del trabajo a actualizarlos. Son necesarios también conocimientos específicos para poder trabajar en ellos por lo que sería necesaria una formación y actualización del personal que trabaje con ellos.

Los expertos señalaron también que nuestros usuarios prefieren utilizar este medio frente a otros como carteles y folletos:

PA1. Ahora mismo las redes sociales son el medio de difusión más extendido y eficaz, sin descartar la prensa local. Hemos comprobado que los usuarios no leen los carteles.[..] La mayor difusión se consigue a través de twitter, dado que muchos alumnos nos siguen.

PE8. Utilizar las redes sociales para la difusión: twitter/Facebook/blog, etc. Me parece la opción más apropiada, aunque no dejaría de utilizar los folletos o carteles.

Uno de los principales problemas que conllevan las redes sociales, tal como se comentó en el primer cuestionario, es que llegan sólo a una parte de nuestros usuarios. Al igual que señalábamos con anterioridad, y que también sucedía con las jornadas de acogida donde sólo acudía una parte de los alumnos. La difusión a través de redes sociales conlleva tener seguidores de nuestras cuentas:

PAE1. [...] las redes sociales implica tener seguidores.

PE4[...] estaríamos reduciendo el número de alumnos a los que llega nuestra información (no todos están en las redes sociales y tampoco todos acuden a la biblioteca de manera habitual).

A pesar de que la mayoría de nuestros usuarios utilizan habitualmente las redes sociales, el principal problema que tenemos dentro del CRAI de Segovia es el escaso número de seguidores por lo que creemos conveniente realizar más acciones de marketing en colaboración con el profesorado que lo podrá difundir en sus clases.

Otro inconveniente de este tipo de difusión es que se debe tener en cuenta que es una herramienta unidireccional y a través de ella se recibe tanta información que en muchas ocasiones no se hace caso:

PA7. A través de las redes sociales se recibe tanta información que se banaliza en cierta manera y a las jornadas de acogida hay muchos alumnos que no acuden.

PA8. Las redes sociales constituyen una forma de comunicación que no hay que descuidar, pero tienen el problema de que por lo general se convierten en un sistema de comunicación unidireccional (el bibliotecario comunica, el usuario no contesta) o bien en un sistema de intercambio de ideas entre bibliotecarios (por lo general bibliotecarios pertenecientes a la misma institución).

Uno de los expertos estuvo en desacuerdo con que la difusión de noticias a través de las redes sociales no tiene por qué tener un carácter unidireccional, ya que sí que permite el intercambio de mensajes:

P2. Hoy en día las redes sociales son una de las formas de difusión más importantes para todo tipo de noticias y propuestas de cursos y actividades. Además permite el intercambio de opiniones, informaciones personales, a través de los foros y chats.

En el CRAI de Segovia hemos utilizado las redes sociales como canal muy eficaz para poder comunicarnos con nuestros usuarios. A través del blog, Facebook y twitter hemos recibido felicitaciones, y también se nos han planteado dudas que hemos resuelto de manera inmediata.

Aunque las redes sociales son el medio ideal de difusión, no se debe olvidar el resto de canales, y según el tipo de noticia a publicitar, elegir uno u otro:

PA9. Pienso que, aunque lo ideal es una combinación de todas las opciones, éste es el medio más apto para difundir los contenidos.

PE1. Aquí elijo las redes sociales como forma de expansión de las noticias, si bien, dependiendo del tipo de noticia, echaría mano de carteles y también de la prensa local.

Es un canal óptimo de comunicación con nuestros usuarios aunque requiere de personal especializado que se encargue de su actualización, y de una mayor difusión para poder llegar a un mayor número de usuarios.

2.3.1.3. Difusión a través del personal de la biblioteca

Aunque esta opción no ha sido la elegida mayoritariamente en las dos cuestiones, sólo un 4% en la primera cuestión y un 12% en la segunda, gran parte de los expertos a través de sus respuestas señalaron, al igual que en el primer estudio Delphi, que el personal de la biblioteca puede ser un medio idóneo para la difusión de estos cursos entre los alumnos.

El personal técnico de biblioteca puede informar de manera personalizada a nuestros usuarios y puede ser por lo tanto un canal idóneo de difusión:

PA3. El personal de biblioteca siempre está dispuesto a informar al usuario, a demanda de sus necesidades. El personal de biblioteca también puede colaborar en su difusión.

P1. Lo ideal es que llegara a todo el mundo y por eso, elegiría también al personal de la biblioteca.

PE4. [...] tal vez sea más eficaz que el personal de la biblioteca se encargue de la difusión. Dependerá de si preferimos llegar a más alumnos o que los alumnos a los que lleguemos, estén más interesados.

PA4. El boca a boca y la publicidad individual del personal de biblioteca es lo que mejores resultados da para conseguir lo que se quiere.

Como principal inconveniente señaló uno de los expertos que este tipo de difusión sólo llegará a aquellos usuarios que presencialmente utilizan la biblioteca:

PA8. La difusión por parte del personal de la biblioteca sólo llegaría a los usuarios que ya utilizan habitualmente la biblioteca, y no a los usuarios potenciales y menos aún a sectores externos a la institución.

2.3.1.4. Difusión a través de folletos y carteles

La opción de divulgación a través de folletos y carteles sólo ha sido apoyada en la segunda cuestión por un 20% de los expertos. En el primer estudio Delphi esta opción se consideró como un medio adecuado para la difusión de todo tipo de actividades y servicios de la biblioteca. En este segundo estudio, hemos observado ciertas discrepancias en sus respuestas. Parte de los expertos opinaron que es un método eficaz y fácil de utilizar y muy visible:
PA8. Me quedo con la opción de folletos y carteles pues bien utilizada puede dar bastante visibilidad a la Biblioteca entre la comunidad universitaria.

PAE1. El folleto quizás es el más sencillo, cercano y fácil de divulgar.

Varios expertos señalaron que sólo aquellos usuarios que acudan a la biblioteca les consultarán:

G2. Todas las opciones son válidas. Lógicamente si no vienen por la biblioteca no se les puede informar ni van a ver la cartelería.

PA1. Hemos comprobado que los usuarios no leen los carteles.

2.3.1.5. Difusión a través de las jornadas de acogida

Sólo 4 de los expertos en la primera cuestión y 2 en la segunda eligieron esta opción como canal de difusión de nuestros cursos y de las actividades y cursos que realiza la biblioteca.

Nuestros expertos consideraron que las jornadas de acogida que se realizan a comienzo de curso para recibir a los nuevos alumnos son un buen momento para difundir nuestros cursos incluso se plantea impartir un curso presencial durante estas jornadas:

PA8. La opción de las jornadas de acogida podría ser una opción aún mejor si nuestro curso formara parte de esas jornadas. Es decir, no aprovecharlas para comunicarles la oferta de cursos sino para impartir una clase presencial [...] las jornadas de acogida pueden estar bien para dar a conocer la biblioteca, pero no de cara a un plan de marketing: el alumno de nuevo ingreso sólo lo es una vez, con lo cual poco más vamos a poder transmitirle ya que por este medio sólo nos vamos a poner en contacto con él una única vez.

P2. En las Jornadas de Acogida al alumno se le informa de los diferentes recursos de los que va a disponer, así como de los cursos, seminarios, actividades optativas de ampliación de conocimientos, etc.

PE1. He escogido este punto porque creo que es importante que la información sobre los cursos esté presente desde el comienzo de curso, pero lo complementarí con la intervención del personal de la biblioteca.

En relación a los cursos denominados “Cuatrimestre 0” se considera que estos cursos son ideales para un primer acercamiento a todos los recursos de la biblioteca y para ofrecer de una forma rápida la mayor cantidad de información a la mayor gente posible:

PE1. Quizá sea la manera más rápida de ofrecer información a la mayor gente posible.

PAE1. El momento inicial es el ideal para dar todo tipo de información relevante, sobre que ofrecen los servicios, como utilizarlos, en el inicio del curso todos los alumnos vienen con ganas de trabajar y es el mejor momento para engancharles.

PA1. Creo que es la mejor manera de llegar a todo el alumnado de una manera rápida y eficaz (cuatrimestre 0).

PE8. Considero que esta opción, combinada con la primera, es la mejor alternativa para los alumnos. Generalmente se aprovechan más las sesiones presenciales, acompañadas de material de soporte que permita la consulta una vez finalizado el curso. La opción D también es presencial, pero considero que el personal de la biblioteca no puede invertir tanto tiempo en información personalizada. Es preferible resolver dudas una vez impartida la formación.

G1. He elegido el curso presencial porque está pensado para el alumnado de primer curso, lo que permite que se le pueda ofrecer todo lo que necesita para la iniciación en la biblioteca y además, así, pueden plantear dudas. Los manuales a veces cuesta consultarlos y también cuesta el preguntar y buscar información personalizada.

PA7. Sería interesante organizar un curso "Cuatrimestre 0" pero me parece más efectiva la información personalizada. Los alumnos podrían asimilar mejor la teoría recibida y realizar las prácticas en el momento más conveniente para ellos.

Del mismo modo los expertos indicaron que sería necesario organizar un curso "Cuatrimestre 0" general no dividido por titulaciones. En el Campus de Segovia solo se realizan cursos denominados "Cuatrimestre 0" para el Grado en Informática. La biblioteca no participa en este curso pero sí en todas las Jornadas de acogida organizadas desde el Vicerrectorado del Campus ofreciendo charlas informativas y visitas guiadas para todos los alumnos de nuevo ingreso:

P1. Los cursos de cuatrimestre 0 están organizados por titulaciones y habría que adaptar uno específico para todas las titulaciones.

El principal inconveniente de las Jornadas de Acogida, tal como señaló uno de los expertos, y que se debe de tener en cuenta, es que están pensadas para alumnos de primeros cursos de Grado por lo que parte de nuestros usuarios no reciben esta información:

P1. Las Jornadas de Acogida son un buen momento, pero sólo llegan a los alumnos que van a iniciar los estudios de una titulación.

2.3.1.6. Difusión a través de los medios de comunicación

Pese a que los expertos consideraron este método eficaz y fácil de utilizar, ninguno ha elegido esta opción, ya que en estos medios no tendría cabida la difusión de nuestros cursos de formación:

PA8. La opción de medios de comunicación también me gusta, pero sólo va a ser válida para noticias de gran calado, ningún medio va a dar la noticia "La Biblioteca Universitaria imparte un curso de búsqueda en Almena" (por poner un ejemplo).

El CRAI de Segovia utiliza los medios de comunicación, en concreto la colaboración con el periódico el "Adelantado de Segovia" como un canal de difusión muy importante para todas las exposiciones y actividades que realizamos abiertas no solo al público universitario sino a toda la sociedad. Estamos de acuerdo con la opinión manifestada por el experto de que no tendría cabida la difusión de los cursos que organiza la biblioteca en la prensa local.

Uno de los expertos señaló que sería conveniente utilizar todos los canales, incluso utilizar cada canal dependiendo del colectivo al que vaya dirigido por lo que destaca de nuevo el papel del personal de la biblioteca como principal agente difusor:

PE2. Creo que por cada canal de los mencionados se puede conectar con diferentes colectivos de personas según el canal, y no tienen por qué ser excluyentes. Por esto, pienso que el personal de la biblioteca debería difundir la información por varios tipos de canales si se trata de llegar a más gente.

En líneas generales podemos argumentar que gran parte de los expertos eligieron esta opción: "todos los canales", ya que es la mejor forma de llegar a todos los usuarios:

PAE1. Para mí, deben ser utilizados todos los canales, cada alumno suele ser diferente y los canales que suele utilizar por lo tanto también son diferentes.

PA7. [...] pienso que debería ser una combinación de todas las opciones ofrecidas.

PA6. ¿No podrían ser todos a la vez?.

M1. En realidad debería ser una suma de todo lo anterior.

Estamos totalmente de acuerdo con que la utilización de todos los canales de difusión nos permitirá de manera progresiva llegar a un público muy amplio aunque supone mucho esfuerzo y realizar mayores labores de marketing entre nuestros usuarios.

Consideramos que es importante realizar todo tipo de estrategias de comunicación para que toda la comunidad universitaria conozca y apoye los

cursos de formación. Tal como señalan Lecanda y Gaviero (2014), desde nuestro CRAI es ahora más necesario que nunca la difusión de todos los servicios que ofrece la biblioteca e implementación de nuevos dentro de un contexto de crisis.

