

# Comportamiento del usuario: **qué** **debe saber el bibliotecario...**



Lic. Raisa C. Alayo Morales  
Biblioteca Médica Nacional.  
Infomed.  
LA HABANA 2019

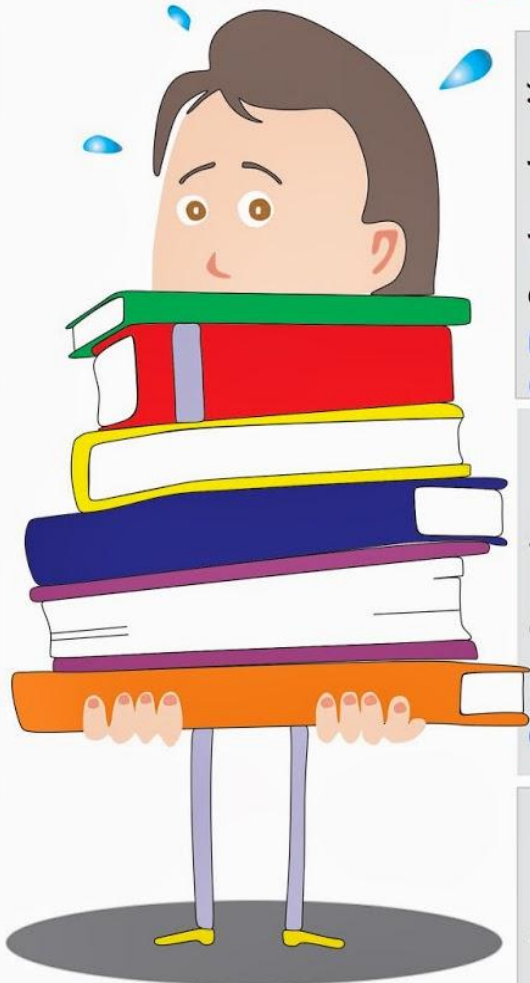
# Reglamento

- Establece los derechos y deberes de los bibliotecarios y los usuarios finales.
- Es importante comenzar hablando del reglamento porque contribuye al cumplimiento de los objetivos de nuestra institución .

# Lo primero ...

- El conocimiento del reglamento aprobado por el Consejo de Dirección de la institución para ser cumplido por:
  1. Usuarios Internos: los bibliotecarios
  2. Usuarios Externos: los usuarios finales.

# Lo que hacen los bibliotecarios



**Con la colección**

- \* Evalúa:** Estudia las necesidades de los usuarios. Ve las debilidades de la colección.
- \* Selecciona:** Material apropiado
- \* Administra:** Presupuestos, Asigna fondos
- \* Preserva/Conserva:** Conservar, reparar y mantener la colección física y la colección digital.
- \* Adquiere:** Ordena y recibe materiales, paga facturas, ve las suscripciones, Licencias, Regalos y donaciones
- \* Descarta:** Material innecesario

**Desarrollo de colecciones**

**Organiza**

- \* Recursos electrónicos:** Mantiene al día el acceso a los materiales con licencia.
- \* Gestión de datos:** Almacena, describe y gestiona los datos.
- \* Cataloga:** Crea el catálogo en línea
- Catalogación:** Desarrolla sistemas para localizar y encontrar información almacenada en formato digital. Permite que los materiales sean descritos con palabras que permitirán su fácil localización.

**Facilita**

- \* Referencia:** Responde a las preguntas de los usuarios de manera presencial, por teléfono, correo electrónico, chat, mensajes de texto y mediante redes sociales.
- \* Enseña:** Enseña a localizar y a hacer
- \* Promociona y anima a la lectura:** Mejora la alfabetización a través de la lectura o la lectura de cuentos e historias.
- \* Divulga:** Desarrolla programas de actividades y exposiciones donde se destaca la colección de la biblioteca.
- \* Diseña:** Crea guías, tutoriales, folletos, etc.

