

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

FACULTAD DE HUMANIDADES
Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA
Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN



ESTUDIO DE USUARIOS SECCIÓN HEMEROTECA
BIBLIOTECA CENTRAL - UMSA

POSTULANTE : EDNA LAURA PACHECO SALAS

TUTOR : LIC. FERNANDO MACHICADO

LA PAZ - BOLIVIA

2000

DEDICATORIA :

- A Dios* *Por darme felicidad y la
dicha de ser profesional.*
- A mi esposa* *Edwin Cristian
por su apoyo incondicional.*
- A mis hijos* *Erika, Ivonne y Camilo
porque son lucera de mi vida.*
- A mis padres* *Juan y Laura
que son guía y ejemplo
de amor y fortaleza.*
- A mi hermana* *Alvaro, su esposa Jaqueline y
mis sobrinos Daynor y Nicole
por el aliento y tesón recibido.*

AGRADECIMIENTO :

Deseo expresar mi profundo reconocimiento al Lic. Fernando Machicado, quien es tutor del presente trabajo, por el apoyo que me brindó en el desarrollo de esta investigación.

Agradezco a los señores Lic. Osvaldo Morenu y Lic. Armando Gutiérrez, miembros del Tribunal.

A todas las personas que colaboraron con su paciencia, sus críticas y sugerencias.

¡ MUCHAS GRACIAS !

**ESTUDIO DE USUARIOS SECCION
HEMEROTECA
BIBLIOTECA CENTRAL - UMSA**

RESUMEN

En el presente trabajo se analiza la importancia que tienen los estudios de usuarios, los diferentes metodologías utilizadas (cuantitativas). Partiendo de ello se conceptualiza las metodologías participativas, su aplicación.

Estas metodologías deben propiciar la interacción con el usuario y estimular su acción, promoviendo el uso de la información. Además de desarrollar un trabajo educativo con el usuario, concretando estrategias de formación para la buena utilización de los servicios y productos.

En resumen, la realización de estudios de usuarios aplicando la metodología participativa se cumplen tres postulados:

- *La investigación* : *Estudios de usuarios.*
- *La acción* : *Para incentivar el uso de la información.
Evaluación de los servicios.*
- *El trabajo educativo* : *Formación de usuarios*

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

CAPITULO I

SECCION DIAGNOSTICA

<i>I</i>	<i>Antecedentes</i>	<i>5</i>
<i>II</i>	<i>Diagnóstico</i>	<i>7</i>
<i>III</i>	<i>Identificación del problema</i>	<i>17</i>
<i>IV</i>	<i>Justificación</i>	<i>17</i>

CAPITULO II

SECCION PROPOSITIVA

<i>I</i>	<i>Presentación</i>	<i>21</i>
<i>II</i>	<i>Objetivos</i>	<i>25</i>
	<i>Objetivo general</i>	<i>25</i>
	<i>Objetivos específicos</i>	<i>25</i>
<i>III</i>	<i>Aspectos de Aplicación de la Metodología</i>	<i>26</i>
	<i>1. Aplicación en el escenario "Despertar el interés por la búsqueda de información"</i>	<i>27</i>
	<i> Guía de trabajo</i>	<i>29</i>
	<i> Formación de usuarios</i>	<i>30</i>
	<i>2. Aplicación en el escenario "Para determinar las necesidades de información"</i>	<i>32</i>
	<i> Guía de Trabajo</i>	<i>36</i>
	<i>3. Aplicación en el escenario "Para evaluar los servicios y productos"</i>	<i>37</i>
	<i> Guía de trabajo</i>	<i>39</i>

<i>IV</i>	<i>Procedimientos de la Metodología de Investigación Participativa</i>	<i>40</i>
<i>V</i>	<i>Estructura del informe de grupo</i>	<i>45</i>
<i>VI</i>	<i>Plan de implementación</i>	
	<i>Plan de implementación de la Metodología Participativa en cualquier periodo</i>	<i>46</i>
<i>VII</i>	<i>Presupuesto</i>	<i>49</i>

CAPITULO III

SECCION CONCLUSIVA

<i>i</i>	<i>Conclusiones y Recomendaciones</i>	<i>50</i>
	<i>Bibliografía</i>	<i>53</i>
	<i>Anexos</i>	<i>54</i>

INTRODUCCION

El presente trabajo pretende ser una contribución para responder al desafío de llevar a la práctica los nuevos recursos para un estudio de usuarios, específicamente en la Sección Hemeroteca de la Biblioteca Central - UMSA. Lo novedoso es la aplicación de metodologías participativas. Desarrollar instrumentos que permitan a los interesados, los bibliotecarios, un modo más eficaz para detectar problemas con la finalidad de fortalecer, oprimir o si es necesario cambiar el rumbo de trabajo con la finalidad de satisfacer las demandas de los usuarios de la comunidad universitaria.

El trabajo está dividido en tres partes:

La primera está dedicada a los antecedentes de la creación de la Universidad, la Biblioteca Central y la Sección Hemeroteca, la función y la importancia de esta sección. En este capítulo, también identificamos el problema.

La segunda parte, consiste en el desarrollo de una metodología que contribuya a responder los objetivos trazados:

- 1) Proponer una metodología para definir alternativas viables de corto plazo que mejoren los niveles de búsqueda de información, difusión de la información y evaluación de los servicios y productos que ofrece la sección a la comunidad.*
- 2) Desarrollar una base conceptual e instrumental para su uso y aplicación, en principio en la sección, pero también aplicable a la biblioteca en general.*

ESTUDIO DE USUARIOS SECCIÓN HEMEROTECA BIBLIOTECA CENTRAL-UMSA

CAPÍTULO I

SECCIÓN DIAGNÓSTICA

I. ANTECEDENTES.

La actual Universidad Mayor de San Andrés, tuvo cambios desde la creación como tal, y ello se refleja en el rol que desempeñó a lo largo de su historia, en ese sentido; el presente trabajo dirigido, inicia con los siguientes antecedentes.

La creación de la Universidad de La Paz, como Universidad Menor se encuentra en el Decreto Supremo del 25 de octubre de 1830, firmado por Santa Cruz y el titular del Ministerio del Interior. En cumplimiento de este Decreto Supremo, que, al crearse después la Universidad Mayor de San Andrés, fue expresamente derogada el día 30 de noviembre de 1830, esto es, a los 5 días de haber sido dictado.

Resultó insuficiente el Decreto Supremo creando la Universidad Menor de San Andrés. Había que engrandecer esa Casa llamada a grandes y gloriosos destinos y por ello la Asamblea General Constituyente dictó la ley ereccional de la Universidad Mayor de San Andrés, 13 de agosto de 1831.

En la Página Universitaria de "El Diario" de 4 de febrero de 1914, los estudiantes lamentan las pésimas condiciones en que funciona la llamada Biblioteca Universitaria truncada por disposición del Ministerio de Instrucción y ubicada en un recinto pobre, oscuro e inaccesible. Haciéndose eco de esta información el Rector de la Universidad, en fecha 10 de mayo de 1914, dirigió un oficio al Ministerio de Instrucción, encareciendo el traslado a una habitación del Museo Pedagógico y el nombramiento de un Bibliotecario rentado.

El año 1928, durante la gestión rectoral del Dr. Eduardo Rodríguez Vásquez fue adquirida la Biblioteca que perteneció a don Victor Muñoz Reyes, en la suma de Bs. 30.000 -

En las postrimerías de la Universidad oficial, cuando el Rector don Emilio Villanueva pasó a desempeñar la cartera de Instrucción, en 1930, con el Decreto Supremo de 22 de marzo de dicho año, creó la Biblioteca Universitaria Central en los siguientes términos.

"Que es necesario que la Universidad lleve su misión educativa, la que tiene como escuela la investigación original y que para esto es condición fundamental la creación de bibliotecas universitarias".

"Que es indispensable la realización de la obra de "extensión universitaria", es decir la vulgarización y popularización de conocimientos científicos, literarios o artísticos entre empleados a personas que no pueden seguir estudios regulares". El 26 de abril de 1930 fue entregada oficialmente esta Biblioteca a la Universidad de La Paz."