CAPÍTULO XI: CONCLUSIONES

En este capítulo se van a incluir las principales conclusiones extraídas de nuestra investigación a través de los diferentes estudios realizados. Se dará respuesta a los objetivos planteados al comienzo de la misma.

Un primer paso en esta investigación ha sido la descripción de todo el proceso de creación del CRAI del Campus María Zambrano de Segovia, del cual plantearemos los principales problemas y sus soluciones.

En segundo lugar, las conclusiones de este trabajo servirán para determinar si el servicio de formación que llevamos a cabo desde el CRAI de Segovia se adecua positivamente y cumple las expectativas tanto de nuestros usuarios como de los profesores que los solicitan.

Ha sido también un medio para averiguar si la tipología y metodología que empleamos en nuestros cursos es la correcta. También nos ha permitido determinar qué función y espacio nos atribuyen los docentes al incluirnos en el programa de sus asignaturas, y qué importancia dan a que sus alumnos sepan utilizar correctamente las técnicas documentales que nosotros les enseñamos.

En último lugar, y relacionado con todo lo expuesto anteriormente, el análisis de los datos estadísticos obtenidos en la evaluación del servicio de formación de usuarios nos servirá para formular una serie de recomendaciones e iniciativas que nos ayuden a mejorar.

1. Creación del CRAI del Campus María Zambrano de Segovia

El primero de estos objetivos era el de sintetizar y describir el proceso de creación del CRAI del Campus María Zambrano de Segovia desde sus orígenes hasta el momento actual, y al que hemos hecho referencia dentro del marco teórico.

A través de la información recogida hemos puesto en común los problemas a los que debe enfrentarse la creación de una nueva biblioteca.

Como persona implicada en este proceso, he vivido en primera persona esta experiencia y he formado parte del equipo que ha llevado a cabo este proceso de transformación. Destaco la importancia de llevar a cabo una buena planificación para realizar correctamente un proyecto y poder solventar los futuros problemas adecuadamente.

El traslado de los fondos de las antiguas bibliotecas a la nueva supuso una tarea de gran dificultad. Su estructura laberíntica y de libre acceso hizo que fuera necesario realizar tareas de adaptación previas como han sido:

- a. Cambiar el tejuelo² de parte de los fondos, para que coincidieran las signaturas y magnetizarlo.
- b. Realizar una medición del continente de la nueva biblioteca y compararla con las anteriores. Dicha medición no fue exacta, hubo que trasladar la colección varias veces.
- c. Colocación de señalética para poder orientar a todos los usuarios, sobre todo a los de nueva incorporación, así como la adaptación de los espacios de la biblioteca a personas con movilidad reducida.
- d. Reconversión de espacios que formaban parte de la biblioteca: salas de trabajo y de formación para alumnos, profesores e investigadores que ahora tienen otros fines tal como he referenciado en el marco teórico.
- e. El edificio al estar constituido como un espacio abierto no ha alcanzado la temperatura ideal en ciertas áreas de la biblioteca, además de producirse numerosas corrientes de aire frío. El personal que trabaja en el mostrador de préstamo sufre este problema que se ha intentado solucionar instalando un panel en el mostrador que no ha tenido el resultado esperado.

² Pegatina situada en el lomo del libro con su signatura que permitirá identificarlo dentro de la colección.

Entre las principales fortalezas que hemos observado en este cambio están:

- a. La unificación de las dos colecciones y el disponerlas en libre acceso nos ha permitido ofrecer un mejor servicio a nuestros usuarios.
- b. La capacidad de organización y de trabajo del personal de la biblioteca para que el servicio se pudiera reanudar en un breve periodo de tiempo. Al inicio del curso 2012/2013 se abre la nueva biblioteca a nuestros usuarios. La gran motivación e ilusión del personal ha hecho que se realizara un buen trabajo multidisciplinar.
- c. El poder ofrecer nuevos servicios presenciales y virtuales y actividades para las diferentes comunidades de usuarios que integran el Campus y que hemos referenciado dentro del marco teórico.
- d. La evolución de nuestros cursos de formación, desde cursos básicos presenciales destinados exclusivamente al profesorado, hasta cursos más especializados presenciales y virtuales para toda la comunidad universitaria.

2. Sistematizar la Tipología y Metodología de los Cursos de Formación de Usuarios que Realizamos en la Biblioteca del Campus María Zambrano de Segovia

La tipología de los cursos de formación impartidos desde el CRAI Campus María Zambrano se divide en tres categorías: (a) cursos presenciales para alumnos Grado, Máster y Doctorado; (b) cursos presenciales para PDI; (c) cursos para alumnos de Grado y Doctorado a través de Moodle.

A partir de esta tipología la formación presencial se ha considerado como una de las más eficaces, sobre todo para alumnos de primeros cursos, y se utilizará para realizar una introducción o la explicación de un recurso puntual. Facilita el aprendizaje, la comprensión de los recursos de la biblioteca, los conocimientos se fijan mejor y las dudas se resuelven inmediatamente. Esta formación nos ofrece un mayor acercamiento a nuestros usuarios, y a su vez les permite tener una primera visión de todos los recursos de la biblioteca.

Existen diversos problemas relacionados con la impartición de nuestros cursos presenciales:

- a. La falta de aulas dotadas con ordenadores y la disponibilidad de las mismas. Se debe tener en cuenta que en esta primera fase se imparten de forma conjunta 8 Grados y 3 Máster por lo que las aulas siempre están ocupadas. Las soluciones que propusieron en los estudios los expertos fue realizar varias sesiones con limitación de alumnado y que cada alumno llevase a las sesiones su propio ordenador.
- b. Una deficitaria conexión wifi. Durante los primeros meses del comienzo de curso 2012/2013 se registraron numerosas quejas, ya que este problema imposibilitaba el correcto seguimiento de las clases. Actualmente este problema se ha solucionado.
- c. Existe un alto porcentaje de absentismo por parte del alumnado, por lo que esta formación sería conveniente complementarla con la virtual, para de este modo llegar a un público más amplio.

En relación a la formación virtual a través de la plataforma Moodle, se ha considerado como la mejor opción para cursos más avanzados incluso, combinada con sesiones presenciales. Esta formación que les permitiría una mayor autonomía en las búsquedas bibliográficas y un primer acercamiento a la biblioteca. La formación presencial se realiza en un horario concreto que no siempre se adapta a todo el alumnado, por lo que la formación virtual puede suplir esa carencia por la flexibilidad de horarios.

Sería necesaria una mayor colaboración de las bibliotecas de los cuatro Campus de la UVa para desarrollar cursos a través de la plataforma Moodle ya que supone una duplicidad de esfuerzos. Actualmente sólo existe un curso desarrollado de forma conjunta por todas las bibliotecas de la UVa en colaboración con la Escuela de Doctorado: “Recursos de información para doctorados”.

Como principales inconvenientes de esta formación destacan:

- a. La realización de prácticas a través de esta plataforma, supone que los usuarios posean un mínimo de conocimientos informáticos.
- b. Pueden surgir bastantes dudas a los alumnos, al estar fuera de contexto. Una solución a este problema es la utilización de las herramientas: foros, mensajes, etc. que posee la plataforma para la comunicación directa con el profesor.
- c. Existencia de una gran carga lectiva, lo que dificulta la dedicación de tiempo para realizar estos cursos. Éste podría ser uno de los motivos de la alta tasa de abandono. Se deberá realizar un mayor seguimiento de nuestros alumnos y de las actividades que realicen.

- d. La limitación del número de alumnos por curso. Los grupos deben ser reducidos para lograr una mejor atención y para realizar un correcto seguimiento a nivel individual. Desarrollar y mantener un curso Moodle requiere mucho tiempo y dedicación por parte del profesorado que debe corregir las actividades y resolver las posibles dudas.

En relación a la metodología empleada en los cursos vamos a analizar aspectos relacionados con: (a) planificación de los cursos de formación de usuarios; (b) solicitud de los cursos; (c) duración; (d) contenidos; (e) realización de prácticas; (f) realización de sesiones posteriores; (g) difusión. A continuación expondremos las conclusiones principales extraídas de cada apartado.

2.1. La planificación de los cursos de formación

Dentro de la planificación tanto la fase de preparación, como la de evaluación posterior, adquieren la misma importancia en este proceso.

No se deben olvidar los objetivos que se marcan al principio de esta etapa, relacionados con las necesidades del profesorado que demanda estos cursos, de los usuarios y la titulación a la que pertenecen.

En la revisión teórica, se afirmó como en nuestro CRAI consideramos de vital importancia la planificación de todos los cursos de formación de usuarios, en consonancia con el camino de la excelencia, certificación y acreditación en el que se encuentra inmensa la BUVA. Si queremos prestar un servicio de formación de usuarios de calidad, cada curso debe cumplir con los objetivos propuestos y estar correctamente preparado.

2.2. Solicitud de los cursos

Sería conveniente realizar este tipo de cursos no exclusivamente a petición de profesorado, sino también de forma individual, ya que no todos los profesores son conocedores de su existencia y fomentan el uso de las herramientas que ofrece la biblioteca entre los alumnos.

2.3. Contenidos de los cursos

Un buen programa de formación de usuarios debe identificar y asignar contenidos útiles según la tipología de usuarios, y enseñarlos de manera progresiva y acumulativa. Si no se enseña a nuestros usuarios (especialmente en los primeros años) cómo utilizar todos los recursos que ofrece la

biblioteca, difícilmente los utilizarán. Nuestros usuarios no demandarán aquella información que no conocen.

Es imprescindible que nuestros usuarios aprendan a utilizar correctamente nuestro catálogo Almena. Un uso eficaz del mismo, les ayudará a encontrar información pertinente para la realización de sus trabajos académicos, y a comprender cómo funciona el resto de catálogos de cualquier biblioteca universitaria. Es muy importante que nuestros usuarios sean conscientes de que a través de nuestro catálogo también tienen acceso a multitud de servicios que les pueden ser de gran utilidad, como son: (a) la renovación y reserva de libros; y (b) el préstamo intercampus e interbibliotecario.

La correcta evaluación de fuentes documentales sería otro de los temas que se ha considerado básico incluir en los cursos de formación. Si nuestros alumnos aprenden a diferenciar las diferentes fuentes documentales, y a elegir aquellas que tienen mayor validez, sus trabajos académicos tendrán una mayor calidad.

El uso de gestores bibliográficos, no debería incluirse en todos los cursos sino únicamente en los últimos cursos de carrera o para la realización de trabajos de investigación.

2.4. Duración de los cursos

En nuestros estudios nos hemos centrado en la evaluación de los cursos presenciales para alumnos de Grado y Máster que tienen la misma duración aunque aborden diferentes contenidos: 45-50 minutos.

La duración de los cursos es adecuada, si se imparten unas breves nociones introductorias a los recursos de la biblioteca. En el caso de los cursos realizados para los alumnos de Máster, la materia que se imparte en estas sesiones es muy densa, por lo que sería necesario profundizar en los contenidos y practicar sobre los diferentes recursos. También al realizarse una sola sesión pueden surgir dudas posteriormente sobre los recursos explicados.

Se propone como una de las posibles soluciones aumentar la duración de los cursos; lo cual consideramos que no se puede llevar a cabo ya que, tal como comenté anteriormente los cursos se imparten dentro de las horas de docencia del profesorado por lo que vemos limitado nuestro tiempo.

Las soluciones que proponemos para solventar este problema serían:

- a. Comenzar los cursos con sesiones teóricas presenciales de 45-50 min., donde se realice una demostración de todas las

herramientas de la biblioteca, para después complementarlas con sesiones prácticas. En estas sesiones posteriores es donde realmente se podrá evaluar si nuestros usuarios han asimilado correctamente todos los recursos explicados y se han conseguido los objetivos propuestos.

- b. La realización de cursos específicos integrados dentro del programa de estudios o como “cursos 0” al comienzo del año académico. Para llevar a cabo esta acción, sería necesaria la colaboración del profesorado o la actualización continua del mismo para que incluya este tipo de formación como contenido obligatorio en sus asignaturas. La colaboración con el profesorado podría ser la solución si realmente fomentara la utilización de estos recursos y resolviera las dudas que los alumnos le puedan plantear sobre la biblioteca.

En conclusión de todo lo expuesto anteriormente, el grado de satisfacción con la duración de los cursos aunque ha sido alto, debemos tener en cuenta la posibilidad de mejora impartiendo estos contenidos en varias sesiones combinadas con prácticas, o colaborando con el profesorado para que incluya estos contenidos dentro de su programación docente.

