

Omnia Año 27, No. 2 (julio–diciembre, 2021) pp. 85-100
Universidad del Zulia. ISSN: 1315-8856
Depósito legal pp 199502ZU2628

Tendencias de las Bibliotecas Universitarias: Caso Biblioteca Raúl Osorio Lazo de la Facultad de Humanidades y Educación Universidad del Zulia

Johana Hernández y Abelino Romero***

Resumen

La presente investigación, tiene como finalidad dar a conocer un estudio sobre la apreciación de la situación que caracteriza a la biblioteca Dr. Raúl Osorio, en cuanto al estudio de usuarios, su perfil y los conceptos de accesibilidad, visibilidad y usabilidad. El objetivo principal fue analizar algunos parámetros relacionados con el perfil del usuario, accesibilidad, visibilidad y usabilidad en el contexto informativo de la referida biblioteca, considerando su problemática para establecer estrategias que permitan el diseño de servicios de información adaptados a las demandas formativas e informativas de la comunidad objeto de la investigación. La metodología se fundamenta con la investigación descriptiva de campo, mediante la aplicación de un instrumento que permitió la recolección de datos para analizar de forma cuali-cuantitativa, hábitos, comportamientos, actitudes, aptitudes, deseos, demandas y requerimientos de la comunidad universitaria, pertenecientes a la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia. Los resultados apuntan al establecimiento de políticas de información con los cuales se logre una mejor difusión, divulgación, socialización y democratización del conocimiento que se traducirá en el posicionamiento de la unidad de la información a nivel institucional. Se concluye que el diseño de los servicios no puede estar de espaldas a las demandas informativas del usuario, por tanto es importante determinar el perfil del usuario para diseñar servicios que estén adaptados a sus necesidades.

Palabras clave: Biblioteca Raúl Osorio, perfil de usuarios, Servicios de información.

* Licda. En Bibliotecología y Archivología. E-mail: herndez.johana89@gmail.com.

** Licdo. En Bibliotecología y Archivología. E-mail: abelinor2@gmail.com

Recibido: 20/07/2021

Aceptado: 28/08/2021

Tendencias in University Libraries Case study: Raúl Osorio Lazo Library, Faculty of Humanities and Education University of Zulia

Abstract

The aim of this research work is to present a study on the propensities of the situation that characterizes the Dr. Raúl Osorio library, regarding the acknowledgement of users, their profiles and the concepts of accessibility, visibility and usability. The main objective was to analyze some parameters related to the user profile, accessibility, visibility and usability in the information context of the aforementioned library, considering it's problematic to establish strategies that allow the design of information services adapted to the training and information demands of the community under investigation. The methodology is based on descriptive field research, through application of an instrument that allowed the collection of data to analyze qualitative-quantitative habits, behaviors, attitudes, aptitudes, desires, demands and requirements of the university community. The results point to the establishment of information policies with which better dissemination, socialization and democratization of knowledge that will translate into the positioning of the information unit at the institutional level. It is concluded that the design of services cannot turn its back on the informational demands of the users, it is important to determine the user profile to design services to the users needs.

Keywords: Raúl Osorio Library, Information services, user's profile.

Introducción

Las personas aportan con su trabajo, no sólo conocimientos e información sino también capacidad potencial para transformar la estructura de una determinada institución, haciendo de estas organizaciones con un elevado de culturas organizacionales, competitivas, innovadoras y orientadas a la exaltación de niveles de alta efectividad, eficiencia, eficacia y producto-

vidad, por el mismo comportamiento de sus participantes hacia el logro de los objetivos y metas propuestas.

No obstante, el éxito de las organizaciones hoy en día para hacer frente a los nuevos retos, se ha centrado en la indagación, exploración de nuevas formas de gestión administrativa, apuntadas a una gerencia comandada por un liderazgo trascendental, tal es el caso de la planificación y el pensamiento estratégico, a fin de desarrollar competencias que aporten en mayor medida la funcionalidad creativa de los recursos humanos de la organización. En este sentido, cuando se habla de un liderazgo emergente, por ejemplo, ya se está refiriendo a las aptitudes, capacidades y potencialidades del personal que conforma la organización, que incluye directores, coordinadores, administradores, gerentes, profesionales, entre otros, los cuales mediante el desempeño de sus funciones le dan un sentido al trabajo desplegado o en proceso de desarrollo.

