Servicios de información en bibliotecas universitarias: Orientación y atención al público. Difusión de la información

27 de noviembre de 2008

Javier Pérez Iglesias
Sección de Apoyo a la Docencia y a la Investigación
jperezi@buc.ucm.es

Estructura de la clase

- 1ª Parte
  - Introducción
  - Repaso del tema (con visitas)
- 2ª Parte
  - Posibles preguntas sobre el tema
  - Posibles supuestos prácticos
  - Preguntas (y ruegos)

Introducción

- Nuevas realidades
  - TICs
  - EEES y EEI
- Nuevas necesidades
  - Atención 7X24
  - Integración de recursos y servicios
  - Autonomía/Formación
  - Calidad

La respuesta es

- Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación
- REBIUN opina sobre los servicios de las bibliotecas universitarias

Servicios de información y atención al público

- Convertir la información en conocimiento.
- Atender a toda la comunidad universitaria.
- Pero también a toda la sociedad.

Servicios de información y atención al público

- Conocer las necesidades de información de los usuarios.
- Actitud proactiva
- Los procesos internos tienen mucha relación con los servicios.
  - TICs. Biblioteca 2.0. OPACs de nueva generación
  - Todo para los usuarios (con los usuarios)

Servicios de información y atención al público

- Información general
  - Horarios
  - FAQ (*Frequently Asked Questions*)
  - Consultas al bibliotecario
  - Guías de recursos y tutoriales
- La información debe ser:
  - Eficaz; con rigor; fiable
  - En el menor tiempo posible

Servicios de información y atención al público

- Información especializada (o información bibliográfica)
  - Espacio
  - Personal
  - Colección

Servicio de Ayuda al Aprendizaje

- Alfabetización informacional (ALFIN) versus formación de usuarios.
  - Cosas de siempre
  - Cosas nuevas
    - Aprender a aprender
    - Aprendizaje a lo largo de la vida
  - ALFIN en la BUC

¿ALFIN para qué?

- Detectar y definir una necesidad de información
- Expresarla y delimitarla
- Conocer los métodos y técnicas adecuadas para localizar la información
- Evaluar y filtrar la información recuperada, para asegurarse de su autenticidad, validez y fiabilidad
- Agregar dicha información a la base de conocimientos y utilizarla para afrontar objetivos de forma ética y legal

Servicio de apoyo a la docencia y a la investigación

- Siempre hemos estado ahí para eso pero ahora tenemos nuevos retos que se pueden convertir en oportunidades:
  - **Apoyo a la edición electrónica:**
    - El Archivo Institucional E-prints Complutense
    - Edición de revistas científicas UCM
    - Edición y difusión de libros electrónicos

Servicio de apoyo a la docencia y a la investigación

- **Organización de bibliografías personales**
- **Bibliografías recomendadas**
- **Campus virtual**
- **Otros servicios:**
  - Acceso remoto
  - Ayuda acreditaciones/evaluaciones
  - Wifi
  - Discapacidades
  - Reproducción de documentos
  - Alertas

DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN

- Para hacer más accesibles los productos y servicios:
  - **Boletines de novedades**
  - **Boletines de sumarios**
  - **Tablones de anuncios**
  - **Guías de la Biblioteca**
  - **Guías de recursos**
  - **Selección de recursos web**
  - **Boletines de la biblioteca**
  - **Exposiciones**

Y ahora las dudas

¡MUCHAS GRACIAS POR VUESTRA ATENCIÓN!

Javier Pérez Iglesias
Servicio de Información y Apoyo a la Docencia e Investigación
Biblioteca de la Universidad Complutense
Pabellón de Gobierno
C/ Isaac Peral, s/n
28040 Madrid
Telf. 394 65 88
Fax: 394 6926
jperezi@buc.ucm.es