2.5. Realización de prácticas

La realización de prácticas de manera conjunta con la explicación teórica de cada recurso es la metodología ideal para los cursos de formación realizados desde la biblioteca. Entre las ventajas de la realización de estas prácticas se encuentran:

- a. Eficacia a la hora de realizar por parte del alumnado las búsquedas bibliográficas, fijación de conocimientos adquiridos y conocer otros recursos que ofrece la biblioteca.
- b. El aprendizaje activo, facilita que todo lo que se practique en clase se recuerde mejor posteriormente. Por este motivo, todas las clases deberían tener un carácter eminentemente práctico.
- c. La resolución de dudas, ayuda a que nuestros alumnos tengan una visión más cercana del personal bibliotecario y descubran de manera autónoma el verdadero funcionamiento de las herramientas explicadas en las clases teóricas.

Las diversas propuestas que se obtuvieron a través de los estudios fueron:

- a. Realizar un seguimiento de nuestros alumnos y llevar a cabo prácticas con posterioridad a los cursos directamente en la biblioteca. De este modo comprobaremos si han asimilado

correctamente todos los contenidos explicados en las sesiones teóricas y resolveremos las posibles dudas. Esta sugerencia nos ha resultado muy interesante por lo que se podría poner en práctica en la biblioteca, teniendo en cuenta el espacio y los ordenadores disponibles.

- b. El profesorado con posterioridad podría realizar estas prácticas con los alumnos, para reforzar su aprendizaje. Para ello deben conocer todos los recursos de la biblioteca e implicarse para que los alumnos tengan una motivación para finalizar estos cursos.
- c. Integrar de las prácticas dentro de la plataforma Moodle. Los usuarios podrán realizarlas una vez finalizadas las sesiones teóricas.

Como conclusión a este apartado podemos señalar:

- a. Los ejemplos prácticos deben ser lo más atractivos posibles, para mantener el interés y para que los alumnos los recuerden con facilidad, siendo lo más afín a las materias del Grado donde se imparta el curso.
- b. La materia impartida se debería acordar con anterioridad con el profesorado para adecuarla a la tipología de alumnado.
- c. Sería preferible realizar las prácticas durante las clases presenciales ya que dentro de la plataforma Moodle el alumno no las suele realizar y de este modo se podrán resolver las dudas in situ.

2.5. Sesiones posteriores

Relacionado con el apartado anterior, sería necesario realizar una serie de sesiones posteriores para poder profundizar en los recursos explicados durante las clases teóricas.

Se debe tener en cuenta que, el nivel del alumnado es diferente según el curso académico y la materia explicada en los cursos de Máster tiene una complejidad mayor.

La concertación de tutorías post-curso, o la realización de sesiones posteriores ayudarían a resolver dudas o profundizar en algún aspecto que no hubiera quedado claro. Esta propuesta nos ha parecido interesante y se podría realizar en nuestro CRAI, en grupos reducidos, teniendo siempre en cuenta el tiempo y el espacio disponible para poderlos llevar a cabo.

2.6. Difusión

Existen varios medios de difusión de los cursos de información, noticias y actividades que se realizan dentro de nuestro CRAI pero no todos tienen la misma efectividad y eficacia.

La implicación activa de todo el personal de la biblioteca es un canal de comunicación directo idóneo, ya que puede informar de manera personalizada a nuestros usuarios sobre la utilidad de estos cursos de formación. El principal inconveniente es que sólo será útil para aquellos usuarios que utilicen la biblioteca de manera presencial.

La difusión que nuestros usuarios puedan hacer de los cursos de formación, se ha señalado también como un canal idóneo, ya que si un alumno está satisfecho con algún servicio/actividad que ofrezca la biblioteca, lo difundirá positivamente entre sus compañeros.

Se debe buscar una mayor comunicación con el profesorado, especialmente con los que tengan a su cargo materias relacionadas con la investigación. El grado de difusión que los profesores hagan de nuestros cursos depende en cierta medida de la importancia y el uso que hagan de la biblioteca. Queda comprobado como aquellos profesores que conocen y la utilizan con asiduidad realizarán una mayor difusión de los recursos y de la oferta de cursos en sus clases.

La utilización de medios indirectos como son tabloneros de anuncios, carteles y folletos colocados en lugares visibles de la biblioteca se ha señalado como un método eficaz y fácil de utilizar no sólo para los cursos de formación, sino de todo tipo de actividades y servicios de la biblioteca. Se debe tener en cuenta que conlleva un gasto económico y requiere de personal cualificado para su elaboración lo que no garantiza que llegue esa información al usuario correctamente si el usuario no accede a nuestras instalaciones.

Los medios virtuales, ya sean blogs o redes sociales son los adecuados para la difusión de todas las actividades, servicios, noticias y cursos relacionados con la biblioteca. Actualmente la gran mayoría de nuestros usuarios los utilizan, y a través de ellos la información llega a un público más amplio, sobre todo para aquellos que no acuden a ella.

Como principales inconvenientes podemos señalar que suponen un gran esfuerzo por parte del personal bibliotecario, que debe dedicar tiempo del trabajo a actualizarlos, al igual que conocimientos específicos para poder

trabajar con ellos. Sería necesaria la formación y actualización del personal encargado de su mantenimiento.

Estos medios requieren tener seguidores por lo que consideramos conveniente realizar más acciones de marketing en colaboración con el profesorado para que los difundan en sus clases.

Sería necesario establecer un canal de difusión a través de la plataforma Moodle con el alumnado, ya que nos resulta muy complicado establecer una comunicación directa con este colectivo e informarles de los cursos, noticias, servicios y actividades que realizamos en la biblioteca.

Las Jornadas de acogida que se realizan al comienzo del curso académico, constituyen una excelente oportunidad para difundir nuestros cursos, incluso se podría llevar a cabo un breve curso sobre la biblioteca durante las mismas. Uno de los principales inconvenientes es que están pensadas exclusivamente para alumnos de primeros cursos de Grado, por lo que parte de nuestros usuarios pueden no recibir esta información por no acudir a las sesiones.

El periódico el “Adelantado de Segovia” constituye un canal de difusión muy importante para todas las actividades que realizamos abiertas no solo al público universitario. La difusión de nuestros cursos de formación no tendría cabida en este tipo de medios.

Como conclusión a este apartado podemos señalar que:

- a. Sería necesario utilizar todos los canales presenciales y virtuales como la mejor forma de llegar a todos los usuarios.
- b. Las TIC y las redes sociales nos ofrecen una gran oportunidad de realizar una mayor difusión de todos los recursos y servicios que ofrece la biblioteca.
- c. Se debe tener en cuenta al usuario en esta labor de marketing; sería conveniente dependiendo de la noticia y del colectivo al que va dirigido utilizar un canal u otro, lo que nos permitirá llegar a un público más amplio de manera progresiva.
- d. Es ahora más necesario que nunca, la difusión de todos los servicios que ofrece la biblioteca, realizar todo tipo de actividades de marketing y crear nuevas estrategias de comunicación, para que toda la comunidad universitaria conozca y apoye estos cursos de formación.

3. Adecuación del Servicio de Formación de Usuarios del CRAI de Segovia

El tercero de los objetivos propuestos estaba relacionado con la adecuación del servicio de formación de usuarios del CRAI de Segovia. Nos interesaba averiguar si se cumple con las expectativas tanto de nuestros usuarios como de los profesores que nos los solicitan. También ha sido un medio para averiguar qué función y qué espacio nos atribuyen los docentes.

Los alumnos, el profesorado y los expertos manifestaron en líneas generales, que el nivel de satisfacción global con estos cursos era medio alto y la valoración final positiva. El nivel fue adecuado para un curso introductorio, y les ha permitido tener una primera visión de todos los recursos que les ofrecía la biblioteca.

Como principales inconvenientes se ha señalado que sería necesario realizar una serie de sesiones posteriores para poder profundizar en estos recursos. Se debe tener en cuenta, que el nivel de los alumnos de una clase es diferente, y sobre todo en los primeros cursos de Grado, el alumnado no está acostumbrado a utilizar este tipo de recursos.

Este capítulo se ha estructurado en torno a dos bloques, relacionados con la satisfacción y con los temas centrales tratados en los cuestionarios, entrevistas y estudios Delphi como son:

Bloque 1. Usuarios. Se investigaron aspectos relacionados con: (a) interés de los usuarios por estos cursos; (b) desconocimiento de los cursos de formación; (c) utilidad de los cursos de formación; (f) realización de búsquedas de nuestros usuarios; (g) escasa utilización de los recursos electrónicos por parte de nuestros usuarios.

Bloque 2. Profesorado. Nos interesaba averiguar: (a) si el profesor ha sabido explicar la materia correctamente; (b) si el profesorado había resuelto las dudas que habían surgido; (c) si ha sabido mantener el interés; (d) si favoreció la participación del grupo; (e) si el material de apoyo que ha facilitado ha sido adecuado; y por último, (f) una valoración general del profesorado.

A continuación se exponen las principales conclusiones agrupadas en estas categorías:

3.1 Interés de los usuarios por estos cursos

En relación esta cuestión se ha considerado que es difícil averiguar y valorar el interés del alumnado. Unos mostrarán siempre más interés que otros en las explicaciones, y a su vez existen muy diversos factores por los cuales se produce esta desmotivación. Varios podrían ser los motivos ante esta falta de interés:

- a. Nivel de conocimientos que tienen los alumnos previamente de la biblioteca.
- b. Su formación en NTIC.
- c. Sus metas profesionales y las necesidades de formación.
- d. Indecisión ante la cantidad de medios que tienen a su alcance. A esto se debe añadir que suelen tender al mínimo esfuerzo y que quieren una respuesta rápida.
- e. Falta de tiempo. En los primeros cursos de la carrera universitaria no se tiene conciencia de lo bien que puede venirles utilizar los recursos de la biblioteca. Tienden a centrar su tiempo en la preparación de trabajos y estudiar únicamente la materia impartida en clase. El aprendizaje y la utilización de los recursos que les ofrece la biblioteca se percibe como una carga de trabajo añadida.
- f. Falta de empatía hacia el personal bibliotecario. Puede existir una barrera entre el personal bibliotecario lo que dificultaría el entendimiento y el acercamiento de nuestros alumnos. Se requiere potenciar los servicios de información bibliográfica, y que se den a conocer y se ofrezcan en lugares muy accesibles, preferentes y bien indicados. Tanto el personal auxiliar como el técnico deben recibir cursos de técnicas de comunicación y atención al público.
- g. La biblioteca se ve como un lugar de estudios no como un CRAI. Muchos usuarios desconocen los recursos que les pueden llegar a ofrecer la biblioteca.

Existe una tendencia a aumentar el interés de nuestros alumnos, y el conocimiento de los cursos de formación y de los servicios que ofrece la biblioteca con el paso a cursos superiores. Son alumnos de Doctorado los que muestran un mayor interés ya que tienen unas inquietudes mayores. En los primeros cursos no valoran bien o desconocen lo que necesitan, y muchos de ellos todavía no sienten la necesidad de utilizar la biblioteca. No son conscientes de lo útil que pueden llegar a ser todas las herramientas que aprenden en estos cursos a medida que van avanzando en sus estudios. Una vez que se les ha dado la formación es cuando se dan cuenta de lo útil que

puede llegar a ser para el desempeño de su labor académica y en muchas ocasiones estos cursos despiertan el interés por realizar más.

Para llegar a conocer el grado de interés de los alumnos por estos cursos, sería necesario conocer previamente sus necesidades formativas.

3.2. Desconocimiento de los cursos de formación

Los alumnos universitarios llegan a la universidad sin ningún tipo de conocimiento en habilidades en búsquedas documentales necesarias para la realización de sus trabajos y su éxito académico. No disponen de las herramientas necesarias para formular estrategias de búsqueda efectivas y no saben distinguir la información relevante de la que no lo es. Es en el momento que tienen que realizar un trabajo académico cuando algunos de ellos son conscientes de los recursos que les ofrece la biblioteca. Alumnos de doctorado a los que más se exige y por tanto tienen mayor necesidad de habilidades de información que los demás alumnos.

Existe una tendencia a aumentar el conocimiento de estos cursos y de los recursos que la biblioteca ofrece con el paso a cursos superiores, aunque cabe destacar que más de un tercio de los alumnos de cuarto y quinto de carrera afirman no conocer los servicios de biblioteca.