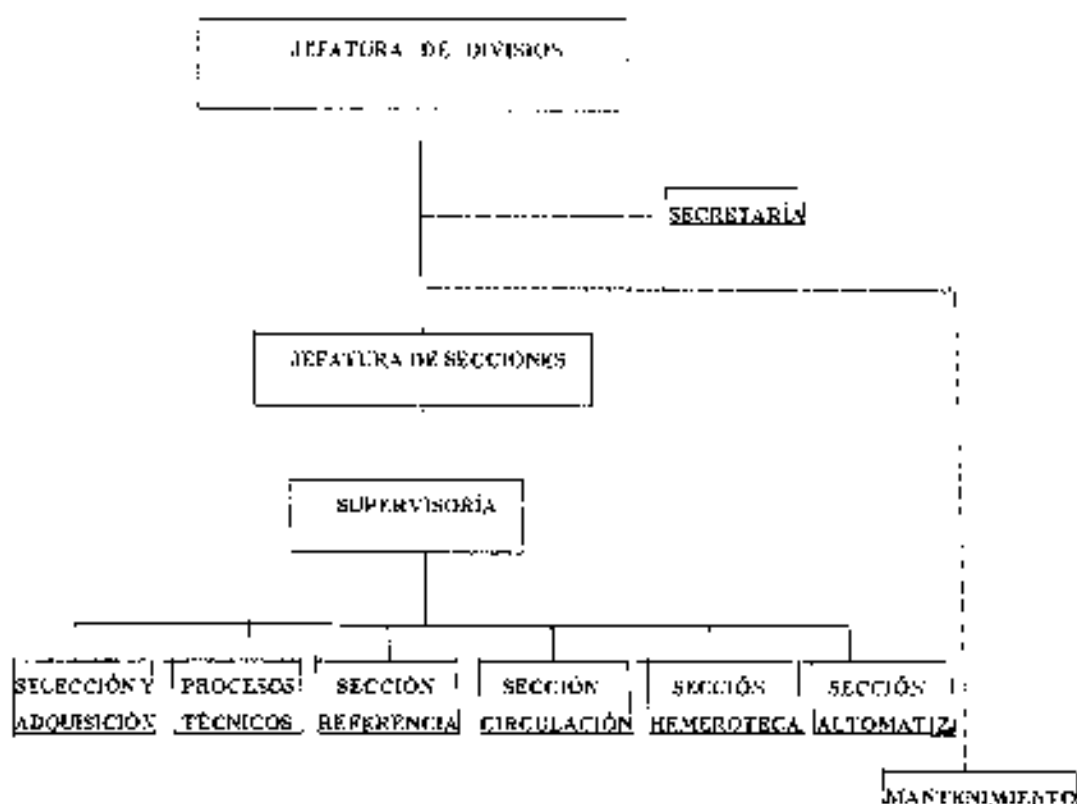
¹ Salinas, José María. Historia de la Universidad Mayor de San Andrés. La Paz. UMSA. 1967, T.I. p.45-46

II. DIAGNÓSTICO.

La Biblioteca que el año 1936 tenía 28.600 volúmenes, el año 1948, contaba 65.000, en 1966 con 100.000. hoy posee algo más de 300.000 volúmenes, elevándose a 450.000 entre manuscritos, folletos, mapas, tesis, etc.

En 1975, a los 45 años de creada la Biblioteca Central Universitaria, inicia su actividad la **Sección Hemeroteca**, hasta entonces las revistas estaban dispersas en diferentes estantes, a iniciativa del señor Director de esa época Dr. Alberto Crespo Rodas reorganizaron y fortalecieron el almacenamiento inicial que tenían las mencionadas publicaciones.

BIBLIOTECA CENTRAL ORGANIGRAMA*



En la actualidad, la Sección Hemeroteca está distribuida en dos ambientes:

- El ambiente de la oficina, ubicado a nivel sala de lectura de la Biblioteca Central, este ambiente está dividido por medio de una mampara en dos sectores: la sala de lectura y la oficina.
 - La sala de lectura, con capacidad para 22 lectores distribuidos en 8 mesas grandes, el fichero para uso del lector, en cuyos casilleros se encuentra almacenado en ficha catastrófica toda el acervo bibliográfico de la sección. Un mueble revistero, utilizado para el material que se dispone para "regalar" al usuario que así lo desee. El mostrador, para solicitar el préstamo de material de la sección. Se observa que la iluminación es deficiente.
 - La oficina, posee 3 escritorios para el personal que desarrolla los procesos técnicos del material hemerográfico y otras actividades administrativas; los ficheros verticales "kardex", con fichas diseñadas para el registro de las publicaciones periódicas que ingresan a la sección. Los estantes metálicos, donde coleccionan las revistas consideradas de mayor circulación, los estantes de madera para los periódicos del mes y sus respectivos suplementos. Se observa también, una computadora, una máquina de escribir y un fichero horizontal.
- El segundo ambiente, es el depósito de las revistas, periódicos y suplementos de años pasados, está ubicado en el subsuelo de la biblioteca: los estantes de madera están diseñados expresamente para este material.

“Una biblioteca no está completa sin una sección de Hemeroteca que esté provista de publicaciones de acuerdo con la especialidad de la biblioteca de que se trate. La selección de revistas, boletines, diarios, publicaciones periódicas, etc., y de publicaciones gubernamentales de índole general, científica, técnica, recreativa o literaria, debe hacerse cuidadosamente para poder proporcionar al usuario el material que necesita para actualizar sus conocimientos en general.”

“La revista es muy importante para los lectores, proporcionará información al día en las distintas áreas del conocimiento. En ella se publican artículos, estudios y ensayos sobre los últimos descubrimientos, así como, los acontecimientos sociales, culturales, científicos, artísticos, políticos y de otra índole que ocurren en el mundo. Todo este cúmulo de información aparece en las revistas mucho tiempo antes de que se imprima en libros, por lo que éstas son muy apreciadas y solicitadas por los usuarios de las bibliotecas.”

David Grenfell, en su obra *Publicaciones Periódicas y Seriadas*, da la siguiente definición de publicaciones periódicas: “Publicación periódica es cualquier publicación que generalmente lleva el mismo título, publicado por entregas o intervalos regulares o irregulares sin una terminación predeterminada, bajo la dirección simultánea o sucesiva de uno o varios individuos, escrita, por lo general, por diferentes colaboradores, y que trata de argumentos diversos dentro de los límites de un programa más o menos definido”. Esta definición abarca actas, archivos, anuarios, avances, etc. y excluye publicaciones seriadas de carácter monográfico con títulos también diversos.”

La periodicidad de las publicaciones, explicada está como sucesiones emitidas en un período determinado por la empresa editora, estas generalmente se identifican como: puede ser: diaria, o dos o más veces al día; bisemanal que

significa dos veces por semana; semanal, una por semana; quincenal, que significa cada quince días; mensual, una por cada mes; bimestral, emisión cada dos meses; trimestral, cuya emisión es cada tres meses; cuatrimestral, cada cuatro meses; anual, trienal o irregular."²

En el proceso de ingreso de las revistas a la sección se observa que son centralizadas en la Sección de Selección y Adquisición, cuyo personal tiene la tarea de preparar listados de revistas nacionales, revistas internacionales especificando ejemplares, volumen, número, etc. Las listas y las revistas son enviadas a la sección hemeroteca donde, previa revisión y verificación, son registradas en el fichero "kardex". este trabajo se realiza con una frecuencia de dos veces por mes.

Los títulos nuevos son separados para posteriormente elaborar fichas catálográficas (descripción breve de la publicación), con la intención de actualizar los catálogos para consulta del usuario (catálogo de títulos y catálogo de materias)

Las revistas, que contengan artículos de trascendencia (generalmente dos o tres artículos) son extractadas para elaborar "fichas analíticas", éstas pueden ser recuperadas por Autor, Título o Materia.

Actualmente, la sección hemeroteca demuestra que hubo progreso, tanto en el volumen de material hemerográfico como en los servicios y productos. Los volúmenes tiene el siguiente detalle:

² Arguinzóniz, María de la Luz. Guía de la Biblioteca: funciones y actividades. México : Trillas, 1983, 109

CUADRO 1

DETALLE DE LAS PUBLICACIONES PERIÓDICAS

DETALLE	VOLUMEN	OBSERVACIONES
Revistas Nacionales	1.800 títulos	
Revistas Extranjeras	2.000 títulos	
Periódicas *	535 títulos	Desde la creación de la República.
Periódicos locales *	5 Periódicos	El Diario, La Prensa Presencia, La Razón y Última Hora
Periódicos Nacionales *	2 Periódicos	El Mundo (Santa Cruz) Los Tiempos (Cbba.)
Semanarios *	5 Títulos	Bolivian Times, News Week en español, Nueva Económica, Tiempos del Mundo.
Revistas *	2 Títulos	Discovery, Temas en la Crisis
Publicación Oficial *	1 Título	Gaceta Oficial de Bolivia

FUENTE: SECCIÓN BIBLIOTECA

* Estas publicaciones periódicas son adquiridas por suscripción, destinando para este propósito un total anual de \$us 2.000 -

Es oportuno mencionar que la sección es depositaria de las publicaciones de la FAO, manteniendo correspondencia continua con Organismos Internacionales: ONU y todas sus filiales (UNESCO, PNUD, UNICEF, etc.), OEA, BANCO MUNDIAL, FMI, BID, etc.

