

As we all know, insufficient communication  
is a source of much disappointments

# Formación de Usuarios-Difusión de Recursos ... en el CSIC

Agnès Ponsati Obiols

Unidad de Coordinación de Bibliotecas del CSIC

<http://www.csic.es/cbic/cbic.htm>



# ¿Por qué la formación de usuarios?

- El entorno actual supone nuevos desafíos para los usuarios:
  - Diversidad de recursos
  - Solapamiento de información
  - Complejidad en el acceso
  - Dificultad técnica
  - Coste de la información
  - Justifica nuestra presencia
  - poder contestar ¿qué? ¿dónde? ¿cómo? ¿cuánto?

# Formación

“Acción y efecto de formar”

“Dar forma a una cosa. Unir u ordenar varias cosas de manera que formen un todo” *Casares*

“Adquirir una persona más o menos desarrollo, aptitud o habilidad en lo físico o moral” *RAE*

# Usuario

“ Que usa ordinariamente una cosa o se sirve de ella”  
“Aplicase al que tiene derecho de usar la cosa ajena  
con cierta limitación “ *Casares/ RAE*

# El tema

- Formarnos o/ y formar (no es sólo un valor curricular)
- Conocer o/y difundir (conocimiento es estéril si no se difunde)
- Procesos recurrentes: el entorno es cambiante
- Quedarse fuera es excluirse y excluir al usuario
- Gestionar servicios de biblioteca debe estar básicamente enfocado al cliente/usuario “ la misión del bibliotecario”
- objetivo:
  - reflexionar sobre el tema de la formación-difusión
  - ¿autocrítica?
  - dar información-situarnos en un contexto
  - promover iniciativas de mejora
    - dar visibilidad a nuestro trabajo
    - hacerlo realmente efectivo

# Algunas consideraciones

- **¿Dónde estamos?**
  - El entorno “la Institución” + “La Red de Bibliotecas”
  - Servicio que cohesiona
- **¿Qué tenemos ?**
  - Los recursos - Estos y no otros
- **¿ Qué damos?**
  - Los servicios
- **¿Cómo lo damos?**
  - Normativas
  - Métodos-Accesibilidad-Navegación
  - Condiciones legales y técnicas-” e mobile”
- **¿A quién damos?**
- **¿Cómo contamos las cosas? ¿Cómo difundimos? ¿Nos conocen? ¿Formamos?**
- **¿Cómo usamos?¿Cuánto usamos?**
- **¿Qué nos cuestan las cosas? ¿Cómo las adquirimos?**

# ¿Dónde estamos?

- El entorno “la Institución” + “La Red de Bibliotecas”
- Es fundamental conocer en qué entorno nos estamos moviendo
- El entorno nos condiciona y nos complementa
- Sin el entorno ahora cada vez somos menos
- Lo que importa es el entorno (técnica-económica-legalmente)
- Casi todo está en el entorno y menos en nuestro sitio
- El entorno es el verdadero valor añadido
- Lo importante es ser Biblioteca dentro de la Red
- ¿Pero saben nuestros usuarios qué es y qué ofrece la Red de Bibliotecas del CSIC? ¿Conocen el verdadero entorno de información disponible?
- ¿Distinguen entre la Red de Bibliotecas y el CINDOC (servicios de la Red, papel del CINDOC)?



# ¿Qué tenemos ?

- Los recursos “quién es quién y como se complementan”
- **Recursos internos** (colectivos vs. Individuales)
- EL OPAC: sus distintas modalidades
- Las bases de datos del CSIC
- Las colecciones impresas
- Las colecciones digitales
- Las bases de datos
- **Recursos externos**
- Otros OPACS
- Recursos Internet
- ¿Conocemos nosotros nuestros propios recursos? ¿sabemos cómo usarlos?

