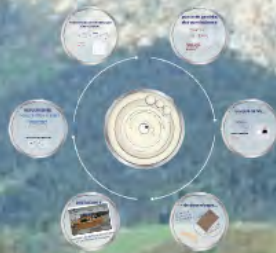


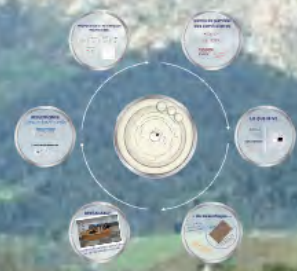
Dos décadas desde el "mirador" de préstamo:  
Una visión de los usos de la biblioteca desde la práctica de la relación directa con el usuario.  
Propuesta de interpretación y ajuste del enfoque profesional



Yolanda del Barrio Álvarez



Dos décadas desde el "mirador" de préstamo:  
Una visión de los usos de la biblioteca desde la práctica de la relación directa con el usuario.  
Propuesta de interpretación y ajuste del enfoque profesional



Yolanda del Barrio Álvarez

# ¿Qué es esto?

trabajo de campo



observación de larga duración



conductas, hábitos, problemas...

compartir preocupación y diagnóstico  
posible punto de partida de trabajo posterior



# punto de partida: dos convicciones

Misión: LA  
DE SIEMPRE

**Servicio de SOPORTE  
e infraestructura del  
aprendizaje y del  
conocimiento**

*...no sólo de APOYO  
a la docencia y a la  
investigación...*

*(sin condicionantes epistemológicos...)*

# **Servicio de SOPORTE e infraestructura del aprendizaje y del conocimiento**

*(sin condicionantes epistemológicos...)*

*...no sólo de APOYO  
a la docencia y a la  
investigación...*

# LO QUE SE VE...

## Usuarios y usos

decrecimiento progresivo de la intensidad y frecuencia de usos. Cambios notables en la forma ...y en la necesidad

*como en casa*

*(falta de presencia física, self, dispositivos móviles... formación de redes...)*

## NUESTRO "DESENFQUE"

*(siempre intentando encajar esos cambios ... para con la necesidad y motivación de los usuarios)*

- Apenas dudamos de que necesitan y usan los recursos; consideramos que se tele-abastecen de información
- Hablamos de una pretendida interacción 2.0, colaboración y conocimiento compartidos...
- Estamos absortos en la implantación de innovaciones y desarrollos tecnológicos (burbuja de inflación tecnológica), la presencia estratégica en todos los entornos, benchmarking (a menudo: emulación de talla grande...)



# Usuarios y usos

decrecimiento progresivo de la intensidad y frecuencia de usos. Cambios notables en la forma ...y en la necesidad

como en casa

(densidad de presencia física, wifi, objetos de préstamo..., formulación de necesidades informativas...)







# NUESTRO "DESENFUQUE"

(siempre intentando encajar esos cambios ... pero, ¿en la necesidad? y/o motivación? de los usuarios)

- Apenas dudamos de que necesitan y usan los recursos: consideramos que se auto-abastecen de información
- Hablamos de una pretendida interacción 2.0: colaboración y conocimiento compartidos...
- Estamos absortos en la implantación de innovaciones y desarrollos tecnológicos (burbuja de inflación tecnológica), la presencia estratégica en todos los entornos, benchmarking (a menudo emulación de talla grande...)

**...UN POCO AL MARGEN DE  
LAS NECESIDADES REALES  
DE LOS DESTINATARIOS DE  
NUESTRO SERVICIO...**



ANDRADE, Estela. VELÁZQUEZ, Erika. La biblioteca universitaria en las redes sociales: planificando una presencia de calidad. Biblos: Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información, no 42. En.-mar. 2001. Pp. 36-47

"... no se me ocurre un buen motivo por el que la biblioteca tenga que estar..."

HARBO, Karen. HANSEN, Karen. Getting to know libraries: ways to User-centered Quarterly: Journal of Electronic Library Science, 21, Nr. 3/4, 2013.

# LO QUE SE VE...

## Usuarios y usos

decrecimiento progresivo de la intensidad y frecuencia de usos. Cambios notables en la forma ...y en la necesidad

*como en casa*

*(falta de presencia física, self, dispositivos móviles... formación de redes...)*

## NUESTRO "DESENFQUE"

*(siempre intentando encajar esos cambios ... para con la necesidad y motivación de los usuarios)*

- Apenas dudamos de que necesitan y usan los recursos; consideramos que se tele-abastecen de información
- Hablamos de una pretendida interacción 2x2x colaboración y conocimiento compartidos...
- Estamos abortos en la implantación de innovaciones y desarrollos tecnológicos (burbuja de inflación tecnológica), la presencia estratégica en todos los entornos, benchmarking (a menudo: emulación de talla grande...)