En la sección trabajan dos funcionarios administrativos, con formación en Bibliotecología, tienen a su cargo el desarrollo y cumplimiento de las actividades de acuerdo al manual de funciones elaborado específicamente para la sección, de los cuales se destaca:

- Seleccionar y adquirir por suscripción los diferentes materiales hemerográficos que sirvan de base y apoyo al desarrollo de los programas pedagógico - académicos.
- Procesar el material hemerográfico con la finalidad de mantener actualizado el fichero.
- Ordenar el material ingresado alfabético por título y cronológico por número o fecha en cada título de revista.
- Prestar servicios pertinentes de acuerdo a las necesidades de los usuarios, "Diseminación de la información"
- Elaborar la correspondencia de agradecimiento y/o solicitud de las publicaciones recepcionadas por donación con la finalidad de no interrumpir futuros envíos (por correo).
- Organizar exposiciones de material hemerográfico nuevo.

CUADRO 1
ESTADÍSTICAS MENSUALES 2º SEMESTRE 1999.

MATERIAL	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
							35 DÍAS
PERIOD. DEL MES	703	611	603	615	697	292	3.520
PERIOD. ANTIGUOS	293	219	210	237	251	98	1.307
SUPLEMEN. PERIOD.	267	202	207	224	256	71	1.227
REVISTAS	227	236	220	228	241	95	1.247
TOTAL	1.488	1.268	1.240	1.304	1.445	556	7.301

FUENTE: ESTADÍSTICAS MENSUALES SECCIÓN COMERCIAL

Efectuando revisión de las papeletas de préstamo correspondientes a un mes elegido al azar, se llega a determinar que la población más asidua corresponde a los estudiantes matriculados o regulares, egresados, luego investigadores, docentes, administrativos y profesionales y/o particulares.

La muestra corresponde al mes de agosto de 1999, cuya estadística total es:

- 1.268 usuarios al mes
- 63,4 promedio lectores al día, tomando en cuenta que se trabaja 20 días / mes

El siguiente cuadro nos demuestra la distribución porcentual correspondiente a los diferentes tipos de usuarios identificados en un día de actividad:

CUADRO 3

TIPO DE USUARIO	POR CENAJE DIA %	MATERIAL SOLICITADO		
		PERIODICO DIA % — ANTIG. %	REVISTA	
estudiantes	48,3 %	31,9 %	12,2 %	5,2 %
egresados	23,2 %	6,1 %	10,1 %	7 %
investigadores	10,3 %	0,7 %	5,5 %	4,1 %
docentes	8,8 %	2,9 %	4,2 %	1,7 %
administrativos	5,3 %	4,5 %	0,5 %	0,3 %
profesional/particular	4,1 %	3,1 %	0,7 %	0,3 %
=====				
de 63,4 lectores / día →	100,0 %	48,2 %	33,2 %	18,6 %
		81,4 %		18,6 %

Del cuadro deducimos que :

consulta de periódicos del día	: 48,2 %	→ 30,6 usuarios por día
consulta de periódicos antiguos	: 33,2 %	→ 21,0 usuarios por día
consulta de revistas	: 18,6 %	→ 11,8 usuarios por día ³

es decir que de 63,4(100%) usuarias promedio por día, 51,6 lectores usan periódicos (del día y antiguos), esto representa el 81,4 / 100 % y 11,8 lectores solicitan revistas por día, esto representa el 18,6 / 100%.

³ FUENTE: ESTADÍSTICAS MENSUALES DE PRESTAMO DE LA SECCION HERMEROLOGICA.

La utilización de la información constituye el más difícil y menos explorado de los problemas en una Unidad de Información, así como lo fundamental de todas las actividades informativas. En cierto modo, todas las técnicas de búsqueda informativa y los medios e instalaciones usados para ella (ficheros, fichas analíticas, exposiciones, etc.), tienen el propósito común de lograr con eficiencia la utilización de la información.

La función de la biblioteca universitaria consiste esencialmente en ayudar a la eficiencia académica. El trabajo radica en la recolección, el almacenamiento y recuperación de la información, así como el suministro de la misma a los usuarios de la comunidad universitaria (docentes, estudiantes, administrativos e investigadores)

No es exagerado decir que la mayor dificultad para lograr el acceso a la información, es decir, la eficacia del trabajo, radica en el desconocimiento de los propios usuarios con respecto a las oportunidades que tienen para localizar la información; a lo anterior agregamos que la relación oferta - demanda no es proporcional, y la afluencia de lectores no está en relación al universo de la Superior Casa de Estudios :

CUADRO 4
DISTRIBUCION PORCENTUAL DE LA
COMUNIDAD UNIVERSITARIA UMSA

USUARIOS	PORCENTAJES
2.000 docentes,	3,43 %
55.000 estudiantes	94,42 %
1.100 administrativos	1,90 %
145 investigadores.	0,25 %
TOTAL: 58.245 com.universitaria	100,00 %

• FUENTE: DECLARACION SEÑOR RECTOR 04/2/00 P.A.T. CANAL 42

Se observa que los usuarios que acuden a Hemeroteca son :

CUADRO 5

USUARIOS EN LA BIBLIOTECA Y HEMEROTECA

USUARIOS POR DIA	PORCENTAJE
720 por día en Biblioteca Central	91,90 %
63,4 por día Sección Hemeroteca	8,10 %
TOTAL: 783,4 por día	100,00 %

■ FUENTE: ESTADÍSTICAS DIARIAS BIBLIOTECA CENTRAL.

Actualmente las estadísticas mensuales de la sección hemeroteca son de 1.200 a 1.500, esta variación es producto de la actividad académica en la universidad, la que presenta época de clases, otra de exámenes parciales o finales, siendo la primera por la presencia de trabajos de investigación— la más activa.²

Las revistas son requeridas en su generalidad por contacto directo con el personal de la sección, vale decir, que los usuarios no hacen uso frecuente de los ficheros; no se sabe si por desconocer el manejo de fichas catastróficas o por edadidad o por carecer de bibliografía proporcionada por los docentes de las respectivas carreras.

Por lo expuesto, se hace necesario un estudio de usuarios, que por las características comunes que presentan los usuarios (búsqueda de información hacia la satisfacción de necesidades académicas), es oportuno *aplicar una metodología de comunicación, entre el bibliotecario y el usuario, que nos permita conocer las fallas sus posibles soluciones, tanto internas (personal de la sección, oferta bibliográfica, técnicas de recuperación, etc.), como externas (relacionadas estrictamente con los usuarios).*

III. IDENTIFICACION DEL PROBLEMA.

La situación global de la Biblioteca Central es concentrarse en el alcance de los servicios para abarcar a la comunidad universitaria y la incidencia que se observa en la escasa afluencia de usuarios a la Sección Hemeroteca, que al persistir este problema se convertiría en una situación negativa.

La motivación central que impulsa este trabajo es: *Incrementar las consultas y ampliar los servicios de la Sección Hemeroteca a la comunidad universitaria. En este caso estaríamos aportando a solucionar problemas de rendimiento global de la Biblioteca Central.*

IV. JUSTIFICACION.

La idea de situación de cambio comprende por una parte, una situación actual -con determinados procesos, estilos de gestión, productos finales y destinatarios-, una situación futura a la que se aspira o es necesario alcanzar -supone cambios en la situación actual- y en las acciones que es necesario efectuar para transitar de una situación a otra.

Los cambios que serán necesarios efectuar variarán igualmente entre una y otra situación: en algunas cosas se concentrarán en aspectos operacionales, en otros cuestiones político-institucionales y otros de mayor envergadura, apuntarán a modificar la proyección global. Asimismo, el esfuerzo de la acción de cambio será igualmente variable, desde acciones leves de corrección de la actual situación hasta acciones profundas.