Tal es el caso, del estudio desplegado en la biblioteca Raúl Osorio, de la cual se exploraron sus funciones como organización y como fuente de información, encontrándose deficiencias que ameritan ser profundizadas para emprender un trabajo eficaz que brinde a la comunidad universitaria, sobre todo a estudiantes, docentes e investigadores y al público en general, nuevas opciones en la prestación de servicio de trascendencia para el proceso de enseñanza- aprendizaje, investigación y extensión. En este sentido, el presente trabajo está dirigido a realizar un diagnóstico en la referida unidad de información considerando los siguientes aspectos: el perfil de usuario, se debe proceder al diseño de producto y servicios que involucra el cumplimiento de los siguientes componentes: accesibilidad, visibilidad, usabilidad y consumo de la información.

Por lo tanto, el objetivo principal de la presente investigación fue analizar algunos parámetros relacionados con el perfil del usuario, accesibilidad, visibilidad y usabilidad en el contexto informativo de la referida biblioteca, considerando su problemática en el sentido de establecer estrategias que permitan el diseño de servicios de información adaptados a las demandas formativas e informativas de la comunidad objeto de la investigación. En cuanto a la metodología llevada a cabo, se trabajó con la investigación descriptiva de campo, mediante la aplicación de un instrumento que permitió la recolección de datos para analizar de forma cuali-cuantitativa, hábitos, comportamientos, actitudes, aptitudes, deseos, demandas y requerimientos de la comunidad universitaria, pertenecientes a la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia.

Basamentos teóricos

Los estudios de usuarios se establecen como el elemento básico o la herramienta, que va a permitir el diseño y la planificación de servicios, con el propósito de brindar una correcta Diseminación Selectiva de la Información (D.S.I). Con base a los resultados obtenidos, se procede al diseño o adecuación de productos y servicios adaptados a la realidad del usuario, creando un vínculo entre la unidad de información y el entorno donde aquél se desenvuelve, lo cual ha de garantizar el cumplimiento de cada uno de los componentes de la gestión de servicios: accesibilidad, visibilidad, usabilidad y consumo de la información. El primero de los componentes antes mencionado es la accesibilidad que consiste en diseñar productos para que las personas con discapacidad, puedan utilizarlos y hacer que las interfaces de usuarios sean perceptibles, operables y comprensibles para personas con distintos tipos de capacidades y en circunstancias, entornos y condiciones diferentes. (Shawn, 2008).

Por lo tanto, la biblioteca debe facilitar el acceso a la información, mediante recursos bibliográficos y tecnológicos, basados en un sistema de gestión de calidad, con miras a todos los que puedan hacer uso, de ellos. Teniendo como prioridad aquellos que presentan una discapacidad. Según la interpretación realizada a este autor, se desprende que, al comparar la teoría con lo observado en la biblioteca Dr. Raúl Osorio, se deduce de ésta una prestación de servicios con serias dificultades, junto a una infraestructura física cuya función no suele concordar con los verdaderos requerimientos y demandas sociales de la educación. El problema de la accesibilidad a los servicios, como antes se dijo, en parte se debe a la estructura física por el diseño que la caracteriza una escalera en forma de caracol, no adecuada a las personas con alguna discapacidad, bien sea visual, auditiva o motora.

El simple hecho de ser construida hace más de tres décadas para una determinada población, la innovación debería estar en proceso, pensada desde una mirada estratégica para satisfacer las exigencias de los nuevos tiempos, acordes con el progreso tecnológico y planificar un diseño distinto al hasta ahora proyectado, en beneficio de los discapacitados, los cuales en las últimas décadas del Siglo XX, fueron incluidos tanto en el Sistema Educativo Venezolano, como en el proceso productivo de la sociedad. Por otra parte, no se puede seguir bajo los esquemas obsoletos del pasado; quizá, mirar la biblioteca desde su panorama tradicional, basada en los libros, pero sin tener que despojarse de los mismos se puede innovar con las tecnologías; aún hay

muchas formas de obtener recursos adecuados para satisfacer los requerimientos, sobre todos de los discapacitados y puedan tener accesibilidad al servicio de información de la biblioteca Dr. Raúl Osorio.