# EL OPAC: sus distintas modalidades

- Datos de CIRBIC
- Bibliográfico (monografías, cartografía, revistas,nbm)
- Catálogo revistas electrónicas
- Catálogo Autoridades
- Archivos
- Catálogos Z39.50
- Funcionalidades
- Uso

# Las bases de datos del CSIC


- Confusión con CIRBIC
- Desconocimiento
- Utilidad

# Las colecciones Impresas


- ¿De qué tipo?
- ¿Cuántas? ¿Dónde?
- Peso específico de la colección 88%
- Proporción 1/8 Monografías-Revistas
- ¿Qué cuestan? 650 4,4
- ¿Cómo se duplican?
- Control/Descontrol de uso (datos préstamo-datos PI)
- ¿Cómo se adquieren? ¿Suscripciones personales?
- Ratios REBIUN



# Las colecciones digitales

- “*to have and not to have*”
- Grupos/Plataformas
- ¿Cuántas? 1,3      ¿De qué tipo? STM vs. HHCCSS
- Peso específico 12% 
- Coberturas
- Individuales/colectivas
- Uso
- Ratios REBIUN
- Lo electrónico también se cataloga !!!

# Las Bases de datos

- Cambio de escenario Monopuesto-Site-Red-Internet
- Peso específico
- Cobertura 
- ¿Cuántas? Tipología
- Entorno local (ERL,NT-Metaframe)
- Entorno externo (CSA, ...etc.)
- Suscripción-Gratuitas
- ¿Cómo se adquieren? ¿qué cuestan?350
- Uso
- Ratios REBIUN

# ¿Estos?

- La gestión de la colección papel ????
- La gestión de la colección electrónica:
  - Estudio editorial
- ¿Seguimos una lógica? ¿ la lógica del mercado? ¿ la lógica de la demanda (investigadores)?
- Datos ISI

# ¿ Qué damos?

- Los servicios
  - Servicios de referencia
  - Servicios de préstamo (renovación, reservas)
  - Servicios de obtención de documentos (TED)
  - Servicios de préstamo interbibliotecario
  - Servicios de acceso a recursos digitales: bbdd, e-revistas
  - Servicios de autenticación
  - Formación de usuarios????
- Actitud proactiva o reactiva ante el usuario
- Nivel de gestión de los servicios/sistema de gestión (ej.. Préstamo) - la gestión debe ser también integrada



