

ESTUDIO DE USUARIO DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS EN LA BIBLIOTECA DEL CAMPUS TECNOLÓGICO LOCAL DE SAN CARLOS EN EL CONTEXTO DE LA EMERGENCIA POR COVID-19

Lic. María Isabel Oviedo Durán
Biblioteca TEC-Campus San Carlos
moviedo@tec.ac.cr

Introducción

A partir del 16 de Marzo de 2020, el Ministerio de Salud de Costa Rica declara estado de emergencia por la llegada del Virus COVID-19, lo que provoca la suspensión de lecciones presenciales en todos los centros educativos, incluyendo las universidades públicas (Ministerio de Salud de Costa Rica, 2020). Esto imposibilita que muchas instituciones gubernamentales logren cumplir con sus funciones de manera presencial, teniendo ahora que utilizar herramientas tecnológicas y someterse a la modalidad de teletrabajo.

Para el Tecnológico de Costa Rica (TEC), esta medida implicó la reestructuración del diseño de las lecciones y otros servicios que se dan en el TEC. Como parte de estos servicios se encuentra el de la biblioteca, los cuales han tenido en su mayoría que posponerse hasta que la pandemia acabe.

Sin embargo, uno de los servicios que ha cobrado importancia en este contexto ha sido el de "Referencia", el cual ha podido brindarse sin necesidad de la presencialidad, por medio de plataformas de video. El servicio de referencia nace en el año 1876 gracias a Samuel Sweet Green, considerado como el "padre de la referencia", quien "destacaba la importancia de ofrecer ayuda al lector en el uso de la colección" (Rodríguez, 2006, pág.21).

Actualmente, con la llegada del internet y las nuevas tecnologías de la información y comunicación, estos servicios se ven facilitados

a los estudiantes y profesores que lo requieran. La biblioteca del Campus Tecnológico Local San Carlos (CTLSC) es parte de este gran cambio manteniendo los servicios virtuales con respecto al tema de "Búsquedas de Información" para que sean más autónomos.

Sin embargo, se debe conocer más a fondo las necesidades que tienen los usuarios sobre los servicios de la biblioteca. Por esa razón, y durante el mes de mayo, se implementó un estudio de usuario en cuanto a los servicios que ofrece la biblioteca en el contexto de emergencia nacional por COVID-19.

El estudio de usuario permite medir la calidad de los servicios bibliotecarios, ya sea a corto o largo plazo. Con respecto a esto, Bustamante-Pako menciona que el estudio de usuario:

Ayuda bastante a conocer el grado de satisfacción del usuario, el comportamiento y las necesidades de información, las dificultades en la búsqueda documental, en fin, todo lo relacionado con los propósitos de servicio de la Biblioteca, para que, de esta manera, se pueda planear y proyectar servicios que respondan a requerimientos de información. (2003, parr.4).

Sin duda, realizar este tipo de estudios desde la biblioteca es importante para validar la calidad de los diferentes servicios en el futuro.

Metodología

La metodología consistió en la aplicación de un cuestionario en línea a través de la plataforma *Google Forms* con 14 preguntas dirigido a estudiantes del Tecnológico de Costa Rica y del Colegio Científico con el fin de conocer las necesidades que los usuarios tienen con

respecto a los servicios bibliotecarios. En específico, se buscaba identificar las preferencias de los estudiantes en cuanto a las plataformas digitales como medio para comunicar tanto sobre los servicios de la biblioteca como para formar en torno al uso de los recursos disponibles. En total, participaron 154 estudiantes, de los cuales 130 eran del TEC y 24 del Colegio Científico.

Resultados

En cuanto a las herramientas preferidas por los estudiantes para conocer acerca de los servicios bibliotecarios, la mayoría elige *Youtube*, seguido por *Facebook* e *Instagram*. Se recomienda, por tanto, crear un canal de *YouTube* de la biblioteca para compartir talleres o tutoriales sobre temas relacionados con búsquedas de información, tanto del buscador SIBITEC, cómo de diferentes bases de datos u otros servicios que el estudiante requiera.

También es importante seguir implementando plataformas como *Zoom*, *Microsoft Teams* y *Skype* para temas de formación en torno procesos de citación y referenciación, plagio, guías de investigación, y de esta manera colaborar tanto con estudiantes como con profesores e investigadores.

Cabe aclarar que la biblioteca cuenta con dispositivos electrónicos, los cuales se han facilitado a estudiantes durante la emergencia, cómo es el caso de las computadoras portátiles. Aun así, los estudiantes mencionan otros dispositivos importantes a incluir, como es el caso de las tabletas y los teléfonos celulares. También es conveniente incorporar una línea celular con acceso a *WhatsApp* y otras redes sociales para brindar servicios en general.