Según Avalos (2014), la visibilidad es el objetivo que debe alcanzar cualquier organización que quiera tener éxito en su comunidad. Consiste en destacar los contenidos, productos y servicios ofertados ya sea de forma presencial y digital, de manera que los usuarios los reconozcan, adquieran y accedan ellos. En estos últimos años se ha cuidado la visibilidad con estrategias de trabajo, a través de una potenciación interna, haciéndonos más entendibles y cercanos a los usuarios, a los que atendemos, (mejora en las instalaciones, lógica en la distribución de fondos, calidad en la atención al ciudadano, incremento cualitativo y cuantitativo de recursos...) y una potenciación externa (presencia social en ámbitos no solo culturales, extensión de los servicios fuera del lugar de la biblioteca, campañas de marketing y publicidad, etc.).

El caso de la biblioteca Dr. Raúl Osorio, sería importante analizar varios factores, entre los cuales planificar, diseñar en virtud de las tecnologías (TIC); sin embargo, para ello es necesario poner en práctica el pensamiento estratégico para solicitar recursos en donde se puedan encontrar. La biblioteca en esta coyuntura debe ser más trascendental, un personal con habilidades y destrezas orientadas a la creatividad e innovación; si cabe, un elemento de utilidad y cohesión social, es el referido personal el de promover y procesar cualquier cambio; quizá, la empatía, lo proactivo y lo motivacional conducirían a la obtención de recursos para un servicio eficiente, visible ante la comunidad universitaria y más allá de ésta.

Otro factor que dificulta el desarrollo de la biblioteca Dr. Raúl Osorio, es la falta de sistematización de un trabajo conjunto o mancomunado, en el sentido de generar esfuerzos para trabajar con lo poco que se tiene, pero haciéndolo de manera solidaria y cooperativamente para reorientar las actividades en pro de un crecimiento institucional, manifestado en la sinergia para mejorar los productos y contenidos del acervo documental, por ejemplo. En relación a las competencias tecnológicas, identificadas con el mejoramiento de productos y servicios, el profesional de la información además de conocer sobre una plataforma tecnológica ha de promover cursos de capacitación sobre las tecnologías de información y comunicación (TIC) en el personal a su cargo para entrar en el mundo de la competitividad con el desarrollos de habilidades técnicas mediante el uso del internet, Software, herramientas multimedia, entre otras, que ofrezcan a la unidad de informa-

ción eficiencia y productividad para enfrentar los nuevos retos y la globalización de estas tecnologías en constante cambios e innovaciones.

Las dificultades siguen rodeando el seno de la Raúl Osorio, por la falta de competencia tecnológica que en realidad permita mejorar los productos y servicios, el caso del KHOA, documanager, entre otros, puedan ser visibles para la comunidad, a fin de darle el uso para el cual fueron creados. Ahora, es cuando faltan recursos que atender que, si bien no están presentes como el caso de crear una plataforma tecnológica con nuevos productos para darlos a conocer, pueden lograrse sin necesidad de utilizar elevados costos de aparatajes, sólo con el esfuerzo de crear una página Web u otras herramientas para satisfacer requerimientos.

Las nuevas realidades que nos está deparando la situación actual, hace que abordemos el apoyo a parados, inmigrantes y colectivos en situación de exclusión social, como un deber y una responsabilidad como servicio público que somos, que atendamos a la sociedad a la que servimos, y logremos la visibilidad que merecemos, no como una contraprestación sino como una tarea profesional. Sí decir, que la visibilidad nos debe permitir el mejorar nuestros recursos, sabiendo que las estrategias de búsqueda de éstos, están cambiando. Lo público no sólo se debe nutrir de sí mismo, sino que son tiempos para planteamientos imaginativos y complicidades en ámbitos muy diversos. La visibilidad es garantía de presencia social y ésta, de valoración y utilidad pública.

