



1. PROCEDIMIENTO DE FORMACIÓN DE USUARIOS EN TEMAS DE BIBLIOTECOLOGÍA

Versión 1

Código: PS-BYD-06

Última actualización: 18/09/2024

Dependencia principal: Departamento de Biblioteca y documentación
Dependencias involucradas: Direcciones de Carrera, Coordinación de la Dirección de Educación Comunitaria y Asistencia Técnica (DECAT), Directores y Encargados de Área, Centro de Tecnología Educativa (CETE), Departamento de Servicios Operativos, Departamento de Registro, Docentes y Estudiantes.

2. OBJETIVO Y ALCANCE

Objetivo

Orientar e informar a los usuarios actuales y potenciales del Departamento de Biblioteca y Documentación (DBD), de forma individual o colectiva, a fin de facilitar el reconocimiento de sus necesidades de información, la formulación de esas necesidades hacia la utilización efectiva y eficaz de los servicios y productos de información, el uso crítico de la información recuperada orientado a la generación de conocimiento útil y, finalmente, la capacidad de evaluar objetivamente los resultados obtenidos.

Alcance

La formación de usuarios comprende todas las estrategias, herramientas y actividades formativas e informativas, dentro de las áreas de conocimiento de la bibliotecología, para generar usuarios independientes y autónomos en la gestión de la información; de tal forma, está dirigida a los estudiantes y funcionarios del Colegio Universitario de Cartago (CUC).

3. TERMINOLOGÍA

Alfabetización informacional (ALFIN):

Proceso de enseñanza-aprendizaje que busca que un individuo y colectivo, gracias al acompañamiento profesional y utilizando diferentes estrategias (presenciales, virtuales o mixtas), alcance las competencias informáticas, comunicativas e informativas que le permitan identificar sus necesidades de información y utilizar diferentes recursos (físicos, electrónicos o digitales) para localizar, seleccionar, recuperar, organizar, evaluar, producir, compartir y divulgar de forma adecuada y eficiente la información, con una posición crítica y ética.

Catálogo de Acceso Público en Línea (OPAC) de KOHA:

Herramienta automatizada de acceso público en línea y a tiempo real, para la búsqueda, recuperación, identificación y consulta de los recursos documentales que forman parte de la colección del DBD.

Comunidad de usuarios:

Grupo de personas que utilizan una unidad de información (Archivos, Bibliotecas y Centros de Documentación) para obtener los insumos que les permitan satisfacer sus necesidades de formación e información.

Usuario externo:

Toda persona externa y visitante del Colegio Universitario del Cartago (CUC).

Usuario interno:

Funcionarios del CUC y estudiantes activos de la Institución, en las Carreras y/o en la Dirección de Educación Comunitaria y Asistencia Técnica (DECAT).

Difusión Selectiva de la Información (DSI):

Servicio que garantiza el acceso a la información por parte de los usuarios, de forma determinada, según las necesidades de información identificadas en la comunidad de usuarios. La DSI puede realizarse de forma individual, colectiva, estándar o personalizada, de conformidad con las características y el grado de especificidad de la demanda de información.

Fomento a la lectura:

Actividades y medidas realizadas por la Biblioteca con el objetivo de promocionar y promover el hábito de la lectura, el uso de los servicios y productos de información y la difusión del libro en general.

Formación de usuarios:

Programa constante, permanente y progresivo que garantiza una mayor utilización y máximo aprovechamiento de los servicios y recursos de información que ofrece la Biblioteca, mediante estrategias de enseñanza-aprendizaje, formativas e informativas, hacia la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Metodología de enseñanza-aprendizaje:

Métodos y estrategias didácticas implementadas para el proceso de enseñanza-aprendizaje de los usuarios, según el modelo de formación (colectiva e individual) y los objetivos que se desean lograr.

Formación colectiva:

Conlleva la aplicación de métodos de enseñanza a un grupo de personas. En este modelo son ideales las visitas guiadas, conferencias, charlas, talleres, videos informativos, prácticas, ejercicios de evaluación de conocimientos y aprendizaje cooperativo, de forma presencial o virtual, haciendo uso de recursos impresos como digitales.

Formación individual:

Conlleva la aplicación de métodos de enseñanza para cada usuario de forma autónoma. En este modelo son ideales las guías de usuario, tutoriales, manuales, micro-informativos, infografías, boletines, prácticas auto-administradas y ejercicios de evaluación de conocimientos, ya sea en formato impreso como en digital.