# ¿Cómo lo damos?

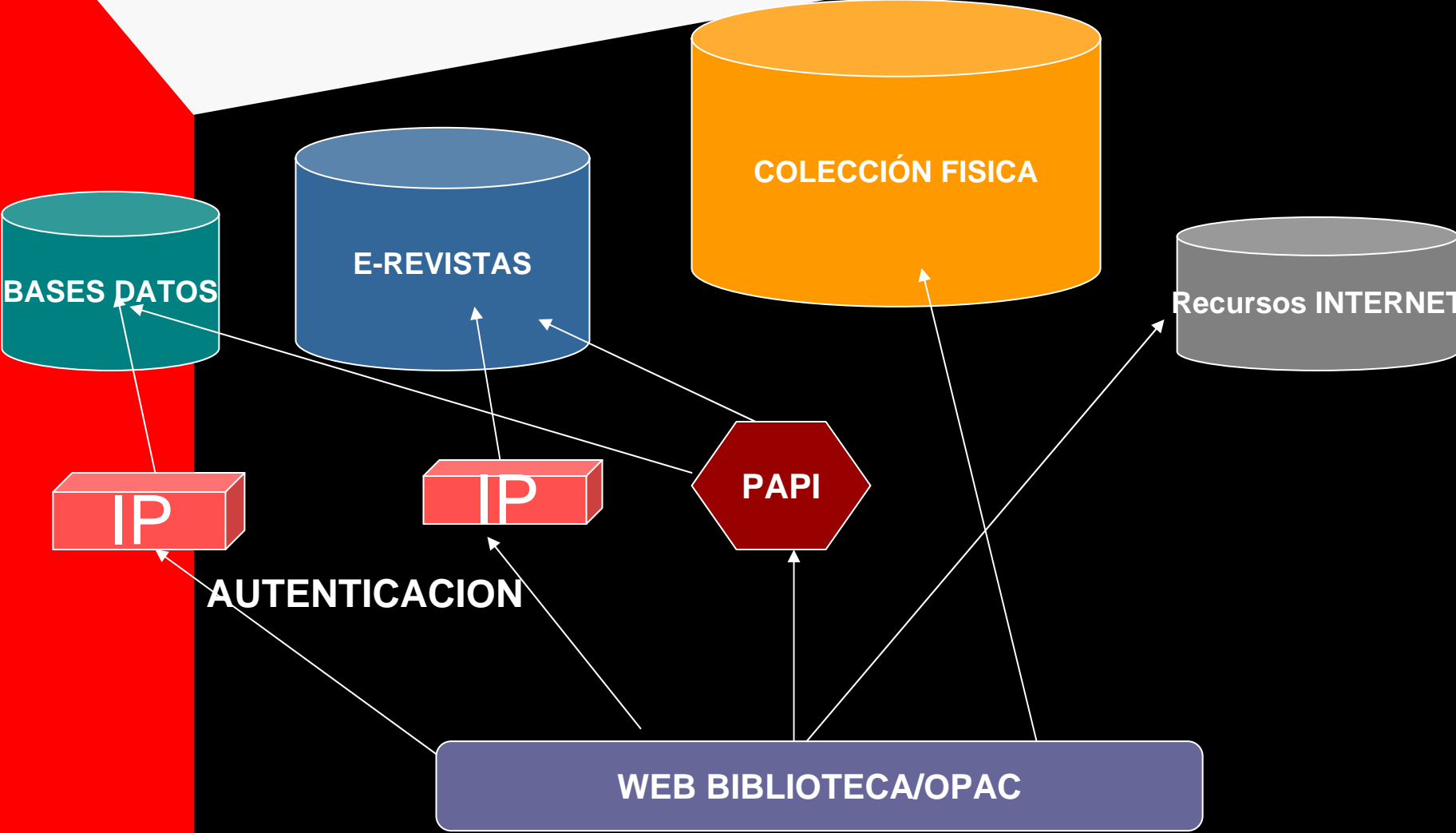
## – Normativas

- difundimos la existencia de manuales
- difundimos la existencia de normas reguladoras de servicios: de préstamo, de PI
- difundimos las tarifas y costes asociados a los servicios

## – Métodos-Accesibilidad-Navegación

- sistemas de acceso al OPAC
- sistemas de acceso al Servidor de BBDD
- maneras de acceder a la e-revistas
- herramientas de autenticación de accesos: Externos-Internos: PAPI - Datos Uso
- interfaces de consulta
- la consulta local/remota
- la transición-navegación de un recurso a otro
- las herramientas mínimas