Los profesores entrevistados por su parte, sí que conocían la existencia de estos cursos por ser usuarios habituales de la misma, o porque habían solicitado anteriormente estos cursos. Se debe señalar que todos los cursos que se llevan a cabo desde la biblioteca se anuncian debidamente a todo el profesorado del Campus de Segovia. A principio del año académico se les envía un correo electrónico con toda la tipología de cursos presenciales y online que se ofertan desde la biblioteca. En muchos casos es el propio profesorado el que informa a sus alumnos sobre la existencia de estos cursos, sobre todo a alumnos de últimos cursos que realizan sus trabajos fin de Máster o fin de Grado.

3.3. Utilidad de los cursos de formación

Antes de realizar estos cursos de formación, la visión general que tienen nuestros usuarios es que los recursos de la biblioteca se ven como algo secundario y prescindible. Uno de los motivos podría ser que tienen tanta carga lectiva que no son conscientes de la utilidad de los recursos que les ofrece la biblioteca.

La valoración que los alumnos tienen después de recibir los cursos de formación mejora notablemente con respecto a la que poseen a priori. Los cursos de formación aumentan la satisfacción que tienen los alumnos con la biblioteca, y les ayuda a ver que la biblioteca puede facilitarles su labor académica. Es un hecho que cuanto mejor conozcan esas herramientas harán un uso más eficaz de las mismas convirtiéndose en usuarios activos de la biblioteca. Nuestros usuarios a través de esta formación conocen de primera mano de qué recursos tienen a su alcance hará un uso intensivo de los mismos, pues sabe que tiene a su disposición una serie de recursos con información de calidad.

Después de cada curso, los alumnos manifestaron un gran dominio de todo lo aprendido: sabían realizar búsquedas avanzadas y utilizaban de una manera más eficaz los recursos electrónicos y servicios que antes no conocían como el préstamo intercampus.

Han conocido mejor todos los recursos y bases de datos que la biblioteca les ofrece, lo que puede ser de gran utilidad para la realización de sus trabajos académicos. Además han aprendido a realizar de forma correcta y eficaz búsquedas bibliográficas en nuestro catálogo Almena, en otros catálogos y en diferentes bases de datos. Han conocido todas las funciones que pueden realizar a través de la página web de la biblioteca y de su área personal, como puede ser la renovación de sus libros. También estos cursos les han ayudado a realizar de forma correcta y efectiva la citación de sus trabajos a través de Refworks, lo que solucionaba sus dificultades con la normativa APA.

Los bibliotecarios y el profesorado encuentran de gran utilidad los contenidos impartidos para sus alumnos, sobre todo a la hora de realizar el trabajo final de Grado y de Máster, ya que proporcionan a los alumnos las herramientas necesarias para llevar a cabo correctamente sus búsquedas bibliográficas.

Uno de los profesores señalaba una apreciación muy interesante, como es el hecho de que estas sesiones les han ayudado a completar ciertas lagunas en su labor docente, por lo que la biblioteca con estos cursos les ha ayudado a suplirlas.

La formación, por lo tanto, ha promovido el uso intensivo de recursos y servicios que ofrece la biblioteca aunque es difícil predecir cómo se desarrollarán este tipo de habilidades a largo plazo, pero lo que es evidente es que los cursos de formación ofrecen un gran beneficio a los universitarios que deben ser capaces de saber cómo buscar, evaluar y usar la información de una manera eficiente. Es una realidad que cuanto más formados están, los

alumnos se convierten en unos usuarios más activos y hacen un mejor y más variado uso de los recursos de la biblioteca.

Como señalaron varios de los alumnos entrevistados, este tipo de cursos se deberían realizar al principio del curso académico, de forma obligatoria a todos los alumnos de primeros cursos. Todos los recursos aprendidos en ellos son recursos que todo el mundo debería conocer y utilizar para su desarrollo académico.

3.4. Realización de búsquedas de nuestros usuarios

En relación a la cuestión sobre la realización de búsquedas de nuestros usuarios, se ha concluido como opción mayoritaria que es el personal técnico experto en la realización de búsquedas bibliográficas, el que mejor puede orientar a nuestros usuarios para que lleguen a ser autónomos en este proceso.

El personal técnico constituye un colectivo muy importante por varios motivos: (a) constituyen la primera referencia que tienen nuestros alumnos; ante cualquier duda se dirigen a ellos; (b) es necesario que haya un intermediario para resolver las posibles dudas que pudieran surgir; (c) es muy útil un tipo de formación personalizada que este colectivo puede ofrecer a nuestros usuarios; (d) la información personalizada se adecúa a las necesidades de cada usuario, y tiene como principales ventajas su inmediatez y la capacidad de resolución de dudas en el momento; (e) el usuario estará más receptivo a las explicaciones que el personal bibliotecario pueda proporcionarle.

En muchas ocasiones los usuarios demandan información rápida, precisa y una resolución de aquellas dudas que puedan tener de forma inmediata. El acercamiento de nuestros usuarios con el personal bibliotecario es una ocasión excelente para realizar una primera sesión formativa de algunos de los recursos que ofrece la biblioteca. Por otro lado, este grupo tiene entre sus funciones la de asesorar y guiar a nuestros usuarios dentro de la biblioteca.

El buscador Google también es una de las opciones preferidas por nuestros usuarios para realizar las búsquedas de material por diferentes motivos, como son: (a) la sencillez de la interfaz de su buscador, (b) la ausencia de lenguaje controlado, y (c) sobre todo que nuestros usuarios están acostumbrados a buscar en él por lo que les resulta muy cómodo y sencillo en comparación con nuestro catálogo Almena.

Es importante tener en consideración, que los alumnos reconocen que al estar más acostumbrados a búsquedas lineales en buscadores como Google,

ven complicado llegar a manejar las herramientas q le ofrece la biblioteca en una única sesión. El profesorado coincide con esta afirmación y añaden que es complicado que en una sola sesión puedan llegar a manejar las herramientas que le ofrece la biblioteca, siendo necesario realizar alguna sesión más o practicar sobre todo lo aprendido.

Google pese a ser un buscador de uso muy sencillo, los resultados que nos proporciona en la mayoría de las ocasiones pueden ser no relevantes para un trabajo académico, por lo que sería necesario saber evaluar e interpretar la fiabilidad de los resultados obtenidos a través de él. En esta tarea la biblioteca puede ayudarlos, proporcionando herramientas especializadas.

3.4.1. Realización de búsquedas en nuestro catálogo

El uso eficiente de nuestro catálogo Almena es una herramienta imprescindible, por lo que es necesario que nuestros usuarios aprendan correctamente a utilizarlo. Pero de hecho son pocos los usuarios que eligen como primera opción la búsqueda en el catálogo Almena por su complejidad, y sobre todo porque en las asignaturas que cursan no les obligan a utilizar los recursos de la biblioteca.

Hemos concluido a través de estos estudios, que pueden ser varios los motivos que dificultan a nuestros usuarios su utilización con son: (a) interfaz poco amigable; (b) desconocimiento de su uso; (c) problemas conceptuales; (d) dificultad para la utilización de operadores booleanos, el truncado y la limitación del resultado de una búsqueda.

Hay aún muchos OPACs que siguen siendo poco cercanos al usuario. Muchos de los sistemas de gestión integrada de las bibliotecas no se adaptan a las necesidades concretas de nuestros usuarios. Consideramos que la interfaz del catálogo puede resultar compleja si lo comparamos con las búsquedas lineales que están acostumbrados a realizar nuestros usuarios en Google.

Debido a que nuestros usuarios encuentran dificultades en el uso del catálogo, una posible solución sería hacer más hincapié en nuestros cursos de formación sobre la utilización del mismo y la explicación del manejo de la interfaz. Otra de las claves en la utilización eficiente del catálogo está en la asistencia constante al usuario.

Con una formación adecuada, consideramos que nuestros usuarios serán capaces de realizar correctamente cualquier tipo de búsqueda en nuestro catálogo.

3.4.2. Búsqueda en las estanterías y mostradores de novedades de la biblioteca

Nuestros usuarios en algún momento de su transcurso académico recurren a la búsqueda de documentos de la biblioteca directamente en las estanterías, sobre todo en aquellas bibliotecas que permiten el libre acceso a sus fondos como es el caso de nuestro CRAI. Es muy importante que nuestros usuarios tengan acceso directo a los fondos ya que, tal como señala uno de los expertos les permite encontrar más recursos relacionados con el tema de su búsqueda.

La realización de búsquedas acudiendo directamente a las estanterías, la utilizan sobre todo aquellos alumnos que todavía no son autónomos en la realización de sus búsquedas en el catálogo. También a través de este método, los usuarios pueden hojear libros y demás material de la biblioteca que no conocían, relacionados con el tema de su búsqueda.

Serán aquellos usuarios que acudan presencialmente a la biblioteca, los que puedan consultar el mostrador de novedades, y no todos se percatan de su presencia, pese a estar situado en un lugar visible del CRAI en la planta principal. Por otro lado, aquellos que sean seguidores de nuestros tableros de Pinterest podrán actualizarse y conocer las últimas novedades.

Deberíamos realizar una mayor labor de difusión, para que tanto el mostrador de novedades como nuestro tablero de Pinterest se conozcan y tengan un mayor uso y más eficaz entre nuestros usuarios. El personal técnico podría sugerir a los usuarios la posibilidad de consultarlos.

3.4.3. Manual para resolución de dudas

La existencia de un manual donde estuvieran recogidas las principales dudas sobre los servicios y actividades de la biblioteca, podría ser de gran utilidad más que a los alumnos, al personal técnico que trabaja en ella. El manual no sería la mejor opción de cara a nuestros usuarios, ya que los alumnos no se caracterizan por utilizar manuales y no tienen ninguna intención de consultar este tipo de material.

3.5. Escasa utilización de los recursos electrónicos por parte de nuestros usuarios

En líneas generales, las respuestas obtenidas a través de los diferentes estudios son coincidentes en que nuestros usuarios desconocen este tipo de recursos. La biblioteca invierte gran cantidad de recursos económicos en la contratación de los mismos, y los alumnos no son conscientes de que son

una herramienta fundamental para la realización de sus trabajos académicos y para su futuro profesional. Los recursos electrónicos están infrautilizados, a pesar del gran esfuerzo que realizan las bibliotecas en la creación y actualización de contenidos.

Varios son los factores que podrían ser determinantes y que dificultarían su utilización: (a) la complejidad de la interfaz que dificulta el acceso desde el catálogo y en la propia plataforma del recurso y; (b) el idioma les dificulta encontrar el recurso que buscan dentro de la plataforma. La mayor parte de estos recursos están en inglés, debido a que la gran mayoría de la producción científica se publica en este idioma.

Estos factores no debería ser un condicionante a la hora de utilizar este tipo de recursos, lo que en muchas ocasiones, sí que lo es. Sería necesario que este tipo de recursos se presentara de una manera más visible e intuitiva dentro del catálogo de la biblioteca. Se debe mejorar la interfaz del catálogo, para de este modo, hacer más accesible la localización de este tipo de recursos, y fomentar su uso en todos los cursos de formación de usuarios.

Los alumnos sobre todo en los primeros cursos no se esfuerzan lo suficiente y se limitan a seguir los apuntes dictados en clase. Queda demostrado que en muchas ocasiones si el profesorado no les obliga y fomenta en sus clases el uso de este tipo de recursos a través de la realización de prácticas, el alumnado no los utilizaría.

Una posible solución a este problema sería, sobre todo para usuarios de primeros cursos de carrera, fomentar el uso de bases de datos y plataformas multidisciplinares, suscritas por la biblioteca y cuya interfaz está en español como es el caso de Dialnet o Proquest. De este modo nuestros usuarios comenzarían a utilizarlos familiarizándose con este tipo de recursos para en cursos más avanzados utilizar ya bases de datos en inglés como pueden ser WOS. Desde la biblioteca se debe realizar una mayor difusión para que nuestros usuarios llegaran a familiarizarse con ellos y utilicen eficazmente estos recursos.

3.6. Profesorado

Como profesores que impartimos el curso nos interesaba averiguar: (a) si el profesor ha sabido explicar la materia correctamente; (b) si el profesorado había resuelto las dudas que habían surgido; (c) si ha sabido mantener el interés; (d) si favoreció la participación del grupo; (e) si el material de apoyo que ha facilitado ha sido adecuado; y por último, (f) una valoración general del profesorado.