Necesidad de información:

Carencia de datos y/o información que puede tener un usuario, real o potencial, para llevar a cabo una acción, tarea o función. La identificación de las necesidades de información de los usuarios es un proceso de vital importancia en la gestión de la biblioteca para determinar las acciones que satisfagan oportuna y efectivamente esas necesidades. Para el estudio de las necesidades de información se pueden implementar métodos directos (encuestas, entrevistas y observación) y/o indirectos (análisis de estadísticas de circulación, bibliografía de los cursos, peticiones formuladas en el servicio de atención al usuario, a través de medios de información presenciales y/o virtuales), tomando en consideración que gran parte de las necesidades no son transformadas en solicitudes; es decir, muchas de las necesidades de los usuarios no han sido aún expresadas.

Plataformas de acceso a recursos digitales:

Colecciones especializadas en diferentes disciplinas y áreas del conocimiento humano, relacionadas con los planes de estudio de las Carreras, Técnicos, Programas Técnicos y Cursos Libres de la Dirección de Educación Comunitaria y Asistencia Técnica (DECAT), cuyo uso se encuentra determinado por suscripción realizada por el DBD, mediante compra, o que ofrezcan sus recursos en acceso abierto, de forma gratuita. Estas plataformas pueden ser Bibliotecas Digitales, Repositorios y Bases de Datos.

Servicio de alerta:

Servicio que facilita a un usuario o conjunto de ellos noticias bibliográficas, de forma ocasional o periódica, cada cierto tiempo o mediante suscripción, a través de diferentes medios de comunicación.

4. RESPONSABILIDADES

La Jefatura del Departamento de Biblioteca y Documentación (DBD) debe:

1. Supervisar el cumplimiento y ejecutar las acciones establecidas en este procedimiento para garantizar que las actividades y estrategias de formación de usuarios se realicen oportuna y eficientemente.
2. Identificar las necesidades de información y formación de la comunidad de usuarios.
3. Planificar y elaborar, en conjunto con los funcionarios del DBD, la propuesta anual de formación de usuarios, contemplando las necesidades de información identificadas en la población, el modelo de formación, la metodología de enseñanza-aprendizaje a implementar y los recursos humanos, económicos, materiales, tecnológicos, de tiempo e infraestructura disponibles.
4. Cuando así se requiera, buscar y contactar entes internos o externos al CUC que faciliten el cumplimiento de la propuesta anual de formación de usuarios.
5. Establecer la comunicación con los demás responsables externos al DBD para garantizar el cumplimiento de este procedimiento de forma satisfactoria y efectiva.

Los bibliotecólogos deben:

1. Ejecutar las acciones establecidas en este procedimiento y las actividades determinadas en el plan anual de formación de usuarios.

2. Coadyuvar en la planificación y elaboración de la propuesta anual de formación de usuarios.

Los solicitantes de actividades de formación deben:

1. Realizar solicitudes de actividades de formación, en concordancia con el alcance de este procedimiento.
2. Brindar la información requerida por el DBD, de forma clara y completa, para el análisis y aprobación de las solicitudes de formación.
3. De aprobarse la solicitud, coadyuvar en las etapas de preparación y ejecución, según la población de usuarios internos y la metodología de enseñanza-aprendizaje determinada por el DBD para satisfacer la necesidad planteada.

Los Directores de Carrera y Coordinadores de la Dirección de Educación Comunitaria y Asistencia Técnica (DECAT) deben:

1. Participar e incentivar la participación de los funcionarios docentes y estudiantes del CUC en las actividades propuestas en el plan anual de formación de usuarios.

Los Directores y Encargados de Área deben:

1. Participar e incentivar la participación de los funcionarios administrativos del CUC en las actividades propuestas en el plan anual de formación de usuarios.

Los Docentes deben:

1. Participar e incentivar la participación de los estudiantes del CUC en las actividades propuestas en el plan anual de formación de usuarios.

Los estudiantes deben:

1. Mantenerse informados, a través de los medios de comunicación del DBD y los institucionales, sobre las actividades y estrategias de formación de usuarios, para asegurar, mediante su participación, el uso y máximo aprovechamiento de los servicios y recursos del DBD, la adecuada y eficiente utilización de la información y el desarrollo de las competencias y habilidades necesarias para su formación académica y profesional.
2. Realizar de forma oportuna y puntual las acciones indicadas por el DBD para la participación en las actividades de formación de usuarios.