# Caos o Accesibilidad

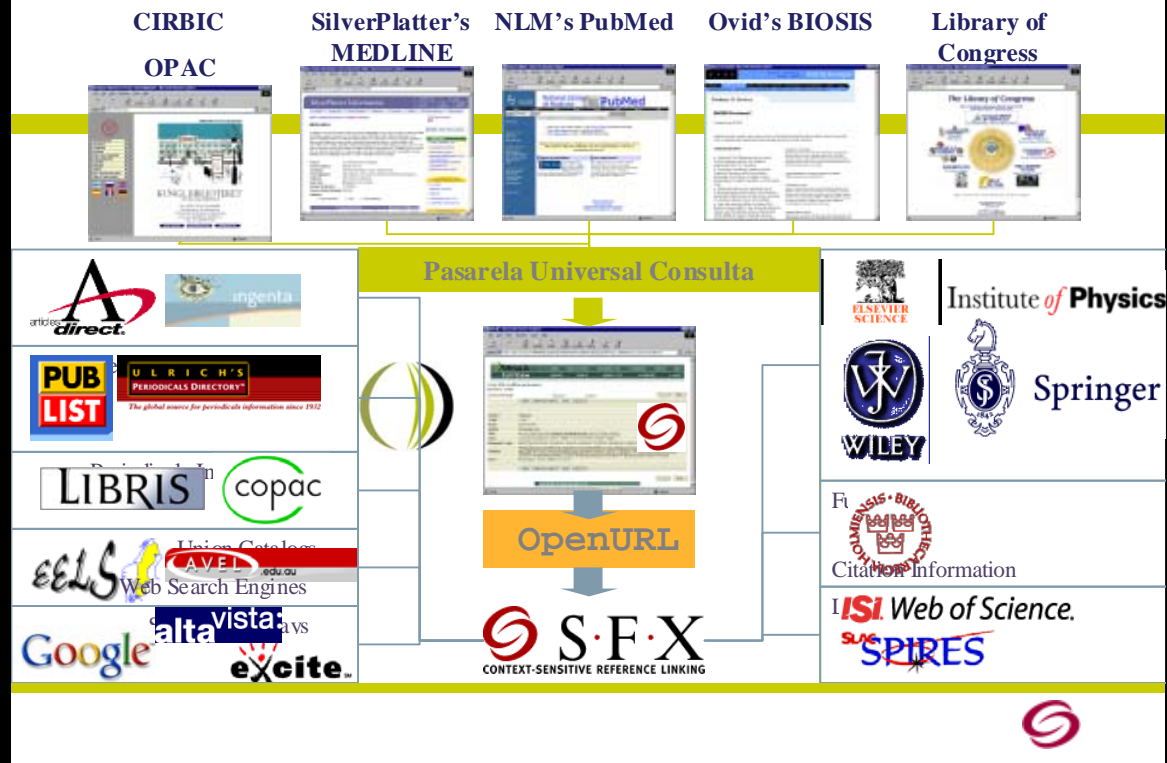


# La integración

- La integración de los recursos . Esta es la cuestión ahora
- **“Dar forma a una cosa. Unir u ordenar varias cosas de manera que formen un todo” Casares**
  - ¿dónde? ¿cómo? ¿navegación? ¿personalización?
- Las OPEN URL -o URL dinámicas
- SFX, SILVERLINKER-LINKWIZARD...etc..
- METALIB-MILLENNIUM: metabuscadores, gestores de recursos, personalización servicios, Integración

# METALIB-MILLENNIUM

## Integrar la consulta y la navegación entre los recursos





Universal Gateway

"Just in Time"

Union Catalog

"Just in Case"