## + de desenfoque...

atraer a los públicos  
diana al estilo comercial  
(Las Bibliotecas inspiran)

SENDA-TIPO

diseño de sesiones formativas  
con menú del día predeterminado.  
Tendencia a homogeneizar...

no nos centramos en el  
**USUARIO - PERSONA REAL**

# + de desenfoque...

atraer a los públicos  
diana al estilo comercial  
(Las Bibliotecas inspiran)

SENDA-TIPO



diseño de sesiones formativas  
con menú del día predeterminado.  
Tendencia a homogeneizar...

no nos centramos en el  
USUARIO - PERSONA REAL

d. Biblos:  
no 42. En.-mar.

el que la

HARBO, Karen. HANSEN, Thomas Erlandson Vibjerg.  
Getting to know library users' needs: experimental  
ways to User-centered library innovation. *Liber  
Quarterly: Journal of European Research Libraries*, Vol.  
21, Nr. 3/4, 04.2012, Pp. 367-385

Association of College and Resea  
Collaborate, and Communicate: A  
of Academic Libraries Summits.



**DESTACABLE...**



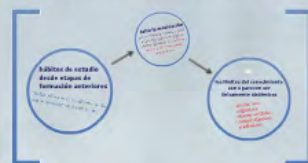
*valoración del personal: punto fuerte  
en los informes de evaluación*

# REFLEXIONES PROPUESTA INTERPRETACIÓN

## BOLONIA: LA REALIDAD DE UN MODELO ACADÉMICO

- planes de estudio con consistente carga de créditos prácticos
- paraca de virtuales de la experiencia maestro - aprendiz
- el trabajo de clase/signatura es la unidad estrecha de evaluación
- planta de pti poco consolidada, la figura del profesor asociado
- largo cursus honorum para los docentes...