**Alfabetización**

**Administra**

- \*Dirige y supervisa:**
  - Personal
  - Plan de trabajo
  - Presupuesto

**¡Ohh lujoo! Curación**  
Es hablar un poco de todo



El conocimiento de las fallas en el comportamiento desde el punto de vista **socio-cultural**

Un ejemplo lo vemos cuando un usuario no manifiesta un nivel adecuado de educación formal, y sin embargo se dispone a trabajar con el objetivo de investigar.

**Acción a tomar: Informarle sobre la existencia del reglamento de la institución.**

# Comportamiento Informativo

Según Rocío Herrera, Libia Lotero e Iván Rúa..

"Los hábitos de trabajo en toda actividad del usuario que necesita información, la importancia que le da al hecho de obtenerla, los medios de que dispone para buscarla, el conocimiento que tenga acerca de estos medios, la apreciación de su valor, las posibilidades de obtener lo que desea, son factores que afectan el comportamiento de los usuarios en la búsqueda de información".

# Conocer las necesidades formativas e informativas de los usuarios

Diagnóstico: Realizar un estudio de necesidades mediante encuestas, entrevista y la observación participativa.

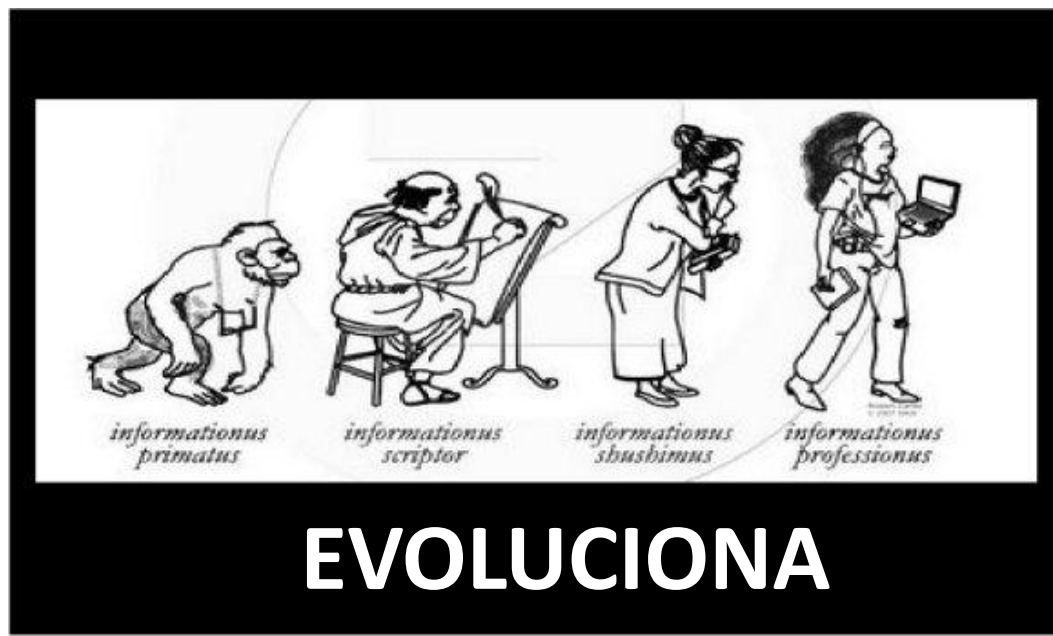
Programa de cursos, entrenamientos y talleres relacionados con la educación de usuarios y la alfabetización informacional...

Para bibliotecarios y los usuarios finales.



# Las **bibliotecas** deben parecerse cada vez más a sus **usuarios**

- 1. Porque los bibliotecarios deben estar actualizados en todo lo referente a las tendencias relacionadas con los sistemas de almacenamientos, búsqueda y recuperación de información.