Tenemos que destacar, que partimos de la base de que no somos personal docente, y tanto la preparación como la impartición de estos cursos conllevan un gran esfuerzo, que tenemos que compaginar con nuestro trabajo diario.

En términos generales los entrevistados tienen una valoración positiva del profesorado. Los participantes en estos estudios han considerado que hemos sabido explicar la materia de un modo comprensible dentro de lo denso que son los contenidos, ya que nos consideran especialistas en el tema. Las clases han sido muy pedagógicas y los contenidos han quedado suficientemente claros.

Con respecto a la resolución de dudas, los entrevistados manifestaron que el profesorado ha sabido resolverlas correctamente. Todos los cursos que realizamos tienen un carácter eminentemente práctico, los alumnos iban realizando los ejercicios guiados por nosotros. Íbamos resolviendo las dudas en la medida que íbamos avanzando en la materia. En ciertas ocasiones las dudas pueden surgir una vez finalizado el curso, por lo que sería conveniente, tal como se ha comentado anteriormente, la colaboración del profesorado para que siguiera profundizando y resolviéndolas.

Los alumnos manifestaron en líneas generales, que el profesor ha intentado favorecer la participación y ha sabido mantener el interés del grupo durante la sesión. A veces es difícil mantener el interés debido la densidad de la materia impartida y al gran número de alumnos que asisten a cada curso.

Una de las posibles causas del bajo rendimiento académico, está relacionada con la falta de estrategias de motivación por parte del profesorado, por lo que es necesaria su actualización constante. Debería implicarse más e intentar presentar los contenidos de una manera más atractiva, para que nuestros usuarios los consideren herramientas fundamentales para el correcto desempeño de su trabajo.

Si el profesorado se volcase para promover el aprendizaje autónomo de los alumnos, los recursos de la biblioteca se utilizarían más. Los bibliotecarios tienen las herramientas y los profesores deben aprenderlas y ayudar a que los alumnos las refuercen. Los resultados y las acciones deben ser compartidos.

4. Recomendaciones y pautas

A partir de las conclusiones extraídas en esta investigación, del estudio de trabajos previos y de la propia experiencia se enumeran una serie de recomendaciones:

1. Mejorar la difusión de este tipo de cursos intentando llegar al mayor número posible de usuarios. Se debe utilizar cada canal dependiendo de la noticia y del colectivo al que va dirigido. Es importante tener en cuenta al usuario en esta labor de marketing. La implicación activa por parte del personal de biblioteca y del profesorado es un canal idóneo para informar a nuestros usuarios de manera personalizada.

Como método indirecto, la plataforma Moodle y las redes sociales constituyen un apoyo para la difusión de los cursos, teniendo como inconveniente el no poder resolver dudas directamente con el alumnado.

Las Jornadas de acogida suponen un aliciente para los usuarios, y un atractivo para que el alumnado tenga una motivación en el comienzo del curso académico.

La prensa local constituye un canal de difusión muy importante para todas las actividades que llevamos a cabo en la biblioteca pero no para nuestros cursos de formación.

2. Dentro de la página web de la biblioteca de la Universidad, sería necesario mejorar la visibilidad de los contenidos en relación al tema de formación de usuarios. Además de realizar la difusión de estos cursos, se podría realizar la inscripción telemática a las sesiones.
3. Realizar este tipo de actividades de formación de usuarios de forma obligatoria en todas las titulaciones y dentro de programación docente. Al ser cursos opcionales, los alumnos consideran que no son fundamentales en su formación, y esto repercute a su vez en la escasa utilización de los recursos que ofrece la biblioteca. Un programa definido y obligatorio de formación de usuarios dentro del currículo, ayudaría a que los alumnos tuvieran las herramientas y las habilidades necesarias para su éxito académico, pero lograrlo se necesita la colaboración de bibliotecarios y profesorado para realizar estos programas.

Sería conveniente realizar este tipo de cursos no exclusivamente a petición de profesorado, de forma individual, y no sólo a nivel de clase, ya que no todos los profesores son conocedores de su existencia y fomentan el uso de las herramientas que ofrece la biblioteca entre los alumnos.

Nuestros alumnos a medida que avanzan en su formación académica, utilizan más los recursos de la biblioteca, no se limitan a consultar la bibliografía recomendada, y demandan información más específica sobre todo en el momento que tienen que realizar su trabajo fin de Grado, fin de Máster.

Sería necesaria la convocatoria de estos cursos en diferentes momentos del curso académico, ya que tal como señaló uno de los expertos al comienzo del curso muchos alumnos no son conocedores de todos los servicios que la biblioteca les ofrece, y esta formación debería continuar a lo largo de toda la vida académica.

4. Planificar cómo debe de estar acondicionada el aula donde se impartirán los cursos: número de ordenadores por asistentes, condiciones ambientales, etc. Si el aula carece de suficientes ordenadores para el alumnado inscrito en el curso cada alumno deberá llevar un ordenador portátil o el profesorado deberá buscar un aula que reúna las condiciones necesarias.
5. Un buen programa de formación de usuarios debe identificar y asignar contenidos útiles según la tipología de usuarios y enseñarlos de manera progresiva y acumulativa. Debe tenerse en cuenta que tan importante es la fase de preparación de los cursos de formación como la de evaluación posterior.
6. Nuestros usuarios deberán aprender a utilizar correctamente nuestro catálogo Almena y realizar búsquedas en otros catálogos. Un uso eficaz de nuestro catálogo les ayudará a encontrar información pertinente para la realización de sus trabajos académicos, y a comprender cómo funciona el resto de catálogos de cualquier biblioteca universitaria.
La correcta evaluación de fuentes documentales sería otro de los temas que se ha considerado básico incluir en nuestros cursos de formación. Si nuestros alumnos aprenden a diferenciar las diferentes fuentes documentales, y a elegir aquellas que tienen mayor validez, sus trabajos académicos tendrán una mayor calidad.
El aprendizaje del uso de gestores bibliográficos, sería conveniente en los últimos cursos de carrera o para la realización de trabajos de investigación.
7. La formación presencial se perfila como una de las tipologías de formación más eficaces, ya que facilita el aprendizaje y la comprensión de los recursos de la biblioteca. Es una modalidad fundamental sobre todo para alumnos de primeros cursos y se utilizará para una introducción o la explicación de un recurso puntual.
La formación virtual a través de la plataforma Moodle, es la mejor opción para cursos más avanzados, combinada con sesiones presenciales.
8. Debido a que nuestros usuarios encuentran dificultades en el uso del catálogo, una posible solución sería hacer más hincapié en nuestros cursos de formación sobre la utilización del mismo.

Otra de las claves en la utilización eficiente del catálogo está en la asistencia constante al usuario que busca.

9. Los recursos electrónicos están infrautilizados, a pesar del gran esfuerzo que realizan las bibliotecas en la creación y actualización de contenidos. Desde la biblioteca se debe realizar una mayor difusión para que nuestros usuarios llegaran a familiarizarse con ellos y utilicen eficazmente estos recursos. Fomentar el uso de bases de datos y plataformas multidisciplinares, suscritas por la biblioteca y cuya interfaz está en español como es el caso de Dialnet o Proquest, sería una propuesta para el alumnado de primer curso. De este modo, nuestros usuarios comenzarían a utilizarlos familiarizándose con este tipo de recursos para en cursos más avanzados utilizar ya bases de datos en inglés como pueden ser WOS.
10. El profesorado que imparte estos cursos debe estar motivado y cualificado, por lo que es necesaria su actualización constante en todos los recursos de la biblioteca, que debería implicarse más e intentar presentar los contenidos de una manera más atractiva, para que nuestros usuarios los lleguen a considerar como herramientas fundamentales para el correcto desempeño de su trabajo.
11. Las sesiones deben ser lo más prácticas posibles para de este modo poder profundizar en todos los recursos explicados. Sería interesante poder realizar prácticas con posterioridad a los cursos, ya que de otra manera, aquello que no se practica se termina olvidando. Los ejemplos prácticos deben ser lo más atractivos posibles, para mantener el interés y para que los alumnos los recuerden con facilidad. Deberán ser lo más afín a las materias del Grado donde se imparta el curso. Existen varias opciones en relación a la realización de prácticas: (a) la integración de estas prácticas dentro de la plataforma Moodle para que los alumnos puedan practicar una vez realizadas las sesiones teóricas presenciales; (b) realizar estas prácticas durante las clases presenciales; (c) llevar a cabo estas prácticas después del curso en las instalaciones de la biblioteca. Esta sugerencia nos ha resultado muy interesante por lo que se podría poner en práctica en la biblioteca, teniendo en cuenta el espacio y los ordenadores disponibles; (d) la integración de este tipo de prácticas en la programación curricular. La colaboración del profesorado con la biblioteca repercutirá en los resultados académicos del alumnado.
12. Para cursos introductorios la duración de 40-45 min. es la adecuada, si se imparten unas breves nociones de los recursos de la biblioteca. Se debe tener en cuenta el nivel del alumnado

con el tiempo del que se dispone en cada sesión. En el caso de los cursos realizados para los alumnos de Máster, la materia que se imparte en estas sesiones es muy densa por lo que sería necesario profundizar en los contenidos y practicar sobre los diferentes recursos. Se proponen para ello como posibles soluciones: (a) aumentar la duración de los cursos; (b) la realización de varias sesiones del mismo curso combinando teoría y práctica, e (c) incluir este tipo de cursos dentro de la programación docente.

13. Los cursos de formación aumentan la satisfacción que tienen los alumnos con la biblioteca, y les ayuda a ver que la biblioteca puede facilitarles su labor académica. Cuanto mejor conozcan esas herramientas harán un uso más eficaz de las mismas convirtiéndose en usuarios activos de la biblioteca.
14. Se debe alcanzar un mejor nivel docente por parte del personal bibliotecario mejorando su especialización temática y del PDI. Además la actualización en la formación debería ser obligatoria para estos dos colectivos, para de este modo poder enseñar correctamente las nuevas herramientas que ofrece la biblioteca. Una sólida y actualizada formación profesional interdisciplinaria, permitirá guiar adecuadamente al usuario en la búsqueda, uso, comunicación y valoración de información especializada.

El profesorado por su parte, cuanto mejor conozca los recursos que la biblioteca ofrece mejor los enseñará a los alumnos. Esta formación es beneficiosa y necesaria para ellos ya que les ayudará en su labor docente e investigadora.

En este punto desde la biblioteca debemos plantear varias soluciones: formar adecuadamente al profesorado para que desde primeros cursos enseñen a sus alumnos este tipo de herramientas o realizar más sesiones desde la biblioteca en colaboración con el profesorado. También se podría llevar a cabo un curso Moodle exclusivamente para la formación y actualización del PDI, sobre todos los recursos de la biblioteca.

15. Lograr una mayor colaboración entre bibliotecarios y PDI. Lo interesante sería conseguir crear un vínculo con el PDI para que difundieran y promocionaran los servicios y recursos de la biblioteca entre los alumnos así como los propios cursos de formación. Los bibliotecarios deben formar a los alumnos y al profesorado, para que funcionen como formadores.

5. Futuras líneas de investigación

Esta tesis abre un amplio abanico de posibles trabajos como futuras líneas de investigación, que podrían derivarse de algunos de los aspectos tratados en ella.

1. Sería conveniente realizar un estudio y evaluación de los cursos impartidos al PDI y de los cursos Moodle llevados a cabo desde nuestro CRAI para poder detectar los principales problemas, y al igual que en este estudio redactar pautas para su mejora.
2. Poner en práctica las propuestas de mejora sugeridas y volver a realizar un proceso de seguimiento y evaluación de los cursos de formación de usuarios.
3. Investigar sobre la evolución de la labor de difusión y colaboración del PDI y del personal bibliotecario para de este modo proponer posibles mejoras.
4. Realizar un estudio de la difusión que se realiza a través de los diferentes canales como pueden ser las redes sociales y su impacto entre nuestros usuarios.
5. Llevar a cabo un seguimiento de la implicación del profesorado con este programa para buscar una mayor coordinación entre la biblioteca y el PDI.