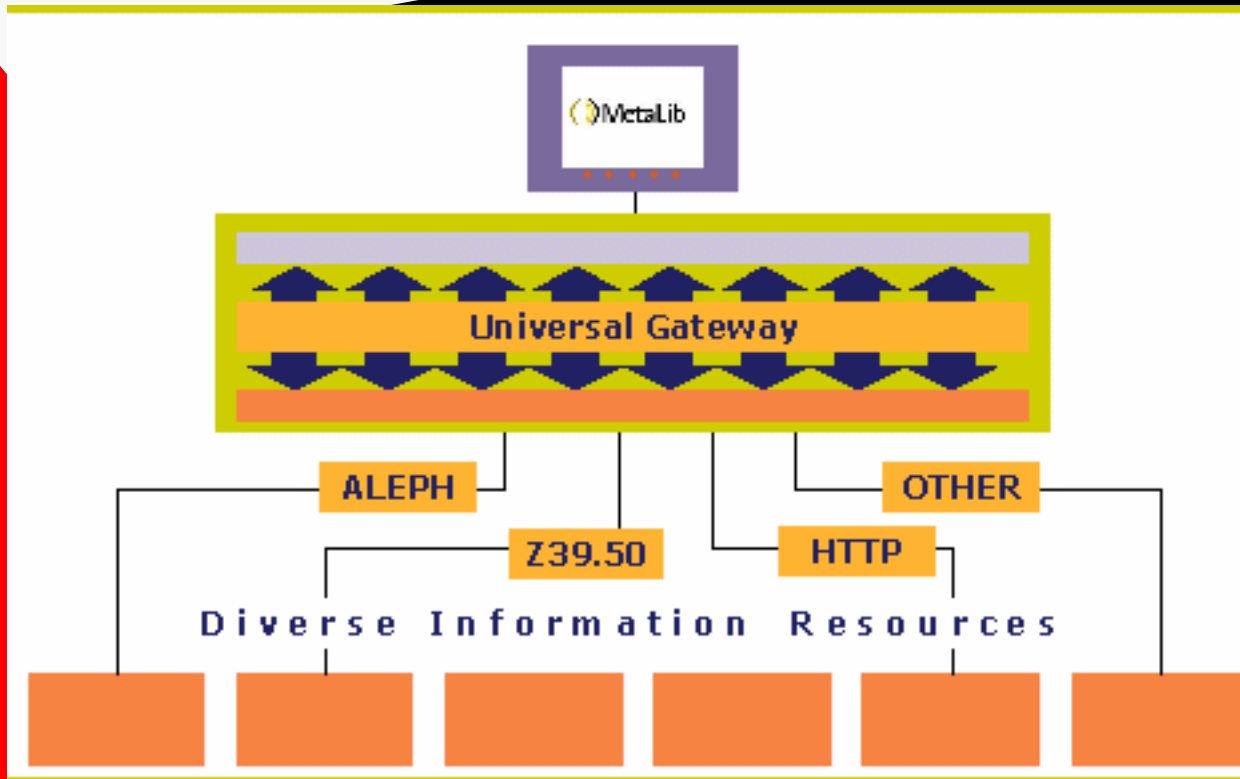
Local Catalogs

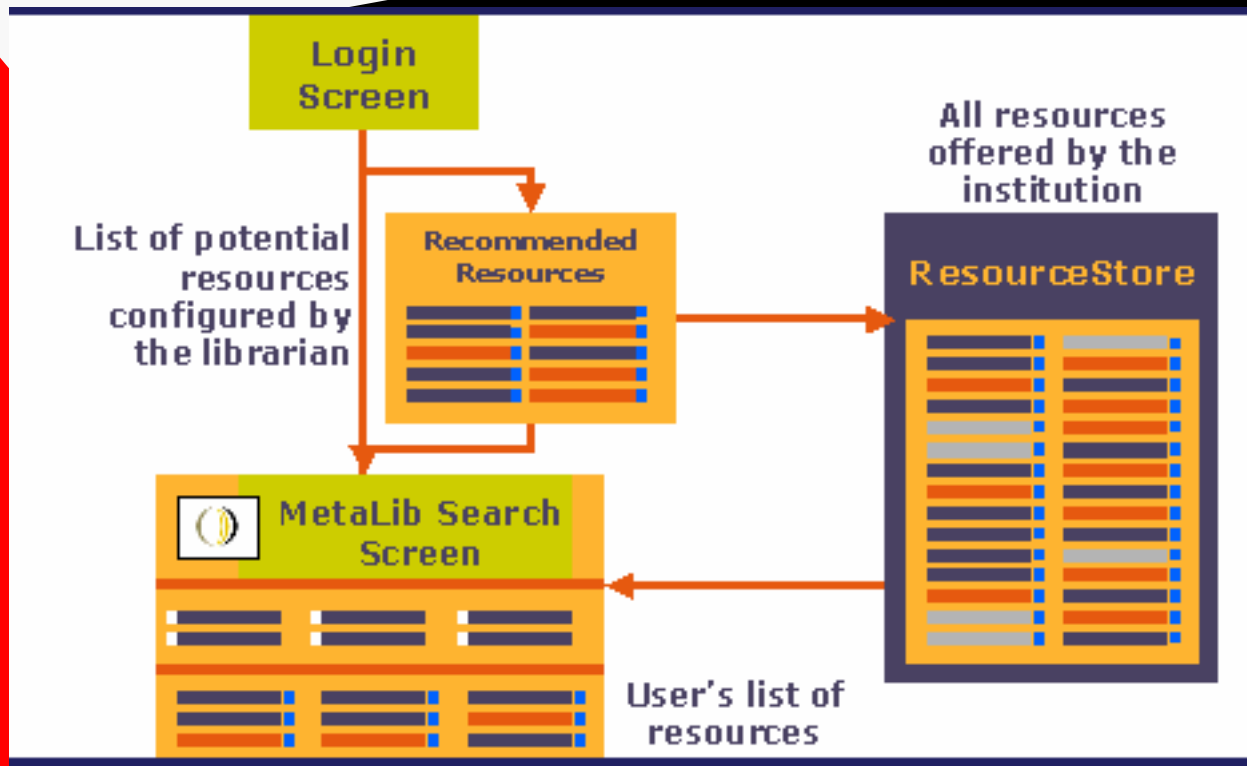
Local Resources

National Resources

Information Databases

Universal Gateway





# La personalización

- Instalación IRIS
- Personalizar recursos bbdd: x cobertura x accesibilidad
- Gestión de licencias
- Obtención de datos uso al momento



# ¿Cómo lo damos?

- Condiciones legales y técnicas-” e- mobile”
  - ¿Conocen las condiciones de uso de la información digital?
  - ¿Saben qué se puede hacer y qué no con la información digital?
  - ¿Conocen la situación legal de los productos que se ofrecen?
  - ¿dónde está esta información en la Red?