* FUENTE: ESTADISTICAS *ibid.*

Para alcanzar óptimos resultados es necesario efectuar **estudio de usuarios**. Kawatra (1985, p.73) identifica varias razones que justifican los estudios de usuarios, entre los cuales se destacan: la necesidad de identificar las limitaciones o problemas que enfrenta el usuario al utilizar los servicios bibliotecarios, el nivel de participación del usuario en los programas que desarrolla la biblioteca, las prioridades en cuanto a recursos y servicios que debe definir la institución y la fuerza o debilidad que muestran los servicios y recursos bibliotecarios.⁵

"Los estudios de usuarios cumplen tres funciones primordiales, determinar las necesidades de información de los usuarios, despertar el interés por la búsqueda de información en el usuario y evaluar los servicios y productos que ofrece la unidad de información. A su vez, al determinar las necesidades, se podrá definir científicamente el tipo de servicio y producto que requiere el usuario y se podrá determinar también, las estrategias de formación de usuarios con base en las características que haya arrojado el estudio. Estas tres funciones se interrelacionan a su vez, y todas convergen en un último fin, el cual es promover el uso de la información, razón de ser de los servicios que se han diseñado".⁶

Las diferentes técnicas utilizadas dentro de los métodos cuantitativos, como la aplicación de encuestas, ya sea personales o teléfono o el estudio indirecto, a partir de buletas de préstamo, de referencias bibliográficas y otros elementos como la entrevista, la observación, etc., el abuso en la aplicación de determinados instrumentos, la elaboración de un cuestionario de preguntas directas o aplicado a una muestra mal escogida, determinan que el resultado no sea el deseado y por ende el estudio y análisis es simple; estos métodos tratan de considerar al usuario solo como un factor estadístico.

⁵ Córdova González, Seray. Metodología participativa aplicada a los estudios de usuarios en bibliotecas universitarias. EN: Boletín SINICYT. Quito, Ecuador: Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, 8(1):20-25 y 29, ene-jun., 1989.

⁶ CEPAL/CLADES. Planificación estratégica de sistemas de información documentales. Santiago, Chile. Naciones Unidas, 1991. 45p.

A partir de la importancia del servicio o el producto que se debe ofrecer al usuario, en la toma de decisiones acertadas, se plantea una metodología no cuantitativa, sino más bien, cualitativa, **-metodología participativa-**, que permita determinar varias necesidades, fallas y demandas, además despertar en el usuario el interés por la información actualizada.

Con el estudio de usuarios, aplicando la metodología participativa, se pretende identificar si el caso es el carácter personalizado, el horario restringido, los recursos informativos, la infraestructura, etc. al interior de la sección o, por el contrario, el problema está en el desconocimiento del o los servicios que ofrece a la comunidad.

El resultado de este estudio debe permitir identificar cuál es el patrón de los servicios; visualizar aspectos fundamentales como a quién están sirviendo preferentemente, o a quienes no llegan los servicios, de acuerdo con los objetivos de la unidad de información: podría mostrarnos que el recurso que respalda cuantitativamente los servicios es la colección de periódicos y no las publicaciones periódicas.

De todo esto deducimos que, dados los fines para los cuales se realizan los estudios de usuarios, así se deberá escoger la metodología más apropiada, sin perder de vista la necesaria interrelación con el usuario.

"Nuñez, Paula (1987) concede mucha importancia a la necesidad de interactuar con el usuario, de manera que la metodología que se utilice debe permitir no solo conocer las necesidades del usuario, sino también interactuar con él, pues ello permite determinar y satisfacer las necesidades del usuario en el nivel de profundidad deseado"².

² Córdova González, *ibid.*

Por lo anteriormente expuesto, se define que debemos escoger la metodología más apropiada para realizar los estudios de usuarios. Lo importante es captar la dinamicidad del usuario, así como la interacción que debe existir entre el investigador y el usuario para que éste sea un participante activo en la definición de sus necesidades, de sus intereses y de su satisfacción.

Es la razón de aplicar los métodos participativos en la realización de estudios de usuarios. O sea que se trata de involucrar a los seis grupos de usuarios identificados principalmente (estudiantes, egresadas, investigadores, docentes, administrativos y profesionales y/o particulares) que puedan aportar la información que nos interesa, en la elaboración de la investigación.

CAPÍTULO II

SECCION PROPOSITIVA

I. PRESENTACION.

La elección de una metodología, a la hora de llevar a cabo una investigación, implica una determinada orientación en el desarrollo del trabajo, puesto que nos indica la ruta a seguir en las diversas fases, y la correcta aplicación que darán validez a las conclusiones que se obtenga.

La variedad de metodologías, son esenciales para el investigador, de éstas tendrá que elegir aquella que mejor se adapte al problema que debe enfrentar. En la Bibliotecología ha existido una preferencia por la metodología cuantitativa y no así por la cualitativa.

Estas dos tendencias. Por un lado, el positivismo o cuantitativa busca la comprensión de las causas de los fenómenos sociales, con independencia de la subjetividad de los individuos. La fenomenología o cualitativa, por su parte, intenta entender esos mismos fenómenos desde el punto de vista de la persona que los experimenta. Los primeros adoptan el modelo de investigación de las ciencias naturales, recurriendo a técnicas que, como el cuestionario o los estudios demográficos, generan datos cuantitativos susceptibles de ser analizados estadísticamente, los segundos emplean métodos cualitativos, que como la observación participante o la entrevista en profundidad, permiten obtener datos descriptivos.

Es extremadamente complicado elaborar una definición breve, precisa y completa del término "investigación cualitativa", la dificultad que viene dada por la falta de un uso consistente de la expresión y por la diversidad de enfoques metodológicos que afirman tener una conexión cualitativa, hasta el punto de poner en cuestión la validez de la etiqueta "investigación cualitativa". Mientras unos autores optan por caracterizar a la investigación cualitativa a partir de los elementos particulares de su práctica y la asocian con técnicas concretas como la observación participante o la entrevista en profundidad, otros la definen en función de los datos que produce, narrativos, verbales o textuales, frente a los numéricos de la investigación cuantitativa. Precisamente definir la investigación cualitativa por oposición a la cuantitativa es una de las soluciones más recurridas.⁸

En la investigación cualitativa es la misma comunidad que investiga la realidad como participante activo con el fin de transformarla y producir conocimientos que beneficien a la sociedad.

"El progresivo interés por los métodos cualitativos en el conjunto de las ciencias sociales ha llegado, aunque con retraso, al campo de la biblioteconomía y la documentación. Fidel remarca el hecho de que la investigación se centre cada vez más en el usuario como una de las razones que han impulsado a los investigadores a fijarse en los métodos cualitativos. Otros motivos que se encontrarían detrás de este giro serían, por un lado, el fracaso de los métodos cuantitativos en lo que se esperaba de ellos (su aproximación reduccionista a situaciones complejas excluye el estudio de las condiciones individuales, situacionales, del entorno o contexto, etc. que son esenciales en el comportamiento en recuperación de la información) y, por otro lado, el creciente interés por los métodos cualitativos en el conjunto de las ciencias sociales."⁹

⁸ Berrego Huerta, Angel. La investigación cualitativa y sus aplicaciones en biblioteconomía y documentación. EN: Revista especializada en Documentación científica 22(2):139-136, 1999.

⁹ *Ibid.*, p. 141.

La investigación sobre los usuarios de una unidad de información nos ha permitido conocer sus múltiples facetas. La mayoría de ellos tienden a conocer los intereses o el comportamiento de los usuarios, lo cual nos conduce a conocer y definir lo que se ha denominado comúnmente "necesidad de información".

"Wilson (1981, p.8) habla de la necesidad de eliminar el término "necesidad de información" y utilizar en su lugar el término "búsqueda de información hacia la satisfacción de necesidades" pues hay muchos factores que inducen a la persona a la búsqueda de información, antes de que el sujeto sea consciente de su necesidad. Las necesidades psicológicas, afectivas o cognitivas -definidas como necesidades humanas- determinan el comportamiento del usuario hacia la búsqueda de la información. Con el fin de satisfacer esas necesidades humanas, el individuo busca la información donde quiera que esté, planteando una demanda: la información."¹⁰

En términos genéricos, se trata de involucrar a los grupos, usuarios potenciales, que aportan la información que interesa, en la elaboración de la investigación. Esta corriente, que se enmarca dentro de la investigación cualitativa, ha asumido diversos nombres: investigación participativa, investigación-acción-participativa, autoinvestigación, etc.; independiente del nombre, se trata de identificar la metodología donde los sujetos participan de lleno en la toma de decisiones y en la ejecución de una o más fases de la investigación.

La investigación participativa trata de captar el movimiento y los conflictos sociales. Al ser participativa trata de eliminar la barrera existente entre el sujeto (el investigador y el usuario) y el objeto de estudio (necesidad de información) dado que el sujeto se incorpora al campo de estudio y se autoanaliza.

Al involucrarse, la comunidad acepta al investigador, que forma parte del proceso como vehículo concientizador. Por ella, fácilmente la comunidad llega a autoanalizarse y a obtener conclusiones propias.

¹⁰ Citado por Córdova González, *ibid.* p.21.