CAPÍTULO XII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AENOR. (1996). *Norma UNE-EN ISO 2789:2004. Estadísticas internacionales de bibliotecas*. Recuperado de: <http://www.aenor.es/aenor/normas/normas/fichanorma.asp?tipo=N&codigo=N0013366&PDF=>
- AENOR. (2010). *Norma UNE 5127:2010. Información y documentación*. Recuperado de: <http://www.aenor.es/aenor/normas/normas/fichanorma.asp?tipo=N&codigo=N0044702&pdf=>
- ALA. Presidential Committee on Information Literacy. (1989). Final report. Recuperado de <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/whitepapers/presidential.htm>
- Almarza Franco, Y., & Pirela Morillo, J. (2010). Las bibliotecas universitarias y el enfoque b-learning. *Bibliotecas Universitarias*, 13(2), 189-201. Recuperado de www.revistas.unam.mx/index.php/rbu/article/download/24110/22642
- American Library Association. (1999). *Planning academic and research library buildings* (3rd ed.). Chicago: American Library Association.
- Andrade, E. C., & Velázquez-Guerrero, E. J. (2014). La Biblioteca de la Facultad de Ingeniería en la plataforma educativa de la UdelaR-Uruguay: implementando un servicio de formación de usuarios virtual. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 37(2), 171-178.
- Aragón González, I. (2005). Formación de usuarios y alfabetización en información. En L. Orera Orera (Coord.). *La Biblioteca Universitaria: análisis en su entorno híbrido* (pp. 423-443). Madrid: Síntesis.
- Área Moreira, M., Rodríguez Junco, F., & González Salamanca, D. (2004). De la biblioteca universitaria a los Centros de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI). En Informe final. *De la biblioteca universitaria al Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación* (pp. 55-73). Madrid: MEC.

- Arias, F. G. (2006). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (5ª ed.). Caracas: Episteme.
- Asociación Andaluza de Bibliotecarios. 60, 93-110. Recuperado de: <http://www.aab.es/pdfs/baab60/60a6.pdf>
- Association of College and Research Libraries y American Library Association. (2000). Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la Educación Superior.
- Association of College and Research Libraries. Instruction Section. (2001). Objetivos de formación para la alfabetización en información: un modelo de declaración para bibliotecas universitarias. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 65, 47-71. Recuperado de: <http://www.aab.es/pdfs/baab65/65a3.pdf>
- Astigarraga, E. (2003). *El método delphi*. San Sebastián: Universidad de Deusto.
- Azofra, M. J. (1999). *Cuestionarios*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Bainton, T. (2001). *Information literacy and academic libraries: The SCONUL approach (UK/Ireland)*. 67th IFLA Council and General Conference: August, 16-25. London: ERIC Clearinghouse
- Balagué, N. (2005a). *La biblioteca universitaria, centro de recursos para el aprendizaje y la investigación: una aproximación al estado de la cuestión en España*. Málaga: Asociación Andaluza de bibliotecarios.
- Balagué, N. (2005b). *La biblioteca universitaria, centro de recursos para el aprendizaje y la investigación: una aproximación al estado de la cuestión en España*. En Jornadas Rebiun 2003. *Los centros para recursos del aprendizaje y la investigación docente*. Palma de Mallorca. Recuperado de <http://biblioteca.uam.es/paginas/palma.html>
- Balcázar, P. (2005). *Investigación cualitativa*. México: UAEM.
- Barba, J. J. (2013). La investigación cualitativa en educación en los comienzos del siglo XXI. En M. Díaz, & A. Giráldez Hayes (Eds.), *Investigación cualitativa en educación musical* (pp. 23-38). Barcelona: Graó.
- Barba, J. J., Gonzalez Calvo, G., & Barba-Martín, R. A. (2014a). Qué la fuerza esté contigo: Desvelar el lado oscuro de la investigación en educación. *Magis: Revista Internacional De Investigación En Educación*, 7(14), 125-140. Recuperado de <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/MAGIS/article/view/11861/pdf>
- Barba, J. J., Gonzalez Calvo, G., & Barba-Martín, R. A. (2014b). El uso de los diarios del profesorado como instrumento de reflexión-sobre-la-acción. *Revista Española De Educación Física y Deportes*, 405, 55-63.
- Barry, A. C. (1999). Las habilidades de información en un mundo electrónico: la formación investigadora de los estudiantes de doctorado. *Anales de Documentación*, 1999(2), 237-258.

- Basili, C. (2003). *Information Literacy in Europe: a first insight into the state of the art of information literacy in the European Union*. Roma: Consiglio Nazionale delle Ricerche.
- Bawden, D. (2002). Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital. *Anales de Documentación*, 5, 361-408.
- Becedas González, M. (1991). Bibliotecas universitarias: Centralización o diversificación interna, cooperación y redes. En *Seminario Hispano-Británico Sobre Cooperación e Informatización Bibliotecaria: 12-15 Marzo 1990*, 163-178. Madrid: Centro de Coordinación Bibliotecaria.
- Benito Morales, F. (1996). *Del dominio de la información a la mejora de la inteligencia: diseño, aplicación y evaluación del programa HEBORI (habilidades y estrategias para buscar, organizar y razonar la información)*. Tesis doctoral. Universidad de Murcia, Murcia.
- Benito Morales, F. (2000a). Nuevas necesidades, nuevos problemas. Fundamentos de la alfabetización en información. En J.A Gómez-Hernández (Coord.). *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información: guía para docentes, bibliotecarios y archiveros* (pp. 11-75). Murcia: KR. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/archive/00004672/02/EMPEUIcap1.pdf>
- Benito Morales, F. (2000b). La alfabetización en información en centros de primaria y secundaria. En J. A. Gómez Hernández (coord.). *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información: guía para docentes, bibliotecarios y archiveros* (pp. 79-130). Murcia: KR. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/archive/00004672/03/EMPEUIcap2.pdf>
- Blanco, A. (coord.). (2009). *Desarrollo y evaluación de competencias en educación superior*. Madrid: Narcea.
- Boden, D., Woolley, M., Armstrong, C., Webber, J. S., & Abell, A. (2004). Alfabetización en información: la definición de CLIP (UK). *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 19(77), 79-84.
- Bonilla, L. (2005). La alfabetización informacional como estímulo investigativo: Una estrategia en la gestión de la información y el conocimiento. *Biblios: Revista Electrónica de Bibliotecología, Archivología y Museología*, 6(21-22), 1-12. Recuperado de http://eprints.rclis.org/6728/1/2005_02.pdf
- Boudot, A., Dinet, J., & Lallemand, C. (2008). Réaménagement ergonomique de la signalétique d'une bibliothèque universitaire: la bibliothèque universitaire de Metz. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 53(4), 50-56. Recuperado de <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/39258-reamenagement-ergonomique-de-la-signalétique-d-une-bibliothèque-universitaire.pdf>
- Bruce, C. (2003). Las siete caras de la alfabetización en información en la enseñanza superior. *Anales de Documentación*, 6, 289-294. Recuperado de: <http://www.um.es/fccd/anales/ad06/ad0619.pdf>

- Buendía Eisman, L., Colás Bravo, M. P., & Hernández Pina, F. (1999). *Métodos de investigación en psicopedagogía*. Madrid: MacGraw-Hill.
- Cabero Almenara, J. (2006). Bases pedagógicas del e-learning. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento, RUSC*, 3(1), 1-10. Recuperado de <http://www.uoc.edu/rusc/3/1/dt/esp/cabero.pdf>
- Canals, A. (2003). *Gestión del Conocimiento*. Barcelona: Gestión.
- Carazo, P. C. M. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento y Gestión: Revista de la División de Ciencias Administrativas de la Universidad del Norte*, 20, 165-193.
- Carbó, P. A. (2007). La formación reflexiva como competencia profesional: Condiciones psicosociales para una práctica reflexiva. El diario de campo como herramienta. *Revista De Enseñanza Universitaria*, 30, 7-18.
- Caridad Sebastián, M., & Martínez-Cardama, S. (2013). El bibliotecario integrado en el aprendizaje universitario. *El Profesional de la Información*, 22(2), 149-154.
- Carrillo Arredondo, S., & Cabrerizo Diago, J. (2006). *Formación del profesorado en Educación Superior: didáctica y curriculum*. Madrid: McGraw-Hill.
- Castells, M. (2001). *Galaxia Internet*. Madrid: Plaza & Janés.
- Castells, M. (2004). *La era de la información: Economía, sociedad y cultura*. Madrid: Siglo XXI.
- Castells, M. (2006). *La sociedad red: una visión global*. Madrid: Alianza.
- Catts, R., & J. Lau. (2008). *Towards information literacy indicators*. París: UNESCO.
- Cea d'Ancona, M. A. (1998). *Metodología cuantitativa. Estrategias y Técnicas De Investigación Social*. Madrid: Síntesis.
- Ceretta Soria, M. G. (2010). *La promoción de la lectura y la alfabetización en información: pautas generales para la construcción de un modelo de formación de usuarios de la información en el marco del plan nacional de lectura de Uruguay*. Tesis doctoral. Universidad Carlos III de Madrid, Madrid.
- Cerón, M. C. (2006). *Metodologías de la investigación social*. Santiago: Lom Ediciones.
- Cerrillo Vidal, J. A. (2009). El intermediario imposible. Algunas reflexiones en torno a epistemología y ética en la investigación cualitativa. *Nómadas: Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 24, 187-201.
- Chen, Y. H. (2012). *A longitudinal study of undergraduate students' perceptions and use patterns of the university libraries Web portal: Does information literacy instruction play a role?*. Tesis doctoral. State University of New York at Albany, Albany. Recuperado de <http://sunzi.lib.hku.hk/ER/detail/hkul/5124880>

- Chevry, L. (1960). *El cuestionario*. Barcelona: Ariel.
- Cortés, J. (2012). El desarrollo de competencias informativas en estudiantes universitarios. Una visión sobre avances y perspectivas desde la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. En P. Hernández Salazar (Coord.). *Tendencias de la Alfabetización Informativa en Iberoamérica* (pp. 209-232). México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Council of Australian University Librarians. (2002). Normas sobre alfabetización en información. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 68, 67-90. Recuperado de <http://www.aab.es/pdfs/baab68/68a4.pdf>
- Dalkey, N. C., Brown, B. B., & Cochran, S. (1969). *The delphi method: An experimental study of group opinion*. Santa Monica: Rand Corporation.
- Dawson, J. M. (1967). The library of congress: Its role in cooperative and centralized cataloging. *Library Trends*, 16(1), 90-91.
- De la Herrán Gascón, A. (2007). Después de Bolonia. *Educación y Futuro*, 16, 179-224.
- De la Iglesia Duarte, J.I. (2000). *La enseñanza en la Edad Media: X semana de estudios medievales, Nájera, 1999*. Logroño: Instituto de Estudios Riojanos.
- De Miguel Díaz, M. (2006). *Modalidades de enseñanza centradas en el desarrollo de competencias: orientaciones para promover el cambio metodológico en el espacio europeo de educación superior*. Oviedo: Universidad de Oviedo.
- De Pelekais, C. (2011). Métodos cuantitativos y cualitativos: Diferencias y tendencias. *Telos*, 1(4), 347-352.
- De Vleeschauwer, H. J. (1956). *Libraria magna et libraria parva dans la bibliothèqve universitaire du XIIIe. siècle*. Pretoria: University van Suid-Afrika.
- Declaración de Alejandría. (2005) *Acerca de la alfabetización informacional y el aprendizaje de por vida*. *Faros de la Sociedad de la Información*. Recuperado de <http://www.infolit.org>
- Declaración de Bergen. (2005). *The European Higher Education Area-Achieving the Goals*. Recuperado de http://www.ond.vlaanderen.be/hogeronderwijs/bologna/documents/MDC/050520_Bergen_Communique1.pdf
- Declaración de Berlín. (2003). Educación superior europea. Recuperado de: http://www.eees.es/pdf/Berlin_ES.pdf
- Declaración de Bolonia. (1999). *Declaración conjunta de los ministros europeos de educación*. Recuperado de <http://www.educacion.gob.es/dctm/boloniaeees/documentos/02que/declaracionbolonia.pdf?documentId=0901e72b8004aa6a>
- Declaración de Budapest-Vienna. (2010). *Budapest-Vienna Declaration on the European Higher Education Area*. Recuperado de:

- http://www.ond.vlaanderen.be/hogeronderwijs/bologna/2010_conferencie/documents/Budapest-Vienna_Declaration.pdf
- Declaración de Fez. (2011). *Alfabetización informacional y mediática*. Recuperado de <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/news/Fez%20Declaration.pdf>
- Declaración de la Habana. (2012). *15 ACCIONES de ALFIN... por un trabajo colaborativo y de generación de redes para el crecimiento de la alfabetización informacional en el contexto de los países iberoamericanos*. Recuperado de <http://www.alfared.org/sites/www.alfared.org/files/Declaraci%C3%B3n%20de%20La%20Habana.%20ALFIN%20desde%20Iberoam%C3%A9rica%20%282012%29.pdf>
- Declaración de la Sorbona. (1998). *Declaración conjunta para la armonización del diseño del sistema de educación superior europeo*. Recuperado de: http://www.eees.es/pdf/Sorbona_ES.pdf
- Declaratoria de Lima. (2009). *Taller de Alfabetización Informacional: Formando a los formadores*. Recuperado de <http://www.pucp.edu.pe/evento/taller/alfabetizacion/#declaracion>
- Declaración de Londres. (2007). *Hacia el espacio europeo de educación superior: Respondiendo a los retos de un mundo globalizado*. Recuperado de http://www.crue.org/export/sites/Crue/procbolonia/documentos/antecedentes/Comunicado_de_Londres_2007.pdf
- Declaración de Lovaina. (2009). *The Bologna Process 2020 – The European Higher Education Area in the new decade*. Recuperado de http://www.ond.vlaanderen.be/hogeronderwijs/bologna/conference/documents/Leuven_Louvain-la-Neuve_Communicu%C3%A9_April_2009.pdf
- Declaración de Maceió. (2011). *Competencia en información*. Recuperado de <http://www.alfared.org/sites/www.alfared.org/files/DECLARA%C3%87%C3%83O%20DE%20MACEI%C3%93%20SOBRE%20AS%20COMPET%C3%8ANCIAS%20EM%20INFORMA%C3%87%C3%83O.pdf>
- Declaración de Moscú. (2012). *Sobre Alfabetización Mediática e Informacional*. Recuperado de http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/In_Focus/moscow_declaration_mil_es.pdf
- Declaración de Praga. (2001). *Hacia el espacio europeo de educación superior*. Recuperado de <http://www.ual.es/personal/nperdu/praga.html>
- Del Corral Beltrán, M. (1982). Formación de usuarios. *Boletín De La ANABAD*, 32(3), 307-317.
- Del Rincón, D., Arnal, J., Latorre, A., & Sans, A. (1995). *Técnicas de investigación en ciencias sociales*. Barcelona: Dykinson.

- Delgado, J. M., & Gutiérrez, J. (1994). *Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales*. Madrid: Síntesis.
- Della Porta, D., & Keating, M. (2013). *Enfoques y metodologías de las ciencias sociales: una perspectiva pluralista*. Madrid: Akal.
- Diep, K. C., & Nahl, D. (2011). Information literacy instruction in four Vietnamese university libraries. *The International Information & Library Review*, 43(4), 198-206.
- Díez Rodríguez, A., Aparici, R., & Gutiérrez Martín, A. (2003). *Nuevas tecnologías, educación y sociedad: Perspectivas críticas*. Bilbao: Hegoa.
- Domínguez Aroca, M.I. (2004). *La Biblioteca universitaria ante el nuevo reto de aprendizaje: docentes y bibliotecarios, aprendamos juntos porque trabajamos juntos. El apoyo a la innovación docente*. Bilbao. Recuperado de <http://www.uc3m.es/uc3m/serv/BIB/RE/EXPOREBIUN/maqueta/videocrai2.html>
- Domínguez Castro, L. (2009). Análisis y valoración de la investigación y estudios en materia de integración europea en España y adaptación de la universidad española al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). *RUE. Revista Universitaria Europea*, 10, 43-56.
- Escolar Sobrino, H. (1990). *Historia de las bibliotecas* (3ª ed.). Madrid: Fundación Germán Sanchez Ruiperez.
- Estévez Villalón, D. (2005). Apuntes sobre el papel de la biblioteca universitaria española en el marco de Espacio Europeo de Enseñanza Superior. *Anuario da Facultade de Dereito da Universidade da Coruña*, 9, 1081-1089. Recuperado de <http://hdl.handle.net/2183/2402doi:http://hdl.handle.net/2183/2402>
- Faulkner-Brown, H. (1999). Some thoughts on the design of major library buildings. *IFLA Publications*, 9-31.
- Fatzer, J. B., & Zahner, J. (1987). Library literacy. *Rq*, 27(2), 190-193.
- Fernández March, A. (s.f.) *Nuevas metodologías docentes*. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia. Recuperado de http://www.upm.es/innovacion/cd/02_formacion/talleres/nuevas_meto_docent/nuevas_metodologias_docentes_2.pdf
- Ferrando, M. G. (1996). *La encuesta*. En M. Garcia, F. Alvira, & J. Ibañez, *El Análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación* (pp.167-201, 3ª ed.). Madrid: Alianza Universidad Textos.
- Galcerán Huguet, M. (2010). La mercantilización de la universidad. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 33(13-2), 19-28.
- García Fernández, J. (2009). La regulación y la gestión del Patrimonio Histórico-Artístico durante la Segunda República (1931-1939). En L. Ortega (Coord.). *Las reformas administrativas en la II República* (pp. 105-164). Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.

- García Ferrando, M; Ibáñez, J., & Alvira, F. (1989). *El análisis de la realidad social. métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza.
- García Manjón, J. V., & Pérez López, M. C. (2008). Espacio europeo de educación superior: Competencias profesionales y empleabilidad. *Revista Iberoamericana de Educación*, 46(9), 1-12. Recuperado de <http://www.rieoei.org/deloslectores/2444Manjon.pdf>
- García-Ochoa, M.L., & Horta García, C. (2008). Biblioteca universitaria y TICS en la economía del conocimiento. En S.A. Berumen & K. Arriaza Ibarra (Coords). *Evolución y desarrollo de las TIC en la economía del conocimiento* (pp. 1-27). Madrid: Ecobook. Recuperado de <http://biblioteca.ucm.es/data/cont/media/www/pag-27160/BIBLIOTECA%20UNIVERSITARIA%20Y%20TIC%20EN%20OLA%20ECONOM%20C3%8DA%20DEL.pdf>
- Gavilán, C.M (2008). Bibliotecas universitarias: concepto y función los CRAI. Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/14816/1/crai.pdf>
- Ghiglione, R., & Matalon, B. (1989). *Las encuestas sociológicas. Teoría y práctica*. México: Trillas
- Gibbs, G. R., Blanco, C., & Amo, T. D. (2012). *El análisis de datos cualitativos en investigación cualitativa*. Madrid: Morata.
- Gijón, J. L., López, A. P., Gálvez, C., & Caro, C. G. (2007). La biblioteca universitaria como apoyo al aprendizaje en el espacio europeo de enseñanza superior. *EncontrosBibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, 11(3), 63-81.
- Giráldez, A. (2007). *La competencia cultural y artística*. Madrid: Alianza Editorial.
- Goetz, J. P., & Le Compte, M. D. (1988). *Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa*. Madrid: Morata.
- Gómez, G. R., Flores, J. G., & Jiménez, E. G. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Madrid: Aljibe.
- Gómez Hernández, J. A. (1999). *Biblioteconomía: conceptos básicos de gestión de biblioteca*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Gómez Hernández, J. A. (2000). La alfabetización informacional y la biblioteca universitaria. Organización de programas para enseñar el acceso y uso de la información. En J. A. Gómez Hernández (Coord.). *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información: guía para docentes, bibliotecarios y archiveros* (pp. 169-255). Madrid: KR.
- Gómez Hernández, J. A. (2007). Alfabetización informacional: cuestiones básicas. *Anuario ThinkEPI*, 1, 43-50.
- Gómez Hernández, J. A., & Benito-Morales, F. (2001). De la formación de usuarios a la alfabetización informacional: Propuestas para enseñar las habilidades de información. *Scire*, 7(2), 53-83.
- Gonzales, H. M. S., & León, M. S. (2010). Las competencias emocionales en la alfabetización mediática dentro del entorno universitario: El binomio

- enseñanza-aprendizaje. En J.M. Pérez Tomero (Coord.). *Alfabetización mediática y culturas digitales* (p. 43). Sevilla: Universidad de Sevilla.
- González Guitián, M. V., & Molina Piñeiro, M. (2008). Las bibliotecas universitarias: breve aproximación a sus nuevos escenarios y retos. *Acimed*, 18(2), 1-23. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v18n2/aci02808.pdf>
- González Montero, J. A. (2006). Los programas educativos supranacionales: Espacio europeo de educación. *EA, Escuela Abierta: Revista de Investigación Educativa*, 9, 99-126.
- Guba, E. G. (1983). Criterios de credibilidad en la investigación naturalista. En J. Gimeno Sacristán y A. Pérez Gómez (Coords.). *La Enseñanza: Su Teoría y Su Práctica* (pp.148-165). Madrid: Akal.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1994). Competing paradigms in qualitative research. *Handbook of Qualitative Research*, 2, 163-194.
- Gutiérrez, E. J. D. (2009). El plan Bolonia: Capitalismo académico superior. *El Viejo Topo*, 256, 22-27.
- Hamme, M., & Atkinson, P. (1994). *Etnografía. Métodos de investigación*. Barcelona: Paidós.
- Hijano del Río, M. (2009). Una aproximación crítica al espacio europeo de educación superior. *Cuestiones Pedagógicas*, 19, 41-53.
- Hofstadt Román, C.J., & Gómez Gras, J. M. (2006). *Competencias y habilidades profesionales para universitarios*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Hudson, A. (2003). Working together to support new environments for learning. Working with staff to support innovation. En *Jornadas Rebiun 2003: Los Centros para recursos del aprendizaje y la investigación docente*. Palma de Mallorca, mayo 2003. Recuperado de <http://biblioteca.uam.es/paginas/palma.html>
- Hurtado de Barrera, J. (2008). *Metodología de la investigación, una comprensión holística*. Caracas: Ediciones Quirón-Sypal.
- Ishimura, Y., Howard, V., & Moukdad, H. (2007). Information literacy in academic libraries: Assessment of Japanese students' needs for successful assignment completion in two Halifax universities. *Canadian journal of Information and Library Science*, 31(1), 1-26.
- Ivey, R. (2003). Information literacy: how do librarians and academics work in partnership to deliver effective learning programs? *Australian Academic & Research Libraries*, 34(2), 100-113.
- Jones, S., Johnson-Yale, C., Millermaier, S., & Pérez, F. S. (2008). Academic work, the Internet and US college students. *The Internet and Higher Education*, 11(3), 165-177
- Landeta Rodríguez, J. (2002). *El método delphi: una técnica de previsión del futuro*. Barcelona: Ariel
- Latorre, A. (2003). *La investigación-acción: Conocer y cambiar la práctica educativa*. Barcelona: Graó.

- Lau, J. (2007). *Directrices sobre desarrollo de habilidades informativas para el aprendizaje permanente*. Recuperado de http://www.lemachett.googlepages.com/Unesco_guidelines_Espa_DHL.pdf
- Lázaro, S. S. (2006). Centros de recursos para el aprendizaje y la investigación-CRAI-, y servicios bibliotecarios estratégicos para una Europa basada en el conocimiento. *Intangible Capital*, 2(4), 327-337.
- Lecanda Meschede, I. (2010). Proyectos CRAI en la UVA: El Campus de Segovia. En BUCLE. V Jornadas Bucle Bibliotecas universitarias: nuevos tiempos, nuevas soluciones. Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/1518/1/CampusSegovia-BUCLE.pdf>
- Lecanda Meschede, I., & Gaviero García, I. (2012). La nueva biblioteca del Campus de Segovia: Nuevos retos, nuevas oportunidades. En BUCLE. V Jornadas BUCLE sobre Bibliotecas Universitarias: Nuevos tiempos, nuevas soluciones. Recuperado de: <http://UVadoc.UVa.es/handle/10324/1518>
- Lecanda Meschede, I., & Gaviero García, I. (2014). En BUCLE. La Biblioteca del Campus de Segovia en un contexto de crisis: nuevas formas de marketing. En VI Jornadas BUCLE sobre Bibliotecas Universitarias: Recuperado de: <http://gredos.usal.es/jspui/handle/10366/123892>
- Lewis, D. (1996). *Dying for information*. London: Reuters Business Information.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la cual se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de universidades. (BOE núm. 89, 13 de abril de 2007).
- Licea de Arenas, J., Gómez Hernández, J. A., & Valles Valenzuela, J. (2009). Más sobre alfabetización informacional. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 20(6), 216-227. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v20n6/aci071209.pdf>
- López-Barajas Zayas, E. (2009). *El paradigma de la educación continua: Reto del siglo XXI*. Madrid: Narcea.
- Márquez, M. O. (2006). *Qué es la entrevista*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Martínez, D. (2004). El centro de recursos para el aprendizaje CRAI: El nuevo modelo de biblioteca universitaria. Universidad de Verano Adeje: La Biblioteca en el entorno del Espacio Europeo de la Educación Superior, el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, 26-30 julio 2004. Recuperado de <http://papyrus.bbt.ull.es/Servicios/Formacion/CLE/Adeje2004/Resumen es/Resumen%20Didac%20Martinez.pdf>
- Martínez, M. A., De Figueroa, V. V., Moreno, F. F., & Manescan, S. R. (1918). *Historia de la Universidad de Valladolid*. Valladolid: Imprenta castellana.