# Bibliotecarios, deben estar actualizados en las nuevas tecnologías

- **TIC** Las Tecnologías de la Información y la Comunicación ...
- **TAC** son las "Tecnologías del Aprendizaje y el Conocimiento",...
- **TEP** "Tecnologías para el empoderamiento y la Participación, cobra sentido la Web 2.0

- **Web 1.0** es Internet en su sentido clásico ,ej. sitio Web
- **Web 2.0** se vincula a los servicios que permiten compartir datos ...Las redes sociales y las plataformas....
- **Web 3.0** Web Semántica. Los usuarios y los equipos, pueden interactuar con la red mediante un lenguaje natural, relacionado con la inteligencia artificial...

# Las bibliotecas deben parecerse cada vez más a sus usuarios

2. Muchos de ellos hacen uso intensivo de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (celulares, tabletas, e-books...)



# Las bibliotecas deben parecerse cada vez más a sus usuarios

3. Estamos en el contexto de las redes sociales (Twitter, Facebook, Mendeley, Youtube...)

4. Preferencia por el uso de documentos en formato digital.



# Comportamiento de los usuarios.

Mohamed y Hassan (2008, p.419) definen el "comportamiento del usuario" como la forma en que las personas piensan, perciben, se comportan y sienten sobre los sistemas de recuperación de información cuando interactúan con una interfaz de software.

# Estudios de comportamiento del usuario

- Un estudio (De Rosa, 2005, citado en Connaway y Dickey, 2010, p.6) informó que los usuarios asocian las bibliotecas con los libros, y no piensan en usarlos para acceder a los recursos electrónicos.
- (Connaway y Dickey, 2010, p.15) predice que para 2017, el entorno de la información será el de una "cultura web unificada", con libros electrónicos cada vez más y más más importante, y la digitalización masiva de libros impresos.

# Estudios de comportamiento del usuario

- El estudio CIBER European también descubrió que los usuarios preferían el gran cuadro de búsqueda de ese sitio que se encuentra en su página de inicio, y rara vez usaba la opción de búsqueda avanzada (Nicholas et al., 2010, p.135).
- El estudio CIBER sobre el comportamiento de la información del futuro investigador informa que los usuarios no son buenos para evaluar los resultados de búsqueda, confían demasiado en Google y tienden a utilizar la búsqueda del lenguaje natural (Connaway y Dickey).



# ¿Cuáles son las implicaciones para las bibliotecas y los bibliotecarios?

- El bibliotecario debe comprender el comportamiento de búsqueda de información de los usuarios, y también que esto puede diferir según el grupo demográfico, la edad, la disciplina y el contexto de búsqueda de conocimiento.
- También deben comprender que el comportamiento del usuario ha cambiado, y que ahora los usuarios requieren un acceso rápido a los elementos que han descubierto.

# ¿Cuáles son las implicaciones para las bibliotecas y los bibliotecarios?

- Las bibliotecas sigan el ejemplo de los motores de búsqueda, que analizan el comportamiento de navegación de los usuarios y usan la información para recomendar sitios.
- Los servicios de referencia virtual (preguntar a un bibliotecario, etc.), si se ejecutan bien, son muy bienvenidos y los usuarios los recomiendan a sus compañeros.

# Desarrollar sistemas de biblioteca amigables para el usuario

- Los sistemas bibliotecarios externos (es decir, los que usan los usuarios, a diferencia de los bibliotecarios únicos) deben comportarse de la manera que el usuario espera: rápida y ágil.
- Summon es un servicio de descubrimiento de Serials Solutions (una empresa de Proquest) que permite al usuario buscar en todo el contenido de la biblioteca (el catálogo, publicaciones electrónicas, publicaciones impresas, bases de datos, repositorio universitario, etc.) mediante una única búsqueda.