La norma ISO 9241-11 (1998), define la usabilidad como la magnitud en que un producto puede ser utilizado por usuarios específicos para alcanzar metas específicas con efectividad, eficacia y satisfacción en un contexto de uso específico. Si se habla en términos de innovación en el ámbito de la biblioteca Dr. Raúl Osorio, la disciplina de la usabilidad está lejos de constituir un término con las características de efectividad, eficiencia y satisfacción, en el sentido de la interacción hombre- máquina, o mejor dicho en lo referido a las nuevas tecnologías como herramientas del sistema de información o de lo poco que opera en cuanto a una plataforma tecnológica en dicha unidad de información, no han visto aún satisfechas las necesidades o requerimientos de los usuarios. Sin embargo, los productos, contenidos, entre otros servicios, el manejo dado a los mismos no concuerdan con las definiciones de usabilidad.

Según Martínez (2008), define consumo de información como la

acción de buscar y recuperar datos e información con la finalidad de dar respuesta a una necesidad o interés informativo el cual esta estrechamente vinculado a la definición de perfil de usuario. El consumo informativo nos aporta datos sobre las acciones y habilidades informativas del usuario, y en consecuencia, nos lo define a partir de una perspectiva nueva desde el punto de vista de la documentación. Para hacer efectivo el cumplimiento de cada uno de estos componentes se deben diseñar y desarrollar programas de Alfabetización Informativa que faciliten la interacción entre la institución y los usuarios.

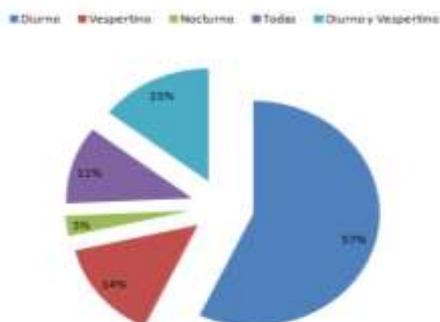
Para Reyes (2008), el programa de Alfabetización Informativa (ALFIN) tiene como objetivo el Desarrollo de Habilidades Informativas (DHI) por parte del investigador y del estudiante, con la finalidad de capacitarles en la localización de información actualizada y pertinente, el análisis y uso ético de dicha información, de tal manera que ellos mismos se constituyan en sujetos críticos, creativos y propositivos, generadores de nuevos conocimientos. De acuerdo con esto los programas de alfabetización información en bibliotecas universitarias están enmarcadas en un pensum curricular al que pueden adaptarse los conocimientos a tratar en el programa que establezca la institución en función de los conocimientos y nivel cognitivo de los usuarios.

La principal característica en las bibliotecas especializadas es que sirve a un colectivo muy específico que en la mayoría de las ocasiones no tienen una base formativa homogénea. Por tanto, nos podemos encontrar con usuarios que no hayan recibido ninguna formación específica en esta materia o también aquellos que proceden de otros programas académicos o de otras bibliotecas ya sean escolares, públicas o universitarias, que de una u otra forma desarrollen actividades formativas e informativas. En ambos casos, los usuarios se enfrentan principalmente a problemas informativos profesionales similares, que deben ser atendidos con programas que avancen de forma específica y autónoma en cada usuario.

Análisis de Resultados

El análisis de los resultados tiene como base los datos arrojados, del instrumento que fue aplicado a una muestra de la comunidad universitaria de la Facultad de Humanidades y Educación.

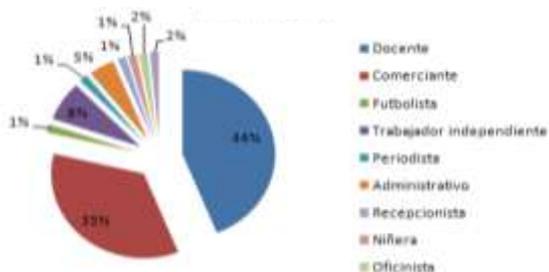
Gráfico N° 1
Turno de las actividades académicas



Fuente: Los autores (2021).