- Martínez Carazo, P. C. M. (2006). El método de estudio de caso: Estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento y Gestión: Revista de la División de Ciencias Administrativas de la Universidad del Norte*, 20, 165-193.
- Marzal García-Quismondo, M. Á. (2008). La irresistible ascensión del crai en universidad. *Pontodeacceso*, 2(1), 72-97.
- Maughan, P. D. (2001). Assessing information literacy among undergraduates: A discussion of the literature and the University of California-Berkeley assessment experience. *College & Research Libraries*, 62(1), 71-85.
- McKerman, J. (1999). *Investigación-acción y curriculum: Métodos y recursos para profesionales reflexivos*. Madrid: Ediciones Morata.
- MEC. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria. (2006). *Declaración de Toledo. Bibliotecas por el aprendizaje permanente*. Recuperado de: http://travesia.mcu.es/S_ALFIN/ficheros/Declaracion_Toledo.
- MEC. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria (2004). Informe final: de la biblioteca universitaria al Centro de Recursos para el Aprendizaje e Investigación. Madrid: MEC
- Merlo Vega, J. A. (2005). Servicios bibliotecarios para la comunidad universitaria= library services for the academic community. En L. Orera Orera (Coord.). *La biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido*. Madrid: Síntesis. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10150/105124>
- Morales Benito, F. (1996). *Del dominio de la información a la mejora de la inteligencia: diseño, aplicación y evaluación del programa HEBORI (Habilidades y Estrategias para Buscar, Organizar y Razonar la Información)*. Tesis doctoral. Universidad de Murcia, Murcia
- Morales, P., Urosa, B., & Blanco, A. (2003). *Construcción de escalas de actitudes tipo Likert. Una gula práctica*. Madrid: La Muralla.
- Moscoso Castro, P. (2003). La nueva misión de las bibliotecas universitarias ante el espacio europeo de enseñanza superior. En *Jornadas Rebiun 2003: Los Centros para recursos del aprendizaje y la investigación docente. Palma de Mallorca, mayo 2003*. Recuperado de <http://biblioteca.uam.es/paginas/palma.html>
- Naranjo Vélez, E., & Rendón Giraldo, N. E. (2009). Explorando el panorama de la formación de usuarios de la información. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 26(2), 13-37.
- Nauto Díaz, S. (2006). *Observando la génesis del CRAI: un modelo de biblioteca universitaria*. Valparaíso (Chile): Universidad de Playa Ancha. Recuperado de http://sibupla.upla.cl/sibupla1/archivos/UPF_Barcelona.pdf
- O'Sullivan, C. (2002). Is information literacy relevant in the real world? *Reference Services Review*, 30(1), 7-14.

- Olabuénaga, J. I. R. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Ontalba y Ruipérez, J.A. (2000). FESABID'2000: La gestión del conocimiento: Retos y soluciones de los profesionales de la información. En FESABID (2000). *Bibliotecas Digitales Españolas: Análisis de las Primeras Realidades* (pp. 399-410). Recuperado de <http://www.fesabid.org/sites/default/files/images/actas/2000-Bilbao.pdf>
- Oppenheim, A. N. (2000). *Questionnaire design, interviewing and attitude measurement* London: Continuum International Publishing Group.
- Ortega Esteban, J. (2005). La educación a lo largo de la vida: La educación social, la educación escolar, la educación continua... todas son educaciones formales. *Revista de Educación*, 338, 167-176.
- Pérez, M. V. (2009). El proceso de Bolonia desde las aulas, educación e intereses capitalistas. *Entelequia: Revista Interdisciplinar*, 10, 47-62.
- Pérez Andrés, C. (2002). Sobre la metodología cualitativa. *Revista Española de Salud Pública*, 76(5), 373-380.
- Perez Serrano, G. (1994). *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes*. Madrid: La Muralla.
- Pétriz Calvo, F. (2007). Estrategias para el cambio metodológico en la universidad española. *La Cuestión Universitaria*, 2. Recuperado de http://www.lacuestionuniversitaria.upm.es/web/articulo.php?id_articulo=14
- Pinto Molina, M., Sales Salvador, D., & Osorio, P. (2008). *Biblioteca Universitaria, CRAI y Alfabetización Informacional*. Gijón: Trea.
- Pinto-Molina, M., & Uribe-Tirado, A. (2011). Formación del bibliotecario como alfabetizador informacional. *Anuario ThinkEPI*, 5, 13-21.
- Piscitelli, A. (2010). *1 @ 1 : derivas en la educación digital*. Buenos Aires: Santillana.
- Plata, D. (2006). Aproximación teórica a la investigación holística como herramienta metodológica en el contexto universitario. *Multiciencias*, 6(3), 244-249.
- Ramos, J. V. (2012) La formación de usuarios en el Centro de Enseñanza de lenguas extranjeras de la UNAM: una experiencia de trabajo de más de diez años. En P. Hernández Salazar (Coord.). *Tendencias de la alfabetización Informativa en Iberoamérica* (pp. 209-232). México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional. (BOE, núm 18, 34355-34356, 18 septiembre de 2003)
- Real Decreto 55/2005, de 21 de enero, por el que se establece la estructura de las enseñanzas universitarias y se regulan los estudios universitarios

- oficiales de Grado (Modificado por Real decreto 1509/2005). (BOE núm. 21, de 25 de enero de 2005).
- Real Decreto 56/2005, de 21 de enero, por el que se regulan los estudios universitarios oficiales de posgrado (BOE, núm. 21, de 25 de enero de 2005, páginas 2846 a 2851)
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. (BOE, núm. 260, de , de 29 de octubre)
- Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del Suplemento Europeo al Título.(BOE núm. 218, de 11 de septiembre de 2003).
- REBIUN. (1999). *Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas* (2ª ed.). Madrid: Ministerio de Educación y Cultura.
- REBIUN. (2004). II Jornadas Rebiun 2004: Los Centros de Recursos para el aprendizaje y la investigación: Nuevos espacios arquitectónicos para el apoyo a la innovación docente. Bilbao 24-26 mayo 2004. Recuperado de http://bibliotecnica.upc.es/rebiun/nova/jornadas/segundas_jornadas_rebiun/intro.htm
- REBIUN (2006). *Plan estratégico (2003-2006): Objetivos Estratégicos 2006*. Recuperado de <http://bibliotecnica.upc.es/Rebiun/nova/estrategico/Documentos/2006.pdf>
- Reichardt, C. S., Solana, G., & Cook, T. D. (1986). *Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata.
- Reusch, A.M. (2009). *Del Conocimiento en la Educación Básica Municipalizada de la Comuna de Valparaíso*. Tesis doctoral. Universidad de Playa Ancha, Valparaíso.
- Rodríguez Gómez, G., Gil Flores, J., & García Jiménez, E. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga: Aljibe.
- Rojas, A.J., Fernández, J.S., & Pérez, C. (Eds.) (1998). *Investigar mediante encuestas. Fundamentos teóricos y aspectos prácticos*. Madrid: Síntesis.
- Romero, S. (2001). *La arquitectura de la biblioteca*. Barcelona: Col·legi d'Arquitectes De Catalunya.
- Rota, D. L. (2010). Los retos de bolonia. *Revista Vasca de Administración Pública. Herri-Arduralaritzako Euskal Aldizkaria*, 86, 121-132.
- Ruiz-Gallardo, J. R., & Castaño, S. (2008). La universidad española ante el reto del EEES. *Docencia e investigación: Revista de la Escuela Universitaria de Magisterio de Toledo*, 18, 253-270.
- Ruiz Olabuénaga, J. I. (2003). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Sánchez-Paus Hernández, L. (1995). ¿Qué es la formación de usuarios?. En J.A. Magán Walls (Coord.). *Tratado Básico De Biblioteconomía* (pp.399-411). Madrid: Universidad Complutense.

- Sánchez Vignau, B. S. (2008). Desde la teoría a la praxis en las bibliotecas universitarias de hoy: el valor de las tres I: iniciativa, inventiva e inteligencia. *Acimed*, 18(2), 1-11. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v18n2/aci07808.pdf>
- Serrano-Vicente, R., Itúrbide-Tellechea, M. A., Rodríguez-Sánchez, A. I., & Grandal-Platero, T. (2007). *La biblioteca ante el nuevo espacio europeo de educación superior: El CRAI*. Navarra: Centro de Estudios Europeos, Universidad de Navarra. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10171/4048>
- Silvio, J. (2006). Hacia una educación virtual de calidad, pero con equidad y pertinencia. *Revista De Universidad y Sociedad Del Conocimiento, RUSC*, 3(1), 1-14. Recuperado de <http://ignucius.bd.ub.edu:8180/jspui/handle/123456789/854>
- Taylor, S.J., & Bogdan, R. (2002). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Tojar, J. C. (2006). *Investigación cualitativa. Comprender y actuar*. Madrid: La Muralla.
- Universidad de Valladolid. (2003). *Estatutos Universidad de Valladolid 2003*. Valladolid: Universidad de Valladolid.
- Universidad de Valladolid. (2013). *Reglamento de la biblioteca de la Universidad de Valladolid*. Valladolid: Universidad de Valladolid.
- Uribe Tirado, A. (2008). *Diseño, implementación y evaluación de una propuesta formativa en alfabetización informacional mediante un ambiente virtual de aprendizaje a nivel universitario. Caso escuela interamericana de bibliotecología*. Tesis doctoral. Universidad de Antioquia, Antioquia.
- Uribe Tirado, A. (2010). La alfabetización informacional en la universidad. Descripción y categorización según los niveles de integración de ALFIN. Caso universidad de Antioquia. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 33(1), 31-83.
- Uribe-Tirado, A. (2011). La alfabetización informacional en las Universidades-IES peruanas: Visualización de los niveles de incorporación desde la información publicada en los sitios Web de sus bibliotecas. *Biblios*, 45, 1-13. Recuperado de [file:///C:/Users/Toshiba/Downloads/Dialnet-LaAlfabetizacionInformacionalEnLasUniversidadesIES-4530240%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Toshiba/Downloads/Dialnet-LaAlfabetizacionInformacionalEnLasUniversidadesIES-4530240%20(1).pdf)
- Valle Mejías, M. E., & Calvo Gutierrez, E. (Coords.) *Cambios en los modelos educativos en el E.E.E.S*. Madrid: Editorial Visión Libros.
- Valles, M. S. (2003). *Entrevistas cualitativas*. Madrid: CIS.
- Vera, J. (2007). El desarrollo de competencias informativas en estudiantes universitarios a través de un curso con valor en créditos. *Biblios: Revista Electrónica de Bibliotecología, Archivología y Museología*, 2(29), 1-12.

- Vergara Mendoza, G. (2007). Nuevas tecnologías en bibliotecas y su impacto en la formación de usuarios. *Cuadernos de Documentación Multimedia*, 18, 1-14.
- Virkus, S. (2003). Information literacy in europe: a literature review. *Information Research*, 8(4), 8-4.
- Williams, C. R. (2012). *A case study of the influence of bibliographic instruction on the information seeking skills of undergraduates attending a for-profit university*. Tesis doctoral. Argosy University, Atlanta.
- Woods, P. (1987). *La escuela por dentro. La etnografía en la investigación educativa*. Madrid: Centro de Publicaciones del Ministerio de Educación y Ciencia.
- Young, H., & Belanger, T. (1983). *The ALA glossary of library and information science*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Zabalza Beraza, M. Á. (2004). *Diarios de clase: un instrumento de investigación y desarrollo profesional*. Madrid: Narcea.
- Zurkowski, P. G. (1974). *The Information Service Environment Relationships and Priorities*. (Report ED 100391), Washington: National Commission on Libraries and Information Science, Washington DC.