La investigación participativa capta una serie de circunstancias y estados de ánimo, de manera que puede identificar al usuario de la sección hemeroteca no solo en su necesidad consciente, sino también en su necesidad peculiar. Por medio de un método participativo, el usuario puede no solo autoanalizarse, sino tomar conciencia de su necesidad, pues esta metodología permite y estimula una relación dialógica entre los sujetos que realizan el estudio.

"En el estudio de usuarios, podemos observar que esta metodología se aplica perfectamente a la comunidad que cubre una unidad de información. Pero tratándose de biblioteca universitaria la aplicación es aún más acertada, pues en una institución de enseñanza superior, encontramos una comunidad con categorías comunes. Por otro lado, si se trata de realizar un estudio que capte la realidad en movimiento, que pueda percibir al usuario tal cual es, con su dinamicidad y sobre todo, que se pueda establecer una relación dialógica con el usuario, entonces la investigación participativa se torna la opción más adecuada."²¹

El estudio debe propender hacia la caracterización del usuario, con el fin de determinar cuáles son sus necesidades de información. A partir de ellas podremos diseñar sistemas de información que satisfagan esas necesidades o definir estrategias de formación de usuarios. Pero también a través de un estudio de este tipo podremos despertar el interés por la información y evaluar los servicios que están ofreciendo. En estas dos últimas funciones, sobre todo, resulta importante promover la participación del usuario, no solo para que exprese libremente qué opina del servicio que se le ofrece, sino también como se podría, desde la sección, atraer su atención hacia los servicios, en otras palabras, crear conciencia sobre su necesidad peculiar de información.

²¹ *Ibid.*, p. 24

Si lo que se pretende es darle participación al usuario para que exprese sus demandas y opiniones y, a la vez, concientizarlo para que haga uso del servicio de información, la metodología participativa es la que mejor se adapta a los resultados que esperamos.

Gomezjara afirma "la investigación participativa sirve para investigar las necesidades de la comunidad y para aumentar la conciencia y el compromiso dentro de ésta"

II. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL.

- Detectar las causas de la ausencia de usuarios en el Servicio de Hemeroteca, así como verificar el uso de los instrumentos de acceso a las publicaciones.

OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Emplear la metodología participativa para el estudio de usuarios.
- Determinar las causas de la poca importancia en el uso de material hemerográfico.
- Evaluar el servicio ofrecido por la sección para su reestructuración, en caso de ser necesaria.

III. ASPECTOS DE APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA.

La **metodología participativa** es un tipo de investigación formativa que ofrece técnicas especializadas para obtener respuestas profundas acerca de lo que las personas piensan y cuáles son sus sentimientos. La investigación participativa es un nuevo modelo de producción de conocimientos. Las técnicas cualitativas, cuando son bien aplicadas, se utilizan junto con técnicas cuantitativas de una forma vinculada y complementaria.

A partir de estos puntos, la propuesta de aplicación de la metodología supone una serie de pasos y secuencias que es necesario definir al momento de aplicar la metodología participativa.

Se parte de aplicar a tres escenarios claramente identificados: primero *despertar el interés por la búsqueda de la información*, la misma que tiene el propósito de relacionar al usuario con la tarea de buscar información o desenvolverse en la sección de hemeroteca, asimismo, se pretende formar al usuarios en aspectos generales de la sección. El siguiente escenario está relacionado con *determinar las necesidades de información de los usuarios*, de manera general consiste en determinar, demandas, solicitudes, necesidades peculiares y otros que la sección hemeroteca pueda brindarle a modificar. Finalmente el escenario de la *evaluación de los servicios y productos* que ofrece la hemeroteca, esto tiene que ver con lo que actualmente oferta la biblioteca y en especial la sección hemeroteca y cuáles son necesarios cambiar, modificar e innovar para un mejor servicio.

En estos escenarios y como parte de la metodología y técnicas de aplicación, se acompaña una guía base, que servirá como punto de partida para aplicar dicha metodología participativa en la investigación de usuarios.

1. Aplicación en el Escenario, "Despertar el Interés por la Búsqueda de Información"

La metodología participativa aplicada en el estudio de usuarios de la sección hemeroteca tiene la función de "despertar u orientar en el usuario el interés por la información que puede elevar cualitativa y cuantitativamente los resultados de su actividad". Esta acción es muy importante, lo que se busca es atraer la atención del usuario hacia los servicios de la sección y lograr la participación del mismo, para que exprese sus demandas y opiniones con relación a los servicios.

A lo expuesto se agrega que la formación de usuarios es muy importante, al respecto, es necesaria indicar que la formación de usuarios es un proceso por medio del cual se capacita al usuario para que haga un uso efectivo de las fuentes y servicios de información. Esta capacitación puede hacerse a través de la educación formal o la instrucción, en esta última por medio de respuestas rápidas de ubicación y con guías de cómo utilizar los servicios, orientarlos en el manejo de los diferentes catálogos y registros, adiestrarlos en el uso eficaz de los recursos de información. Desde luego, la formación de usuarios se convierte en un pilar fundamental en esta unidad de información.

La formación dependerá de la sección de hemeroteca. Por ejemplo, si los usuarios no pueden utilizar el fondo en libre acceso, deben conocer los catálogos, y cómo buscar utilizando las diferentes guías (alertas bibliográficas de nuevas incorporaciones, exposiciones periódicas, etc.). La animación desde la sección abarca un conjunto de actividades muy amplias y diversas. Persigue un mejor uso de las publicaciones periódicas por parte de los usuarios, y por esta se relaciona con aspectos como el marketing, la extensión bibliotecaria, la comunicación, etc.

Los recursos didácticos que apoyen a la formación de usuarias, deben ser recursos mínimos como exposiciones verbales de introducción, la organización, reseña histórica, los servicios, etc. En el caso de adiestramiento en el uso de catálogos y registros, se deben desarrollar actividades con temas similares y efectuando una demostración práctica.

La sección es especialmente activa, porque busca llegar afectivamente a todos sus potenciales usuarias, a todos los que tienen derecho a ella. La hemeroteca tiene más fuerza cuanto más se use, por lo que es necesario realizar todas las actividades de animación que se pueda concebir.

Actividades como acontecimientos institucionales, por ejemplo:

- Una feria de libros donde se pueda divulgar el servicio (especialmente lo más novedoso, como el préstamo de últimas revistas con temas actuales, periódicos del día, etc.).
- Promover y atender visitas colectivas, tanto de usuarias en edad escolar como por carrera en sus cursos preafacultativas.
- Intervenir en las medias de comunicación social existentes, con algo concreto que comunicar, como la exposición de los primeros periódicos de la República, suplementos especializadas o de revistas con temas actuales, etc.

A continuación se presenta la guía de trabajo base, para orientar la(s) sesiones de trabajo con los grupos seleccionados, se debe tomar en cuenta que esta guía es orientativa y no definitiva.

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
BIBLIOTECA CENTRAL
SECCIÓN HEMEROTECA

GUÍA DE TRABAJO

DESPERTAR EL INTERÉS POR LA BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN

- Realizar la introducción al tema.
- ¿Conoce la Sección Hemeroteca?
- ¿Sabe que tipo de material o documentos posee?
- ¿Qué hace el usuario cuando busca información?
- ¿Cómo selecciona los recursos de información?
- ¿Cómo lleva a cabo una búsqueda de información?
- ¿Colabora el bibliotecario en su búsqueda?
- ¿Es necesaria la formación de usuarios?*(ver esquema adjunto)
- ¿Por qué es necesaria la formación de usuarios?
- ¿Dónde debe impartirse la formación de usuarios?
- ¿Qué métodos utilizar para la formación de usuarios?
- ¿Cuándo debe impartirse la formación de usuarios?

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
BIBLIOTECA CENTRAL
SECCIÓN HEMEROTECA

* FORMACIÓN DE USUARIOS DE LA SECCIÓN HEMEROTECA

Justificación de la formación de usuarios

La Biblioteca Universitaria

- Estructura del Sistema de Bibliotecas Universitarias
- Importancia de estas unidades
- La Biblioteca Central
- Objetivos
- Secciones :
 - Selección y Adquisición
 - Procesos Técnicos
 - Procesamiento Automatizado
 - Circulación
 - Referencia
 - HEMEROTECA
- La colección o fondo bibliográfico
 - Libros
 - Diccionarios
 - Enciclopedias
 - Mapas
 - Tesis
 - PERIÓDICOS
 - REVISTAS

■ Los servicios

Servicios tradicionales

- Préstamo en sala

Reglamento de préstamo

- Requisitos para préstamo

■ El fichero

Ficha catalográfica

- Signatura Topográfica o Código
- Descripción Física

Búsqueda en ficheros

- Ficheros de AUTOR
- Ficheros de TÍTULO
- Ficheros de MATERIA

Solicitud de Préstamo

- Boleta de préstamo
- llenado de boleta

RECOMENDACIONES

- Cuidado en el manejo del material
- Evitar la reproducción fotostática (fotocopia). Señalar razones
- Silencio

2. Aplicación en el Escenario "Para Determinar las Necesidades de Información".

Otro de las fines que persigue el estudio de usuarios es **determinar las necesidades de información**, que se puede definir como "la sensación de carencia de algo. Por otra parte, Lioe la define como "aquello que un individuo debe poseer para su trabajo, investigación, educación, etc.". En este concepto se encuentran implicadas valoraciones muy personales, pues, lo que para uno es una información importante, para otro puede ser irrelevante.