En el gráfico 1 se puede observar que la muestra seleccionada manifestó que sus actividades académicas en un 57% se desarrollan en el turno diurno, mientras que en el turno Diurno y Vespertino un 15%, el vespertino un 14%, en todos los horarios 11%, el turno nocturno 3%. Esto demuestra que los usuarios que requieren servicios de la Biblioteca Raúl Osorio Lazo lo harían con mayor afluencia en el turno diurno.

Gráfico N° 2. Ocupación

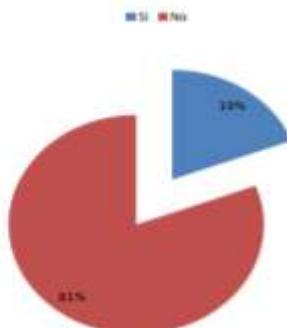


Fuente: Los autores (2021).

Con respecto a la ocupación se puede observar que la muestra seleccionada en un 44% tiene como ocupación la docencia y el percentil siguiente corresponde a comerciantes en un 35%, el resto de los datos se

encuentran en distintas proporciones ocupacionales. Estos datos demuestran que la mayor ocupación laboral de los encuestados ejercen como docentes.

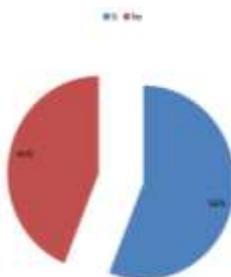
Gráfica N° 3
Proceso detección necesidades



Fuente: Los autores (2021).

En el gráfico 3 se puede evidenciar con un 81% lo que representa un alto grado de desconocimiento de los procesos de necesidades formativas e informativas que realiza la Biblioteca y el 19 % restante manifiesta de manera positiva conocer el proceso antes mencionado. Por lo tanto se deben realizar estrategias que permitan desarrollar planes de difusión y divulgación de los procesos que se llevan a cabo para los usuarios.

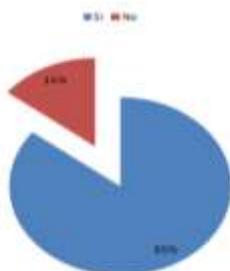
Gráfica N° 4
Servicios requeridos



Fuente: Los autores (2021).

En el gráfico 4 se refleja que un 56% población encuestada expreso saber que servicios requiere en la unidad de información y el 44% manifestó una respuesta negativa, ante la variable. Esto demuestra que a pesar de la poca afluencia de usuarios a la unidad, estos no son ajenos a los servicios ofertados por la misma.

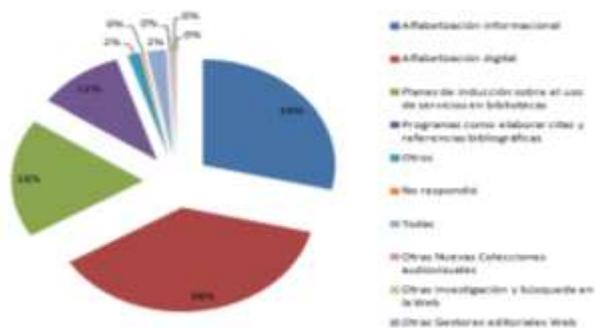
Gráfica N° 5. Programa actualización



Fuente: Los autores (2021).

En este ítem se pone de manifiesto que un 85% de la población requiere o muestra interés por el dictado de cursos de actualización académica y un 15% no mostraron interés por el dictado de cursos de actualización. Estos datos dan como resultado que la población encuestada muestra interés en la participación y desarrollo de cursos y talleres de formación e información.

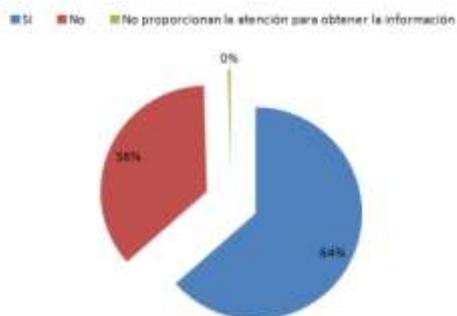
Gráfica N° 6. Seleccione programa de ser afirmativo



Fuente: Los autores (2021).