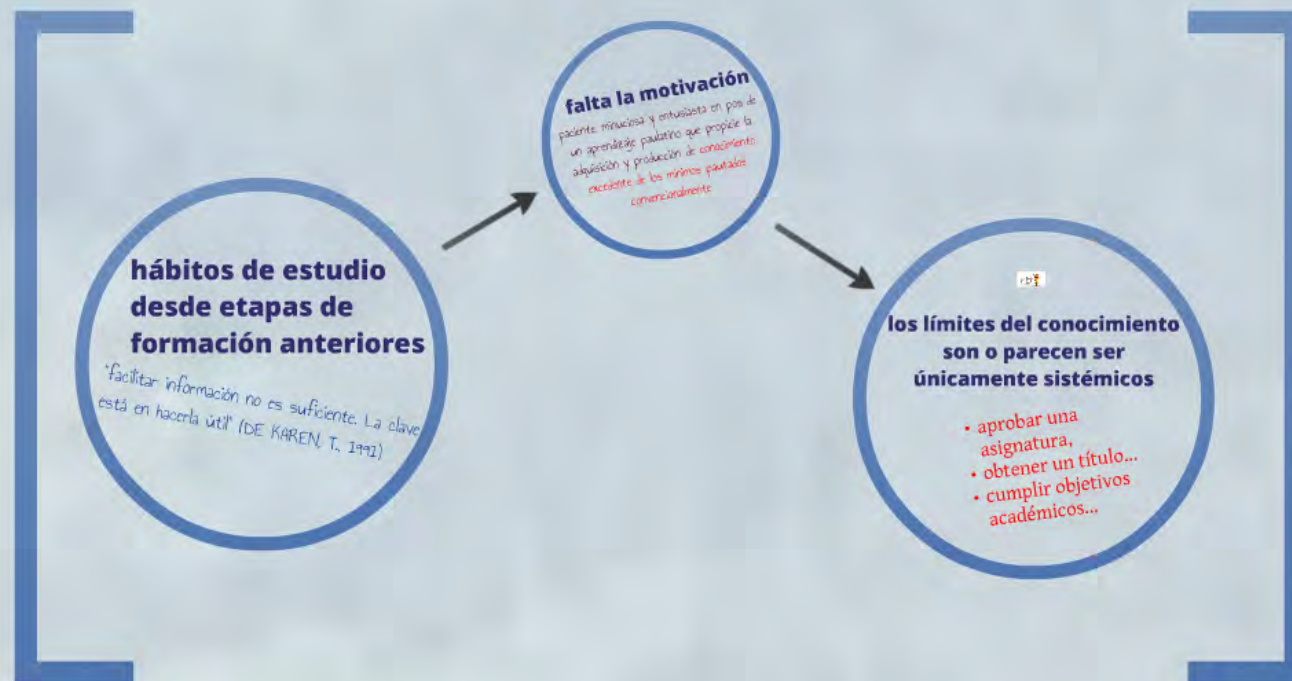
## LA MOTIVACIÓN DE LOS ESTUDIANTES



# BOLONIA: LA REALIDAD DE UN MODELO ACADÉMICO


- planes de estudio con consistente carga de créditos prácticos
- panacea desvirtuada de la experiencia maestro - aprendiz
- el trabajo de clase/asignatura es la unidad estrella de evaluación
- plantilla pdi poco consolidada: la figura del profesor asociado
- largo cursus honorum para los docentes...

# LA MOTIVACIÓN DE LOS ESTUDIANTES



# **hábitos de estudio desde etapas de formación anteriores**

*"facilitar información no es suficiente. La clave está en hacerla útil" (DE KAREN, T., 1991)*



Karen T. Quinn, "Information Literacy in the Workplace: Education/Training Considerations", en Information Literacy: Learning How to Learn, ed.J.Varlejs (Jefferson, NC: McFarland, 1991), 19.



**los límites del conocimiento  
son o parecen ser  
únicamente sistémicos**

- aprobar una asignatura,
- obtener un título...
- cumplir objetivos académicos...





# **falta la motivación**

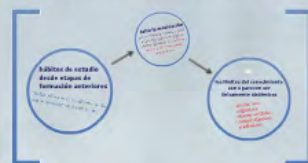
paciente, minuciosa y entusiasta en pos de un aprendizaje paulatino que propicie la adquisición y producción de conocimiento excedente de los mínimos pautados convencionalmente

# REFLEXIONES PROPUESTA INTERPRETACIÓN

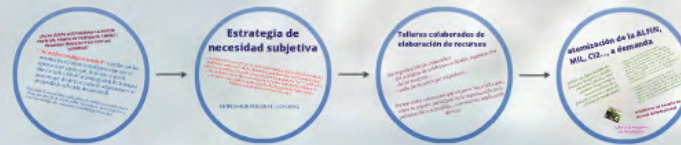
## BOLONIA: LA REALIDAD DE UN MODELO ACADÉMICO

- planes de estudio con consistente carga de créditos prácticos
- paraca de virtuales de la experiencia maestro - aprendiz
- el trabajo de clase/signatura es la unidad estrecha de evaluación
- plantilla por poco consolidada la figura del profesor asociado
- largo cursus honorum para los docentes...

## LA MOTIVACIÓN DE LOS ESTUDIANTES



# PROPUESTAS DE RE-ENFOQUE PROFESIONAL



**NUESTRO OBJETIVO FINAL HA DE SER LA MEJORA DE NUESTRA SOCIEDAD**

Paradigma analítico (acción) aplicado al desarrollo profesional con ERM (Estrategia de Necesidad Subjetiva) (CONDUCTA)...

El profesional sigue a través de la investigación y la reflexión en la práctica...



**¿NO ES CIERTO QUE PASAMOS LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO DE TRABAJO EN TAREAS / PROCESOS TÉCNICOS Y NO CON LOS USUARIOS?**

- **“Acuerdo tecnológico racional”**: acordar con los usuarios los recursos tecnológicos tipo que se quieren usar y para qué, de lo que se puede ofrecer (selección de tecnología útil, de la misma manera que desde la sección de adquisiciones se desarrolla la colección documental)
- Previsión de necesidades según planes de estudio, recomendaciones de los docentes (hasta cierto punto "decorativas" en el programa) y uso real cuantificado... (propuesta metodológica necesaria)

# Estrategia de necesidad subjetiva

*... para sobrevivir con éxito en el contexto dinámico y abierto del planteamiento académico: como en el ámbito doméstico, podemos saber continuamente qué quieren y necesitan para poder proporcionárselo: ayudarles a “ver”. Facilitar su vida académica. Lo primero es conocer y entender su forma de trabajo y no presuponer que requiere ayuda o que ha de empaparse de todo lo que la biblioteca puede ofrecer, le interese o no...*

ENTRENADOR PERSONAL - COACHING

## Talleres colaborados de elaboración de recursos

- De organización de contenidos:
- De la página de la biblioteca: diseño, organización de los recursos...
- webs de recursos por asignatura...