Es evidente que la necesidad es una parte importante del proceso creativo y, en algunas condiciones, la necesidad de información no puede ser especificada claramente, porque no está disponible en ese momento o, simplemente porque el usuario no es capaz de expresar lo que necesita. En este sentido, es conveniente señalar que las necesidades no son fáciles de traducir, pues a veces, los usuarios no saben lo que quieren, y es el bibliotecario quien tiene que conseguir que el usuario verbalice sus necesidades reales de información en una forma clara.

Para Lancaster, la necesidad se puede concretar en **dos grandes categorías**:

- a) La necesidad de localizar y obtener un documento en particular y del cual se conoce el autor y/o el título.
- b) La necesidad de localizar los documentos relativos a una particular necesidad de tipo temático.

Estas dos funciones entrega de documentos y recuperación de información, son para Lancaster las principales actividades que desarrollan los servicios de información y su interrelación es bastante estrecha ya que un gran número de solicitudes de documentos encotidos habrán sido localizados previamente mediante alguno de los sistemas de recuperación de información.

Cuando hablamos de necesidad de información utilizamos el término demanda como sinónimo, sin embargo es importante tener claro que ambos términos no significan lo mismo.

La necesidad significa requerir algo, faltar algo para un fin determinado, hacer menester de una cosa, mientras que cuando estamos hablando de demanda significa petición o solicitud. De esta forma podemos ver que la demanda es un concepto más concreto y que el concepto de necesidad es un tanto más abstracto, ya que tiene que ver con estados psicológicos del ser humano. Cuando trabajamos para los usuarios de la información es importante establecer esta diferencia, ya que los mismos presentan en la mayoría de los casos una problemática para conocer, definir y transmitir sus verdaderas necesidades de información.

El factor más descuidado quizá al evaluar las necesidades de los usuarios es el carácter en cierto modo transitorio de las necesidades mismas. La observación sobre el comportamiento de los lectores que no llegan a encontrar la información que buscan revelan que el 70 % de los usuarios no saben consultar los catálogos y prefieren hojear las revistas en vez de consultar el catálogo.

La eficacia de una buena orientación depende en gran medida de la aptitud del bibliotecario para estar en el lugar del usuario.

Es conveniente señalar que la sección tiene que medir su eficacia con el fin de saber si están utilizando adecuadamente sus servicios para satisfacer las necesidades de sus usuarios. Evidentemente, no es fácil realizar este tipo de evaluaciones, sin embargo, esto es posible a partir de estudios de usuarios, determinando cómo se están cumpliendo los objetivos de la sección y la biblioteca en su conjunto y si el usuario percibe que se están resolviendo adecuadamente sus necesidades de información.

Los métodos para recoger los datos sobre los hábitos y necesidades de información de los usuarios han sido muy variados y, en algunos casos, han sufrido modificaciones importantes para recoger de una forma precisa todos los casos que son producidos en este tipo de estudios.

Entre las metodologías más utilizadas se destacan:

- Encuestas
- Entrevistas
- Registro estadístico de préstamo
- Observaciones de comportamiento

Sin embargo, la mayoría de estos métodos se han ido modificando para conseguir sus objetivos de forma más precisa, y algunos de ellos son las que en la actualidad se emplean con mayor profusión en la realización de estudios de usuarios.

Principalmente para bibliotecas es útil conocer sus necesidades y demandas de información de un número importante de usuarios, es indispensable que las unidades de información realicen perfiles de usuarios y de sus necesidades de información, lo que permitiría a dicha unidad no sólo dar un servicio efectivo a nivel de institución, sino que también se determinen los servicios necesarios acordes a las necesidades individuales.

Las necesidades de información de los usuarios se conocen por medio de métodos de investigación a través de estudio de usuarios.

El propósito del estudio de usuarios consiste en conocer sus necesidades reales, esto indica que, para estudiar los distintos tipos de necesidades de información en las diferentes etapas del trabajo de investigación y desarrollo, requieren en particular la participación del bibliotecario. Resulta importante examinar las formas de servicio informativo y los canales, conceder atención a las fuentes de información y su estrecha relación con el tipo de usuario.

Estas necesidades se traducen en:

- Obtención de información actualizada.
- En su trabajo cotidiano cuando demandan información sobre determinados datos, métodos, proyección y diseño.

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
BIBLIOTECA CENTRAL
SECCIÓN HEMEROTÉCA

GUÍA DE TRABAJO

DETERMINAR LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN

- ¿Necesita información el usuario?
- ¿Sabe que necesita información?
- ¿Qué tipo de información necesita?
- ¿Que factores influyen sobre sus necesidades?

Nota - La guía de trabajo para Determinar las Necesidades de Información, se ampliará en el momento de la aplicación de la metodología, considerando que está en función a tiempo y grupo de usuarios..

3. Aplicación en el Escenario "Para Evaluar los Servicios y Productos".

En la anterior aplicación se puntualiza en el propósito del estudio de usuarios y consiste en conocer sus necesidades reales. Resulta importante examinar las formas del servicio informativo y los canales, e igualmente debe concederse atención al estudio de las fuentes de información y su estrecha vinculación con el tipo de actividad del usuario.

A partir de la importancia en la toma de decisiones acertadas, en cuanto al servicio o el producto que debemos ofrecer al usuario, identificamos:

- * Que el patrón de circulación "servicio" es la capacidad de diseminar la documentación disponible, con un procesamiento adecuado con la finalidad de mantener la colección disponible para el préstamo.

- * La generación de "productos de información" tales como boletines, alertas, nuevas adquisiciones.

Es importante para este trabajo "servicios - productos", la asignación de mayores recursos: equipos modernos para la automatización de los procesos técnicos, recursos financieros, personal, espacio físico, equipos de comunicación.

El componente "servicios y productos de información", resume el resultado global de todas las actividades de la unidad de información - técnicas, administrativas y de apoyo-. Por otra parte la evaluación de los servicios permitirá adelantar en el conocimiento general de las posibles modificaciones futuras en el sistema:

- Tipo o naturaleza de los servicios: préstamo y consulta de documentos, preparación de bibliografías, algún servicio de alerta, etc.
- Modalidad de los servicios, donde se caracteriza el servicio según rasgo definitivo de éstos, por ejemplo, horario restringido.
- Usuarios del servicio, donde se identifican los principales y reales usuarios.
- Recursos de información, se busca identificar aquellos principales recursos de información tales como colecciones especiales (Colección de Leyes y Decretos desde 1825).
- Volumen de los servicios, o sea estadísticas mensuales cuantificadas o promedio de atención por funcionario.

El resultado de este levantamiento de datos debiera permitirnos reconocer o identificar cuál es el eje de nuestros servicios, visualizar aspectos fundamentales como a quién servimos preferentemente o a quienes no llegamos con nuestra información; o mostramos que el recurso que más respaldó el servicio de Hemeroteca son los periódicos y no las publicaciones. Esta descripción permitirá fortalecer un incipiente servicio, mejorar el servicio parcial, total o incorporar nuevos servicios; nos dará luces con respecto a los recursos informativos, incrementar títulos de publicaciones periódicas o modificar los horarios de atención.

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
BIBLIOTECA CENTRAL
SECCIÓN HEMEROTECA

GUÍA DE TRABAJO

EVALUAR LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS

- ¿Qué opina de los servicios? (préstamo de documentos)
- El horario que permanece abierta la sección, ¿es accesible?
- ¿Desearía que los servicios sean automatizados?
- ¿Considera suficiente el personal?
- ¿Tiene problemas en la búsqueda de bibliografía en los ficheros de publicaciones periódicas?
- ¿Qué opina de las alertas bibliográficas?
- ¿Son útiles las exposiciones?
- ¿El bibliotecario colabora en su búsqueda?

IV. PROCEDIMIENTOS DE LA METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN PARTICIPATIVA.

El método, como ya fue especificado y las razones de su aplicación para el estudio de usuarios en la Sección Hemeroteca de la Biblioteca Central y cómo en la práctica nos dará mejores resultados, para ello se presenta una guía la que podrá ser ejecutada en el momento deseado.