Asimismo, se pudo constatar que el 38% de la población requiere de el dictado de cursos y talleres de alfabetización digital como parte de su programa de actualización académica y un 29% expresa tener necesidad de realizar cursos y talleres de alfabetización informacional, el resto de la población 33% apunta sus requerimientos de manera muy personalizada y de acuerdo a su área académica desempeñada dentro de la institución universitaria. Estos datos dan como resultado que la población encuestada muestra interés en el desarrollo de programas de alfabetización informacional y digital.

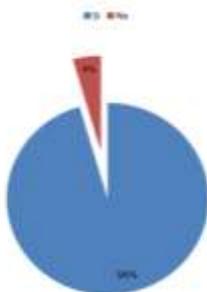
Gráfico N° 7
Condiciones de accesibilidad



Fuente: Los autores (2021).

En el gráfico 7 se observa que el 64% de la población considera que los productos y servicios están diseñados para ser accesibles por personas con diferentes tipos de capacidades y un 36% considera que no se toma en cuenta a toda la población para el diseño de productos y servicios adaptados a la realidad del usuario. Estos datos dan como resultado que la población encuestada considera que la institución toma en cuenta a todos los usuarios incluyendo a aquellos que poseen un tipo de discapacidad, con circunstancias, entornos o condiciones diferentes que hacen necesario el diseño de productos y servicios coherentes y consecuentes con la realidad del usuario.

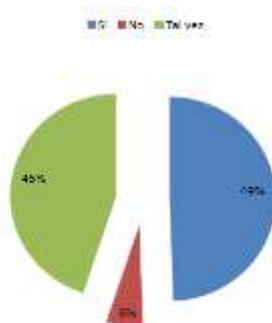
Gráfico N° 8
Talleres formativos e informativos y servicios



Fuente: Los autores (2021).

En el siguiente gráfico 8 se observa que el 96% de la población muestra interés en la realización de cursos y talleres de formación e información dictados en la unidad de información y un 4% expresa no tener interés en realizar cursos y talleres formación e información. Estos datos dan como resultado que la población encuestada muestra interés en el desarrollo de cursos y talleres de formación e información dictados por la Biblioteca Raúl Osorio Lazo, lo cuáles le permitirán conocer productos y servicios ofertados por la unidad y que le sirvan para el desarrollo de sus actividades.

Gráfica N° 9. Como miembro asistiría a talleres

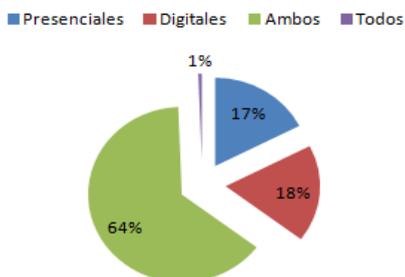


Fuente: Los autores (2021).

En este grafico se observa que el 49% de la población muestra interés en participar en talleres de formación e información dictados en la unidad de información y un 46% expresa que tal vez asistiría y un 4% no estaría de

acuerdo en asistir. Como conclusión de esta gráfica se puede determinar que si existe interés por la población en participar pero existe un alto porcentaje que no está completamente convencido de asistir por lo cual es conveniente realizar actividades de promoción y difusión de estos talleres, que explique los beneficios de su realización.

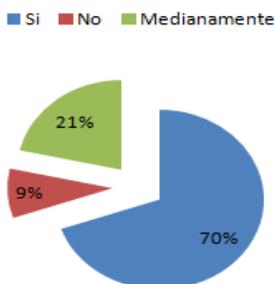
Gráfica N° 10. Acceder a las colecciones



Fuente: Los autores (2021).

En cuanto a **Acceder a las colecciones**, se evidencia que el 64% de la muestra hace uso de las colecciones tanto en forma presencial como digital, un 18% accede a ellas a través del uso de recursos tecnológicos, un 17% lo hace a través del uso recursos presenciales y solo 1% utiliza todos los ítem anteriores para el desarrollo de sus actividades académicas. Estos resultados ponen de manifiesto que para el usuario a la hora de desarrollar sus investigaciones hace uso de todos los recursos y servicios disponibles por la unidad.