# CONFERENCIA ANTERIORES

- **Herramientas 2.0 para hacer difusión e interaccionar con el usuario.**
- **Utilizar la práctica basada en la evidencia para informar la toma de decisiones.**
- **El futuro del sistema de gestión de biblioteca.**
- **Tendencias tecnológicas en bibliotecas, oportunidades problemas y transformaciones.**
- **Las redes sociales y las bibliotecas, experiencias internacionales.**
- **Colecciones digitales en formatos multimedias. Ventajas para el usuario o para la biblioteca?**
- **Como los estudiantes interactúan con las bibliotecas al borde de la web 3.0**
- **Cosas que puedes hacer en las bibliotecas y que quizás no sabias**
- **Comportamiento de las salas de navegación en bibliotecas**
- **Competencias tecnológicas que se necesitan en las Bibliotecas Médicas.**
- **El libro electrónico**
- **<http://www.bmns.sld.cu/martes-de-conferencia>**

# Actividad:

Evalúe en cada caso el comportamiento del usuario y responda: Qué debe conocer el Bibliotecario?

1. Juan es un usuario que acude a la Biblioteca Médica en busca de información para su tesis doctoral. Como estamos en verano lleva puesta una bermuda y no pudo acceder al servicio.
2. Annie es estudiante de 2do año de Medicina y acude a la biblioteca porque desea realizar un blog. Lleva su laptop para conectarse por Wifi y su Tableta activa con datos móviles; además de un e-book con libros muy interesantes para su carrera. Aún así, insiste en ser usuaria de la biblioteca y exige la ayuda de un bibliotecario.
3. Manuel se encuentra en Sala de Lectura y desea tomar fotos a un libro porque lo prefiere en formato digital. Alega que en otras bibliotecas lo hace.
4. Un estudiante de SIS realiza una búsqueda para su trabajo final. La bibliotecaria de su centro le ha buscado información porque conoce que se está superando, pero no le es suficiente, y acude a la Biblioteca Médica.

# CONCLUSIONES

COMUNICACIÓN

FORMACIÓN PARA CAMBIOS

INFORMACIÓN

DISPOSICIÓN ANTE EL SERVICIO

ESCUCHA

PROGRAMAS DE FORMACIÓN

EVOLUCIÓN EN LOS PROCESOS TECNOLÓGICOS

COMPARTIR

CONOCIMIENTOS

CALIDAD

HABILIDADES

ACTITUDES

APTITUDES

COMPETENCIAS

EFICIENCIA

APRENDER A APRENDER



# Referencias Bibliograficas

- ABGRA [Internet]. Argentina : Asociacion de Bibliotecarios Graduados de la República Argentina. Competencias del bibliotecario referencista en el siglo XXI” ;2019 [ Actualizado 2019 ; ctado 12 marzo 2019] . Disponible en : [http://www.abgra.org.ar/web-vieja/documentos/pdf/competencias\\_angelozzi-PPT.pdf](http://www.abgra.org.ar/web-vieja/documentos/pdf/competencias_angelozzi-PPT.pdf)
- Adolphus M. Comportamiento del usuario: qué debe saber el bibliotecario [Internet]. 2019 [citado 12 marzo 2019] . Disponible en : [http://www.emeraldgrouppublishing.com/librarians/info/viewpoints/user\\_behaviour.htm](http://www.emeraldgrouppublishing.com/librarians/info/viewpoints/user_behaviour.htm)
- Carrascosa M. Bibliotecarios [Internet]. España;2015 [citado 12 marzo 2019] . Disponible en :  
• <https://www.biblogtecarios.es/mercedescarrascosa/decalogo-del-buen-bibliotecario/>
- Naranjo-Velez E. Formación de usuarios de la información y procesos formativos: hacia una conceptualización. Investig bibl [Internet]. 2005 [citado 12 marzo 2019] ; 19(38) :[aprox. p.]. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-358X2005000100003&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2005000100003&lng=es&nrm=iso)
- Quevedo Pacheco N. Alfabetización Informacional [Internet]. Lima – Perú : Consorcio de Universidades ; 2014. [citado 12 marzo 2019]. Disponible en : [http://eprints.rclis.org/23091/1/Libro.ALFIN\\_Aspectos\\_Esenciales.pdf](http://eprints.rclis.org/23091/1/Libro.ALFIN_Aspectos_Esenciales.pdf)



**GRACIAS**

**“Aprender más, aprender siempre,  
aprender para toda la vida “**