En la metodología participativa se utilizan principalmente dos tipos de técnicas para la investigación:

- entrevistas individuales a fondo
- grupos

La primera técnica se emplea principalmente cuando el tema es muy complejo y un público bien informado (profesionales): lo que no sucede con el trabajo con grupos, por la interacción que se pueda generar entre las personas cuyo desenvolvimiento espontáneo a través de la expresión (conducta, diálogo, exposición, actitudes, etc.) podrá aportar más ideas con la finalidad de mejorar el servicio y por ende su aceptación en la comunidad universitaria, que es en definitiva el objetivo de la investigación.

En primer lugar, el acercamiento empírico a la comunidad universitaria, delimitando su accionar, el usuario se siente marginado de la biblioteca, ésta no lo forma ni lo atrae hacia sus servicios. Con la metodología participativa, el usuario será parte integrante de la sección.

- Establecer los primeros contactos informales para delimitar los grupos con los que se piensa trabajar, conversar con docentes y auxiliares de docencia para que apoyen la investigación, este aspecto tiene mucha que ver, principalmente para infundir confianza en el “pública” participante.

Lo que se pretende obtener del grupo son preguntas, las que deberán ser absueltas por el moderador o equipo de trabajo; en general podrán participar y responder todas las que conocen e integran el grupo.

Hacer pública la invitación, con el fin de hacerla multidisciplinaria, con inquietudes diversas pero con una sola finalidad, como es la de satisfacer sus necesidades de búsqueda de información y satisfacer sus interrogantes, investigaciones, etc.

- Realización de reuniones formales con los grupos objeto, con quienes se discutirá la información que interesa captar.

Los participantes pueden decir cuanta información interesa, promover sus reflexiones o respuestas contrarias a las que se proponen.

- Se elaborará un anteproyecto, el que será discutido con el grupo, donde se incluirán los objetivos, técnicas, etc.
 - Se incluirá en este punto, las características del debate: tiempo de exposición para cada usuario.
 - Preparar una lista de las temas en discusión desde los generales hasta las más específicos, para este punto se debe preparar un rol de preguntas para cada tema, evitar las preguntas características del método cuantitativo.

- Convocatoria a sesiones por grupos, para discutir los puntos que interesa conocer. De acuerdo a la información que se obtenga, discutir y aprobar el anteproyecto utilizando diversas técnicas de motivación y participación, como recursos audiovisuales o grabadoras, etc. También se recuperará la información escrita de las discusiones que complementa la información oral a visual que se haya captado y lo más importante es recoger la información espontánea que genere el grupo.

- Indagar la información obtenida del grupo.

- a) ¿Qué piensa de esto?
- b) ¿Puede explicarlo?
- c) ¿Qué material de la sección utiliza usted?
- d) ¿Por qué?
- e) ¿Qué otro material bibliográfico ha utilizado?
- f) ¿Ha utilizado las revistas?
- g) ¿Por qué o no ha utilizado este otro material?
- h) ¿Cuál de los materiales le ha interesado más?
- i) ¿Qué le gustaría leer?
- j) ¿Tiene duda, confusión o desconoce el uso del fichero para acceder a una determinada información?
- k) ¿Si yo fuera un nuevo usuario, qué me aconsejaría usted?

- Formación del grupo de trabajo, grupo que estará compuesta por el Director de la Biblioteca, Jefe y Bibliotecarios de la Sección. Se incluirá la participación de uno especialista preferentemente del área de psicología con experiencia en manejo de grupos, cuyas actividades serán las siguientes:

El moderador (profesional psicólogo) deberá recopilar información con relación al tema, con el fin de orientar al participante o aclarar preguntas confusas.

- Está encargado de dar una idea del proceso, ayudado por cuadros lo que facilitará a promover preguntas de los usuarios.
- Mostrar interés por todo lo que dicen los participantes, no juzgar negativamente de las expresiones, ser imparcial.
- No permitir que el grupo se distraiga o desvíe del tema, un poco para acelerar el trabajo y obtener en poco tiempo la información requerida.
- Es importante y necesaria la presencia de un observador, el que no intervendrá en el desarrollo del trabajo.
- Al iniciar la reunión el moderador, da la oportunidad de hablar a los participantes, con la finalidad de darles confianza.
- Convocatoria a sesiones por grupos para discutir los puntos que interesa conocer de acuerdo a la información que se obtenga, discutir y aprobar el anteproyecto utilizando diversas técnicas de motivación y participación como ser el uso de medios audiovisuales o grabadoras, etc. También se recuperará la información escrita de las discusiones que complementa la información oral o visual que se haya captado y lo más importante es recoger la información espontánea que genere el grupo.

- El equipo (Director, jefe, bibliotecarios y el especialista psicólogo) sistematizarán la información la que posteriormente será presentada y dada a conocer al grupo. Se interpretarán los datos y acciones de acuerdo al proyecto de investigación que se haya definido. Sus funciones serán:
 - ◆ Agrupar los resultados de acuerdo al interés de la investigación.
 - ◆ Identificar las diferentes posiciones que surgieron de acuerdo al área de investigación.
 - ◆ Elaborar un texto extrayendo de las anotaciones del moderador y del observador.
 - ◆ Identificar los elementos constantes, por ejemplo servicios.
 - ◆ Identificar la diferencias y divergencias. Ampliar y aclarar estas posiciones.
 - ◆ Reflexionar sobre los principales objetivos de la investigación y las acciones que deberán realizarse.

- En la última sesión se discutirá la información para extraer un trabajo definitivo. El fin será acercar al usuario para que exprese sus inquietudes, sus dudas y sus reclamos. Es muy importante aprovechar este momento para interesar al usuario en el uso de la información.

V. ESTRUCTURA DEL INFORME DEL GRUPO

El informe final del grupo emanará, por lo general, de la planificación del proyecto y el plan analítico, es decir, antecedentes y fines de la investigación, metodología a aplicarse, debates, etc.

El informe, por lo general, redactará el moderador con algún otro miembro del equipo.

El informe contendrá básicamente las siguientes secciones:

- Resumen ejecutivo.
- Antecedentes de la investigación.
- Objetivos específicos y fines de la investigación.
- Metodología
- Declaración de límites (explicando las limitaciones de la investigación cualitativa y advertir los peligros de proyectar los resultados)
- Resultados
- Conclusiones y recomendaciones



P L A N

D E

IMPLEMENTACION

PLAN DE IMPLEMENTACION DE LA METODOLOGIA PARTICIPATIVA EN CUALQUIER PERIODO

M.E.

OBJETIVOS / RESULTADOS	INDICADORES VERIFICABLES	FUENTES DE INFORMACION	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	FECHAS
<p>Objetivo General Fortalecer la capacidad de gestión de la unidad de servicios de Hematología, así como mejorar el nivel de participación de personal y las intervenciones.</p>	<p>que se que Edna tiene una buena relación con los enfermeros</p>	<p>que se que Edna tiene una buena relación con los enfermeros</p>	<p>que se que Edna tiene una buena relación con los enfermeros</p>	<p>que se que Edna tiene una buena relación con los enfermeros</p>	<p>que se que Edna tiene una buena relación con los enfermeros</p>
<p>Objetivo Especifico Fortalecer la capacidad de gestión de la unidad de servicios de Hematología, así como mejorar el nivel de participación de personal y las intervenciones.</p>	<p>que se que Edna tiene una buena relación con los enfermeros</p>	<p>que se que Edna tiene una buena relación con los enfermeros</p>	<p>que se que Edna tiene una buena relación con los enfermeros</p>	<p>que se que Edna tiene una buena relación con los enfermeros</p>	<p>que se que Edna tiene una buena relación con los enfermeros</p>
<p>Resultados Esperados Se fortalece la capacidad de gestión de la unidad de servicios de Hematología, así como mejora el nivel de participación de personal y las intervenciones.</p>	<p>que se que Edna tiene una buena relación con los enfermeros</p>	<p>que se que Edna tiene una buena relación con los enfermeros</p>	<p>que se que Edna tiene una buena relación con los enfermeros</p>	<p>que se que Edna tiene una buena relación con los enfermeros</p>	<p>que se que Edna tiene una buena relación con los enfermeros</p>