Gráfica N° 11. Formación personal



Fuente: Los autores (2021).

En el gráfico 11 se observa que el 70% de la muestra considera que la formación del personal que labora en la unidad es fundamental para la gestión de calidad en los servicios que ofrece la biblioteca, un 21% considera que la formación del personal es medianamente relevante para la prestación del servicio y un 9% expresa que no es trascendental para la unidad la formación continua del personal que allí labora. Según la mayoría de la población encuestada considera que es de vital importancia para la gestión de la calidad en los servicios el desarrollo personal y profesional del personal que labora dentro de la Biblioteca Raúl Osorio Lazo.

Conclusión

Las bibliotecas especializadas tienen como características principal la heterogeneidad de sus usuarios, por ende debe elaborar y/o desarrollar programas de alfabetización informacional y digital, que le sirva de herramienta a la comunidad universitaria como parte de su formación académica.

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación de un instrumento (encuesta), se observó que: la población de un 100% de acuerdo a las variables desarrolladas, manifestó que sus actividades académicas en un 57% se desarrollan en el turno diurno, un 63% manifestó que no tiene ocupación laboral activa, 44% tiene como ocupación la docencia, La población encuestada manifiesta pertenecer al estado Zulia, al Municipio Maracaibo en un 75%, entre otros ítems, por lo tanto en base a lo ya antes mencionado se deben crear programas de alfabetización formativo e informativo y digital que formen a cada uno de los usuarios, según sea los requerimientos y demandas particulares.

Recomendaciones

1. Innovar y crear productos y/o servicios adaptados a la realidad del usuario.
2. Organizar actividades en la biblioteca tomando como base proyectos desde la perspectiva académica de los usuarios de acuerdo a sus requerimientos, lo que ha de fomentar mayor afluencia e interés en la unidad de información.

3. Involucrar a las autoridades estatales, regionales, municipales e incluso del mismo campus universitario, en los proyectos, de manera que se obtenga fondos adicionales para dar continuidad a los programas de alfabetización.
4. Diseño de programa de difusión y campañas de divulgación que permita dar a conocer los servicios y productos que ofrece la Biblioteca Dr. Raúl Osorio Lazo.
5. Dictar talleres, cursos, que respalden las cátedras que se cursan o se imparten en la Facultad de Humanidades de Educación (manejo de las bases de datos, recuperación de información, como citar un autor).
6. Se propone apoyar a los estudiantes de manera formativa, no únicamente con conocimiento sobre los servicios que se ofrecen dentro de la biblioteca si no de los beneficios que se pueden obtener a través de ellos.
7. Promover acuerdos y convenios con instituciones públicas y privadas con el propósito de desarrollar programas de divulgación e intercambio cultural.

Referencias bibliográficas

- Gómez, Hernández, José (2007). **Alfabetización informacional: cuestiones básicas**. Anuario. Thinkipi.
- ISO 9241-11 (1998). **Ergonomic requirements for office work with visual display terminals** - Part 11. Guidance on Usability. Geneve, International Organization for Satandarization.
- Martínez, Gemma (2003). **El consumo de información: una primera aproximación al concepto** [en línea]. "Hipertext.net", núm. 1. Disponible en: <http://www.hipertext.net>
- Reyes Sánchez, Lorena (2008). **Proyecto TAB-2006-C08-45782: Programa Alfabetización Informativa Sistema de Información Científica y Tecnológica en Línea para la Investigación y la Formación de Recursos Humanos en el Estado de Tabasco**. Tabasco. Disponible

en: http://www.bibliotecas.ujat.mx /fomix/Programa_Alafabetizacion-%20Informativa.pdf.

Sánchez García, Martín (2009). **Alfabetización Informacional en Bibliotecas Especializadas: Diseño y Elaboración de Programas en Función de los Perfiles Profesionales**. XV Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, Córdoba, España.

Shawn, Henry (2008). **Simplemente pregunta: Integración de la accesibilidad en el diseño**. Disponible en: <http://uiaccess.com/-JustAsk/es/>.