Una de las preguntas más importantes fue: “¿Qué tipo de servicio bibliotecario requieres que la biblioteca incluya en un plan de emergencia cómo en el que estamos viviendo con el COVID-19?” Las respuestas obtenidas se dividieron en 10 aspectos, entre los que se destacaron material bibliográfico escaneado (PDF), aplicaciones para celular, préstamos de dispositivos electrónicos. Sobre último, cabe mencionar que la biblioteca ya cuenta con computadoras portátiles a disposición de los estudiantes.

En cuanto al material bibliográfico escaneado, hay que mencionar que la biblioteca debe respaldar el derecho de autor y propiedad intelectual. Sin embargo, se dispone de la facilidad de enviar a los estudiantes material bibliográfico escaneado no excediendo más del 20% de la obra, esto para garantizar los derechos de autor. Sobre esto, el asesor jurídico del Registro Nacional de Costa Rica aclara que se debe tener en cuenta dos artículos importantes del Reglamento a la Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos (Valverde-Mora, comunicación personal, 6 de junio del 2020).

Artículo 3, inciso 38. Uso personal: Es la reproducción, u otra forma de utilización expresamente permitida por la Ley, de la obra o producción intelectual de otra persona, en un sólo ejemplar, exclusivamente para el propio uso individual, y sin que haya ningún ánimo de lucro, directo o indirecto, en casos como la investigación y el esparcimiento personal.

Artículo 73: Son libres las interpretaciones o ejecuciones de obras teatrales o musicales, que hayan sido puestas a disposición del pú-

blico en forma legítima, cuando se realicen en el hogar para beneficio exclusivo del círculo familiar.

Esto quiere decir que para escanear una obra completa y enviarla se debe contar con la autorización del autor.

De igual manera, ante la pregunta sobre cómo sería la biblioteca ideal, la mayoría de los estudiantes se inclinaron por la opción “digital”. Sobre el concepto de biblioteca digital, Navas Benito (2017) explica:

Biblioteca Digital [es] aquella que cumple las mismas condiciones y funciones que una biblioteca al uso, pero sus documentos son digitales en lugar de impresos (u otros); es decir, forma colecciones digitales, y las difunde mientras que una Biblioteca Virtual, sin embargo, engloba un espacio diferente; un espacio virtual o informático que sustituye al espacio físico o real. La Biblioteca Virtual recupera y organiza material de la Web en un espacio puramente virtual y lo pone a disposición del usuario. (parr.2).

El Sistema de Bibliotecas del TEC, además de tener los servicios presenciales, posee servicios digitales, por lo que esto ya constituye una ventaja para la prestación de los servicios.

Conclusiones

Este estudio de usuario permite a la biblioteca del Campus Tecnológico Local San Carlos conocer debilidades desde la apreciación de los estudiantes, sobre todo en el contexto de emergencia por COVID-19, y así mejorar la calidad de los servicios bibliotecarios desde una estrategia que privilegie lo virtual.

Para la comunicar los servicios de la biblioteca, se propone la creación de una página de *Youtube*, una línea

de asistencia de *WhatsApp*, y el desarrollo de aplicaciones para celular.

Para contribuir con la formación de estudiantes y docentes, se recomienda privilegiar canales de comunicación tales como *Zoom*, *Microsoft Teams* y *Skype*.

Bibliografía

Bustamante Paco, Sikorina (2003). Estudio de usuarios: método importante para medir la calidad de los servicios en bibliotecas. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/4672/>

Gobierno de Costa Rica. (1998). Reglamento a la Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos. Recuperado de http://www.rnp.go.cr/derechos_autor/documentos/da_normativa/da_decretos/DA_decreto_24611-J.pdf

Ministerio de Salud de Costa Rica (2020). Gobierno declara estado de Emergencia Nacional, impide llegada de extranjeros y se suspende lecciones en todos los centros educativos del país. Recuperado de <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/centro-de-prensa/noticias/741-noticias-2020/1572-gobierno-declara-estado-de-emergencia-nacional-impide-llegada-de-extranjeros-y-se-suspende-lecciones-en-todos-los-centros-educativos-del-pais>.

Navas Benito, E. (2017). Aprende Biblioteconomía: Diferencias básicas entre Biblioteca Digital y Virtual. Recuperado de <https://www.auxiliardebiblioteca.com/aprende-biblioteconomia-diferencias-basicas-entre-biblioteca-digital-y-virtual/>

Rodríguez-Briz, F. (2006). *Los servicios de referencia virtual*. Buenos Aires, Argentina: Alfagrama.