PLAN DE IMPLEMENTACION DE LA METODOLOGIA PARTICIPATIVA EN CUALQUIER PERIODO

OBJETIVOS Y REQUISITOS	INDICADORES VERIFICABLES	FUENTES DE VERIFICACION	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	FECHAS
<p>Objetivo General Detallar las causas de la existencia de juicios en el servicio de Memorias, así como verificar el uso de los instrumentos de acceso a las publicaciones</p>					
<p>Objetivos Específicos Determinar las causas de la poca participación en el uso de métodos investigativos</p>					
<p>Realización Especifica Se definen las causas de la poca participación en el uso de métodos investigativos</p>	Hemos logrado identificar varias causas para que los usuarios no utilicen métodos investigativos	Actas de las reuniones Análisis de los resultados Reunión final	Reuniones formales con los grupos objeto, para determinar las causas En la última sesión se efectuó la información para emitir un informe definitivo Exposición del informe final	Escuela Memorias de Psicología y Metodología Psicólogo y Metodólogo Metodólogo	2º día 7º día 7º día

Habón

PLAN DE IMPLEMENTACION DE LA METODOLOGIA PARTICIPATIVA EN CUALQUIER PERIODO

OBJETIVOS / RESULTADOS	INDICADORES VERIFICABLES	FUENTES DE VERIFICACION	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	FECHAS
OBJETIVO GENERAL					
Detectar las causas de la ausencia de usuarios en el servicio de Hemeroteca del Centro Verificar en caso de los recibos de acceso a las publicaciones					
OBJETIVOS ESPECIFICOS					
Evaluar el servicio ofrecido por la sección para su reestructuración en caso de ser necesario					
RESULTADOS ESPERADOS					
Se evalúe el servicio ofrecido por la sección	Hemos logrado evaluar el servicio ofrecido por la sección	Actas de las reuniones	Realizar reuniones formales con los grupos objeto y evaluar sus elicitaciones	Sección Hemeroteca, Pedagogía y Moderador	3 ^{er} día
			Sistematizar la información	Director Biblioteca, Jefe y Bibliotecarios de la Sección Hemeroteca, Pedagogía y Moderador	8 ^o día
			En la última sesión se discute la información para elaborar un trabajo definitivo	Pedagogía y Moderador	7 ^o día
		Informe Final	Representación y aprobación del informe final	Moderador	2 ^o día

PLAN DE IMPLEMENTACION

OBJETIVOS/RESULTADOS	INDICADORES VERIFICABLES	FUENTES DE VERIFICACION	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Objetivo General: Defender las causas de la Excepción de Resúmenes en el servicio de Hemeroteca, así como verificar el uso de los instrumentos de acceso a las publicaciones.	Despertar el interés por la búsqueda de información.	informes	Establecer contactos preliminares para definir los grupos de trabajo.	Jefe de Unidad o Director	1º y 2º día
Objetivos Específicos Emplear la metodología participativa para el estudio de usuarios. Evaluar el servicio ofrecido por la sección Hemeroteca.	Emplear la metodología participativa. Evaluar los cambios y productos que ofrece la Hemeroteca.	Informes Manual de procedimientos Reporte de usuarios Informes	Realizar reuniones con los grupos de trabajo para definir la información que se desea captar. Elaboración de un anteproyecto (guía de trabajo).	Psicólogo/moderador, Jefe o Director Psicólogo/moderador, Jefe o Director	2er y 4to. día 5to. día
Resultados esperados Encuentrar causas de ausencia de usuarios de usuarios en la hemeroteca y detectar posibles fallas en el servicio para adoptar medidas a corto, mediano y largo plazo.			Aprobación del anteproyecto (guía de trabajo). Elaboración definitiva de la guía de trabajo. Presentación final.	Psicólogo/moderador, Jefe o Director Psicólogo/moderador, Jefe o Director Jefe o Director	3ro. día 5to. día 6to. día

P R E S U P U E S T O
EXPRESADO DE \$US.
(Una Actividad)

I T E M	APORTE PROPIO	FINANCIAMIENTO	TOTAL
RECURSOS HUMANOS			
- Responsable (Director Biblioteca)	300.00	400.00	700.00
- Coordinador (Jefe Sec. Hemerot.)	150.00	150.00	300.00
- Moderador/Psicólogo	100.00	200.00	300.00
- Personal hemeroteca (1)	50.00	50.00	100.00
TOTAL RECURSOS HUMANOS	600.00	800.00	1400.00
MATERIAL Y EQUIPO			
- Material de Escritorio	180.00	100.00	280.00
- Equipo de Producción filmadora grabadora video casetera	150.00	150.00	300.00
- Otros	100.00	100.00	200.00
TOTAL MATERIAL Y EQUIPO	430.00	350.00	780.00
INSUMOS			
- Refrigeria (40 personas)	300.00	400.00	700.00
- Impresión de afiches	50.00	100.00	150.00
- spot publicitarios	200.00	300.00	500.00
TOTAL INSUMOS	550.00	800.00	1350.00
TOTAL GENERAL	1500.00	1850.00	3450.00

CAPITULO III
SECCION CONCLUSIVA

I. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Realizada la investigación, naturalmente, el paso final consiste en implementar como producto de la información suficiente para identificar y definir las opciones más viables para materializar nuestro proyecto de cambio:

- 1* Apoyo a alguna función no atendida
- 2* Causas de la poca importancia en el uso de material hemerográfico
- 3* Evaluar los servicios ofrecidos por la sección
- 4* Fortalecimiento de la comunicación usuario/bibliotecario

*1. El primer punto, es la idea de un crecimiento "hacia adentro", elaboración de alertas bibliográficas de nuevas incorporaciones, índices, catálogos, tecnología, y principalmente presupuesto adecuado para suscripciones, de tal forma que esta sección cuente con material actualizado, o el proyecto de cambio requerirá probablemente de tecnología computacional o de telecomunicaciones, o un programa específico para procesar la información, etc.

*2. Si el caso es detectado y radica principalmente en la poca importancia al material hemerográfico, este deberá ser fortalecido a través de "charlas" periódicas para demostrar las bondades del material (revistas con mayor importancia y los ya conocidos periódicos), probablemente esta labor se realizará con nuevos universitarios, cumplir a cursos superiores, docentes, los investigadores que saben lo que buscan y les interesa más material histórico.

*3. El diagnóstico de los servicios permitirá modificar servicios y productos de información, mejorar el nivel de análisis de información o introducir cambios en las tecnologías computacionales o reprográficas empleadas, ampliar horarios de atención. Es probable abrir una serie de reflexiones: expandir los servicios, fortalecer o mejorar los servicios a los usuarios ya existentes.

La situación futura deseada puede comprender:

- incorporar nuevos servicios,
- fortalecimiento del acervo de información disponible,
- completar ciertas colecciones
- actualizar la documentación disponible

*4. Fortalecer la comunicación usuario-bibliotecario, creando una modalidad más personalizada de relación con los usuarios, involucrándose en el tema de trabajo que genere una demanda específica de documentos.

- Promover la interacción con el usuario, buscando principalmente un mejoramiento en la modalidad de los servicios.
- Atención directa de las consultas que permita conocer en mayor detalle las necesidades y modalidades de trabajo.
- Por esta interacción se podría establecer mecanismos que hagan posible evaluar los resultados de las entregas de información.

Efectuar un seguimiento de las consultas y conocer el grado de satisfacción alcanzado con los servicios que se ofrece.

El siguiente cuadro resume lo que se menciona párrafos anteriores:

MAYOR COBERTURA INTERNA → **ANALISIS DE PROGRAMAS DE TRABAJO**
→ **EXTENSION DE HORARIOS DE SERVICIO**
→ **REGISTRO DE DEMANDAS POR TIPO DE MATERIAL Y TIPO DE USUARIO**

MAYOR INTERACCION CON EL USUARIO → **ATENCION DIRECTA A LAS CONSULTAS**
→ **EVALUACION CONJUNTA DE LAS RESPUESTAS**

BIBLIOGRAFIA

- Academia para el Desarrollo Educativo.** Manual para excelencia en la investigación mediante grupos focales. Estados Unidos : USAID, 1995, 71 p.
- Arguinzóniz, María de la Luz.** Guía de la biblioteca: funciones y actividades. México : Trillas, 1983, 109 p.
- Borrego Huerta, Angel.** La investigación cualitativa y sus aplicaciones en bibliotecología y documentación. *IN: Revista especializada en documentación científica*, 22(2):139-156, 1999.
- CEPAL / CLADES.** Planificación estratégica de sistemas de información documentales. Santiago, Chile : Naciones Unidas, 1991, 45 p.
- Córdova Guazález, Saray.** Metodología participativa aplicada a los estudios de usuarios en bibliotecas universitarias. *IN: Boletín SINICYT* - Quito, Ecuador : Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, 8(1):20-25 y 29, ene-jun., 1989.
- Salinas, José María.** Historia de la Universidad Mayor de San Andrés. La Paz : U.M.S.A., 1967 ; T. 1.