Porque todos saben para qué estamos: hace falta que, como su ropero, participen en la organización de la información a su medida..., con nuestra implicación directa.

# atomización de la ALFIN, MIL, CI2..., a demanda

- Definir una figura profesional itinerante de ayuda al usuario: a demanda y puntual en el momento en que surge la necesidad (diario de la atención al usuario, a pesar de la formación programada)

provocar encuentro



talleres de iniciación  
a la investigación

- el usuario universitario ha de adquirir competencias instrumentales pero también sistémicas (Proyecto Tuning); de igual manera que en el aprendizaje de los idiomas, la forma idónea (a la que se aproxima el enfoque Bolonia) de alcanzar la autosuficiencia y eficacia del usuario es la práctica necesaria y experimentada individualmente (conocimiento significativo).

- En general, la ALFIN y CI2 planificadas no contemplan la necesidad espontánea o la casuística real. Con esta formación pautada, en general, se considera que el usuario es quien debe garantizarse activamente el éxito en la satisfacción de sus necesidades informativas.

**establecer un horario de  
tutoría informacional**

provocar encuentro



talleres de



Association of College and Research Libraries. Connect, Collaborate, and Communicate: A Report from the Value of Academic Libraries Summits. Prepared by Karen Brown and Kara J. Malenfant. Chicago: Association of College and Research Libraries, 2012.

*...Provocative speakers...  
"las bibliotecas se suelen ver como el centro de la institución,  
pero básicamente se refiere a espacios y colecciones"*

# NUESTRO OBJETIVO FINAL HA DE SER LA MEJORA DE NUESTRA SOCIEDAD

Paradójicamente tenemos  
acuñado el término que  
presuntamente nos define  
como SOCIEDAD DEL  
CONOCIMIENTO...

de pensamiento lógico a  
paradigma tecnológico:  
aculturación en marcha...

...evidencias de lo que realmente  
somos... en los titulares de prensa...  
SOCIEDAD DE LA IGNORANCIA  
(Mayos y Brey, 2011)

# LISTA DE OPCIONES

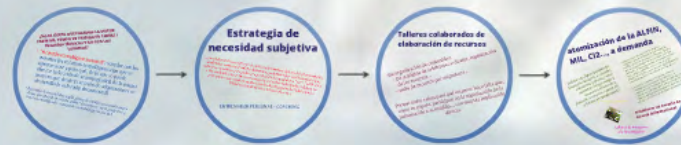
NO DEJAR DE PROVOCAR EN EL USUARIO LA CAPACIDAD DE RECONOCER SUS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

(incluso más allá de lo que les imponga su plan académico)

- Asumir sin prejuicios la idea de servicio sin límites espaciales (presencial, virtual, aula...)
- Capacidad empática y habilidades sociales de acercamiento a las personas para establecer el canal óptimo de interacción comunicativa
- Mantener al día el conocimiento temático y el control de calidad de los recursos
- Dominio de herramientas, dispositivos, soportes... que hagan viable la diseminación de la información a demanda
- Ser receptivos a mensajes y connotaciones explícitas o subliminales que implique una continua autoevaluación del trabajo y la eficacia
- Tener capacidad de rectificar y retroalimentarse de experiencias de servicio propias y ajenas
- Conocer las características que demande cada contexto educativo de turno y adaptar la práctica del servicio en consecuencia, sin perder de vista la perspectiva crítica y constructiva que requiere cualquier sociedad y cualquier momento u ocasión de aprendizaje

**NO SIEMPRE ES RACIONAL Y EFICIENTE LA DESINTERMEDIACIÓN**

# PROPUESTAS DE RE-ENFOQUE PROFESIONAL



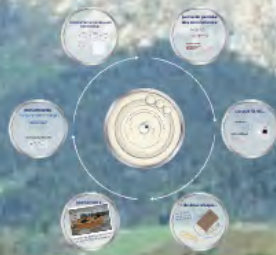
**NUESTRO OBJETIVO FINAL HA DE SER LA MEJORA DE NUESTRA SOCIEDAD**

Paradigma profesional  
aportando al desarrollo  
social y económico  
de la sociedad  
CONVULSIONADA

El profesional sigue a  
través de la tecnología  
y la innovación en  
su búsqueda de resultados.



Dos décadas desde el "mirador" de préstamo:  
Una visión de los usos de la biblioteca desde la práctica de la relación directa con el usuario.  
Propuesta de interpretación y ajuste del enfoque profesional



Yolanda del Barrio Álvarez



**GRACIAS**