El encargado del Centro de Tecnología Educativa (CETE) debe:

1. Facilitar e instalar el equipo multimedia para el desarrollo de las actividades de formación de usuarios, cuando así sea requerido por el personal del DBD.

La Jefatura del Departamento de Servicios Operativos:

1. Coordinar y ejecutar las solicitudes de acomodo de mobiliario y espacio físico para el desarrollo de las actividades de formación de usuarios, cuando así sea requerido por el personal del DBD.

La Jefatura del Departamento de Registro:

1. Enviar cada inicio de cuatrimestre la estadística de estudiantes de primer ingreso al CUC a la Jefatura del DBD.

5. REFERENCIAS

Referencias internas

1. Necesidades de formación e información de la comunidad institucional, dentro del alcance de este procedimiento.
2. Catálogo de Acceso Público en Línea QPAC de KOHA.
3. [Reglamento de Servicios Biblioteca y Documentación.](#)

4. Estadística de estudiantes de primer ingreso al CUC, emitida por el Departamento de Registro.
5. Cronograma Institucional.

Referencias externas

1. Plataformas de acceso a recursos digitales.
2. Estilos bibliográficos para citas y referencias.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

#	ACTIVIDAD	TIEMPO PROMEDIO	RESPONSABLE
Elaboración del plan de formación de usuarios			
1	Identificación de necesidades de formación e información	Anualmente, primer semestre	Jefatura Biblioteca y Bibliotecólogos
2	Solicitud de actividades de formación de usuarios	1 día	Solicitante
3	Aprobación de las sugerencias de formación	2 días	Jefatura Biblioteca
4	Información al solicitante del estado de la sugerencia de formación	5 minutos	Jefatura Biblioteca
5	Definición de la metodología de trabajo por cada necesidad de formación e información identificada	10 días	Jefatura Biblioteca y Bibliotecólogos
6	Elaboración del plan de formación de usuarios	Anualmente, I Semestre	Jefatura Biblioteca y Bibliotecólogos
7	Envío del plan de formación de usuarios a los Directores de Carrera y Coordinadores de la DECAT	5 minutos	Jefatura Biblioteca
Preparación de las actividades del plan de formación de usuarios			
8	Solicitud de actividades de formación a entes externos del DBD	1 día	Jefatura Biblioteca
9	Investigación y actualización de conocimientos para las actividades de formación de usuarios	25 días	Bibliotecólogos
10	Elaboración del material formativo e informativo para las actividades de formación de usuarios	10 días	Bibliotecólogos
11	Elaboración del material formativo e informativo para el servicio de DSI y servicio de alerta	10 días	Bibliotecólogos
12	Publicaciones en los medios de comunicación del DBD e institucionales	2 días	Bibliotecólogos
13	Elaboración de los instrumentos de inscripción y de evaluación de las actividades de formación	5 días	Bibliotecólogos
14	Solicitudes de acomodo de espacio físico, mobiliario y equipo informático	1 día	Jefatura Biblioteca o a quien asigne.
Ejecución de las actividades del plan de formación de usuarios			
15	Inscripción a las actividades de formación	5 minutos	Interesado
16	Registro de asistencia a las actividades de formación	2 minutos	Participante
17	Realización de la actividad de formación (Capacitación, Charla, Taller, Conversatorio, etc.)	2 horas	Bibliotecólogos
18	Verificación de la participación de usuarios en la actividad de formación mediante el registro de asistencia	2 minutos	Bibliotecólogos
19	Acomodo del espacio físico y/o solicitud a las dependencias respectivas	20 minutos	Bibliotecólogos

Evaluación de resultados

20	Registro de los datos estadísticos de participación y evaluación de las actividades de formación	30 minutos	Bibliotecólogos
21	Seguimiento a las actividades del servicio de DSI y servicio de alerta	Anualmente	Bibliotecólogos
22	Elaboración de informes de resultados de las actividades de formación	2 días	Bibliotecólogos
23	Revisión y análisis de resultados de las actividades del plan de formación de usuarios	2 horas	Jefatura Biblioteca y Bibliotecólogos
24	Envío del informe de resultados de las actividades del plan de formación de usuarios a las dependencias respectivas	5 minutos	Jefatura Biblioteca
25	Difusión de resultados del plan de formación de usuarios en los medios de comunicación institucionales.	1 hora	Jefatura de la Biblioteca o a quien asigne.