# ¿A quién damos?

## ¿a quién servimos?

- Usuarios internos y externos: distintos niveles de accesibilidad
- Recursos CSIC para usuarios CSIC
- Desde dónde servimos a nuestros usuarios CSIC
- Qué no podemos ofrecer a usuarios no CSIC | que podemos ofrecer a usuarios externos
- Distintos tipos de usuarios con necesidades y capacitación distinta
- Un volumen potencial de usuarios +/- 5000 personas de un amplio espectro multidisciplinar
- Un colectivo muy especializado que requiere servicios e información muy especializada y multidisciplinar
- Los recursos pueden colectivizarse hasta un cierto punto
- Ratios de usuarios REBIUN

# ¿Cómo...? en directo-virtualmente

- ....¿contamos las cosas? (nosotros mismos-con la ayuda de terceros)
  - ¿Dónde? ¿Cómo? ¿Mecanismos?
- ...¿cómo difundimos?
  - Guías, Boletines, Sesiones formación,FAQ, Vía Web, listas distribución, plan de comunicación interna
  - el usuario presencial, el usuario remoto
- ... ¿Nos conocen?
  - ¿Quiénes somos? ¿Qué hacemos? ¿De qué servimos?¿ Para qué estamos?
- Algunos ejemplos de cómo se llega, o no, a los recursos básicos
  - ANALISIS DE ALGUNAS PAGINAS WEB



# ¿Cómo usamos? ¿Cuánto usamos?

- **¿medimos nuestros propios recursos? ¿Servicios?**
- Datos de la colección impresa :
  - préstamo
  - PI
  - control sala (¿tenemos datos?)
- Datos de la colección digital : estadísticas de uso
- Datos de uso del Servidor de BBDD
- Datos de uso del OPAC
- Datos de uso de los servidores WEB
- El valor de la evaluación: las encuestas, las estadísticas

# Datos de uso e-revistas 2002

- **IDEAL** (1,9% de peso) Enero-Diciembre: 19.188
- **SPRINGER** (5.05% de peso) Enero-Diciembre: 29.163
- **ELSEVIER** (28,3% de peso) Enero-Diciembre: 262.100
- **KLUWER** (5,9% de peso) Abril-Diciembre: 6.968
  - 6 meses: abril-mayo-junio (prueba) y octubre-noviembre-diciembre
- **WILEY** (7,13% de peso) Septiembre-diciembre: 37.759
- **PCI-FULL TEXT** Junio-Diciembre: 591

# Datos uso Bases de datos

- 2000-2001-2002
  - 63.782  70.751  64.742
- coste/beneficio de algunas bbdd
  - BNB 1.836 101 acc. 18,31
  - Dissertation Abstracts 6.287 156 acc. 40,3
  - Historical Abstracts 8221,4 223 acc. 36,8
  - MLA 5.498 203 acc. 27
  - Psycinfo 7.295 100 acc. 72,95

# Datos de uso OPAC-CIRBIC

- Ver tablas

# Datos de Uso WEB BIBLIOTECA

- Ver tablas
- [Accesos](#)



# ¿Qué nos cuestan las cosas?

- Informar tendencias precios. Usuarios desconocen el precio de lo digital. No perciben el valor de los recursos !!!
- Cómo se compra la colección: monografías, revistas, bbdd, e-  
revistas
- Políticas de precios (e-only, papel+electrónico,DDP,Cross  
Acces...)
- Consorcios de compra (Wiley)
- Cómo se pone precio a las cosas (FTE, Basic Collection, Uso  
... etc)
- Procedimientos administrativos
- Mecanismos de control
- Ratios CSIC
- Ratios REBIUN

# Un nuevo perfil

- Ahora el bibliotecario debe ser:
  - un usuario avanzado
  - un intermediario/un facilitador
  - un productor de metadatos
  - un comunicador
  - un jugador de equipo
  - un formador
  - un evaluador
  - un negociador
  - un gestor
  - un innovador
  - un proveedor de recursos