7. ANEXOS

1. FS-BYD-02 Formulario para la solicitud de actividades de formación de usuarios.

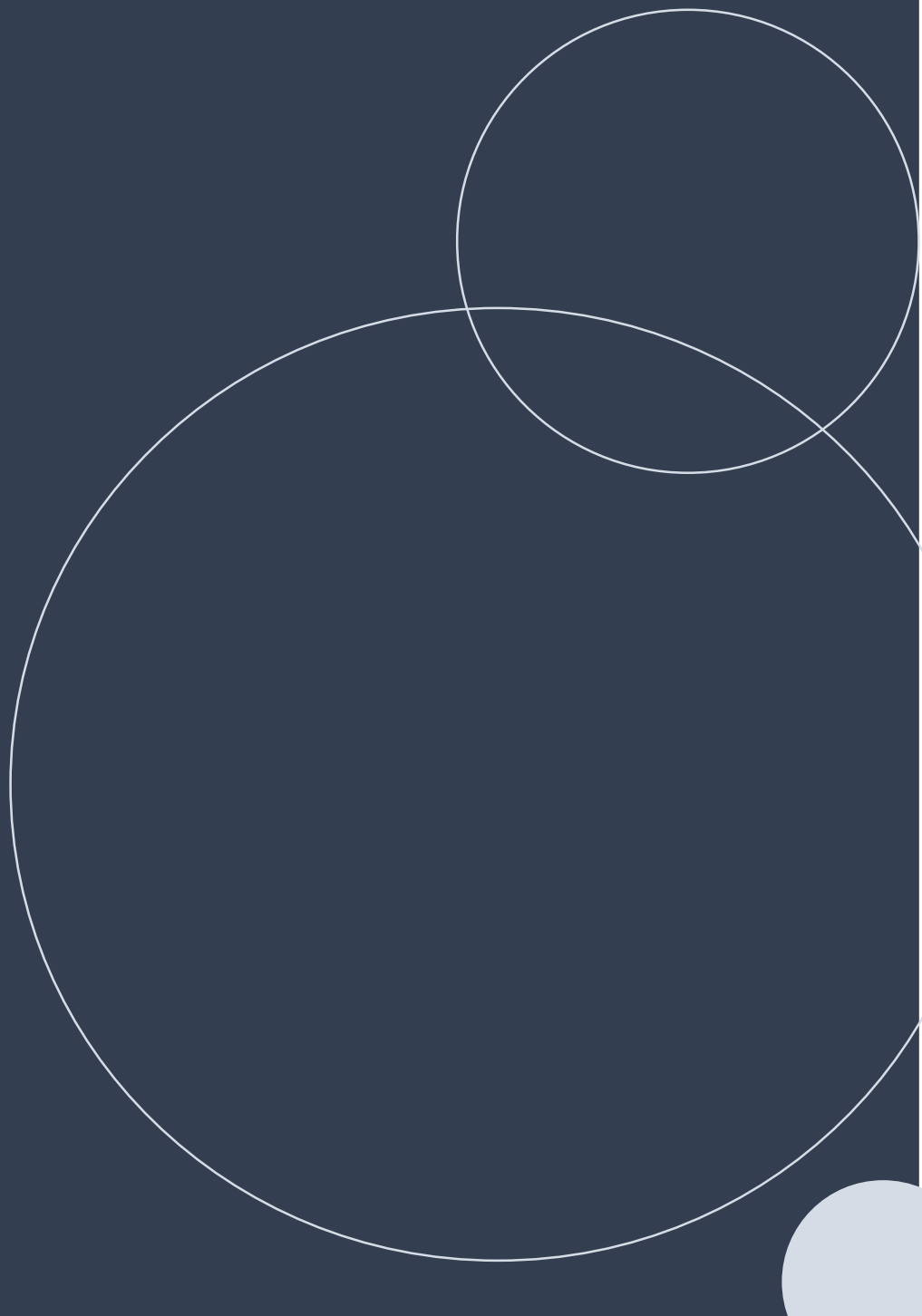
8. RIESGOS ASOCIADOS

1. Posible desconocimiento de la comunidad institucional sobre los servicios y recursos de información del DBD.
2. Posible insatisfacción de las necesidades formativas e informativas de la comunidad institucional.
3. Puede que exista poca o nula participación en las actividades de formación de usuarios.
4. Puede que exista poco o nulo aprovechamiento de los servicios y recursos de información disponibles.

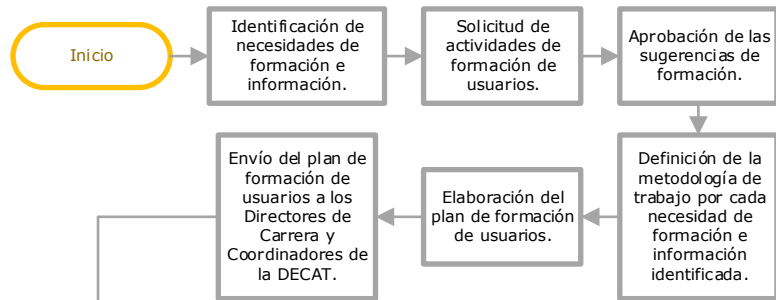
9. PRODUCTO RESULTANTE

1. Usuarios capacitados e informados sobre los servicios y recursos del DBD.
2. Estadísticas de participación de usuarios en las actividades de formación.
3. Informe de resultados.
4. Plan anual de formación de usuarios.
5. Satisfacción de necesidades formativas e informativas de la comunidad institucional.

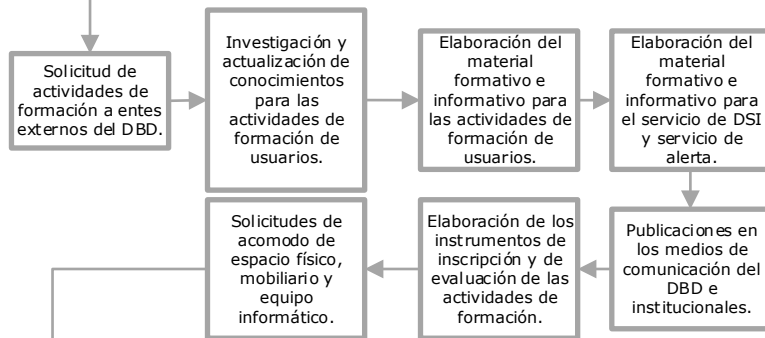
10. DIAGRAMA DE FLUJO



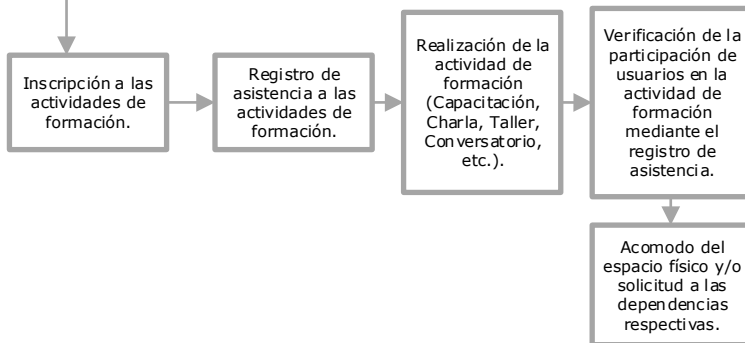
Elaboración del plan de formación de usuarios



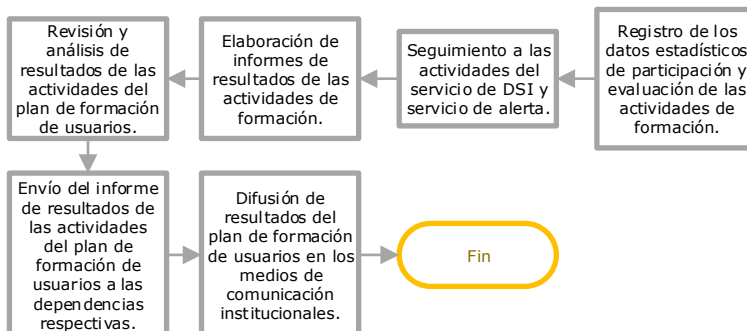
Preparación de las actividades del plan de formación de usuarios



Ejecución de las actividades del plan de formación de usuarios



Evaluación de resultados



11. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción del cambio	Avalado por
18/09/2024	Creación del procedimiento	Daniela Sojo Solano Jefatura a.i. Departamento de Biblioteca y Documentación

12. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

Acción	Funcionario	Firma Digital
Creado o Modificado	María Isabel Calvo Valverde Bibliotecóloga	
Revisado	Roberto Soto Morales Encargado Oficina Gestión Organizacional	
Avalado	Daniela Sojo Solano Jefatura a.i. Departamento de Biblioteca y Documentación	
Aprobado	Karen Morales Brenes Directora a.i. Administrativa Financiera	