

Sección 2: Orientación informática y bibliotecaria

Sumario

La orientación informática y bibliotecaria es un importante elemento precursor de la formación de las CI2. En esta sección se incluyen:

- Orientación informática y bibliotecaria: temas clave (p. 13)
- Sesiones de orientación breves (pp. 13-14)
- Sesiones de orientación más completas (pp. 14-16)
- Interactividad, incluidos el método Cephalonian, el Bingo de la Biblioteca-CRAI y el juego de preguntas de cultura general Jeopardy (pp. 17-22)

Si bien muchas de las técnicas expuestas en distintas partes de este *Manual* son aplicables a la orientación informática y bibliotecaria, en esta sección se ofrece un asesoramiento específico sobre dicha área. Si usted se encarga de la gestión informática y/o bibliotecaria, esta sección puede serle de especial interés, y si es un informático o bibliotecario temático nuevo en su puesto, seguro que este material le será muy útil a la hora de planificar sus primeras sesiones de orientación. Si ya posee una considerable experiencia en orientación informática y bibliotecaria, puede que le interesen las indicaciones para incorporar interactividad al final de la sesión.

Orientación informática y bibliotecaria: temas clave

- El objetivo de la orientación es informar al alumnado de los servicios prestados por los servicios de informática y biblioteca de la universidad y de cuándo, dónde y cómo se puede acceder a ellos.
- La orientación se debe ofrecer siempre con el acuerdo previo del coordinador del curso. Es importante asegurarse previamente de que puedan ser atendidas las necesidades de cualquier alumno con discapacidad.
- La orientación suele ser el primer contacto que tiene el alumnado con un miembro del personal de la Biblioteca-CRAI. Por esta razón, ¡es vital que el alumnado acabe la sesión con una impresión positiva de la Biblioteca-CRAI y de su personal!
- El tiempo de duración de una sesión de orientación es fundamental. Aunque a veces sea difícil, trate de concertar con el centro una franja horaria oportuna y que, a la vez, tenga una duración adecuada.

Breve orientación, por ejemplo, al inicio del primer semestre/cuatrimestre

Si se le asigna una franja horaria al inicio del semestre o cuatrimestre (posiblemente en el marco de un acto más amplio de presentación la universidad), no caiga en la

tentación de sobrecargar a los alumnos con información detallada: plazos de préstamo precisos y extensos, detalladas demostraciones del catálogo e información sobre el número de fotocopiadoras de la Biblioteca-CRAI, todo esto les abrumará. Al principio del curso, se bombardea a los alumnos con mucha información nueva y les resulta muy difícil asimilarla toda.

Mantenga un tono cordial, sea pertinente y breve. Dé una buena primera impresión mostrándose acogedor y accesible; el alumnado debe sentirse seguro a la hora de contactar con usted cuando necesite ayuda.

Márquese unos objetivos modestos en los resultados del aprendizaje y ofrezca sólo la información básica. Entrégueles los documentos más importantes, como la guía de la Biblioteca-CRAI y del catálogo, que podrán leer en su tiempo libre.

Sugerencia de contenidos

Los contenidos pueden incluir:

- La ubicación del Servicio de Informática y de la Biblioteca-CRAI y sus horarios de apertura.
- Cómo entender una bibliografía y cómo encontrar los diferentes documentos que aparecen en ella.
- Dónde se encuentran las aulas con ordenadores en la Biblioteca-CRAI.
- Acceso a los recursos de la Biblioteca-CRAI y al correo electrónico.
- Cómo acceder a internet para enviar un correo electrónico (tal vez los alumnos no estén registrados para poder utilizar la red. Normalmente, los alumnos internacionales no tienen los permisos necesarios para poder acceder a internet hasta poco antes de la matrícula anual).
- Cómo iniciar una sesión en la red para tener acceso dentro y fuera del campus.
- Información sobre el servicio de préstamo de portátiles.
- Cómo acceder al campus virtual de la universidad.

Compruebe si hay preguntas antes de finalizar la sesión. Si usted no puede proporcionar una respuesta inmediata, ofrezca hacerlo mediante el organizador del curso o, si tiene acceso como formador, cuelgue un mensaje en el espacio virtual de aprendizaje. Si se le asigna poco tiempo para impartir la sesión, trate de negociar una sesión adicional, en la cual podrá ofrecer muchos más detalles.

Orientación más completa, por ejemplo, próxima a la entrega de un trabajo

La orientación informática y bibliotecaria debería realizarse en el momento adecuado, es decir, cuando el alumnado tenga un trabajo que hacer y necesite utilizar la Biblioteca-CRAI y sus recursos. Podría ser dentro de alguna asignatura sobre técnicas de estudio obligatoria en el primer cuatrimestre.

En este punto es cuando los alumnos empiezan a pensar seriamente en el estudio y es probable que sean más receptivos a todo lo que tenga que decirles. La planificación

de las sesiones puede ser mucho más ambiciosa; al final de la sesión se puede esperar que los alumnos sean capaces de:

- Ubicar los diferentes edificios de la Biblioteca-CRAI y conocer sus servicios.
- Reconocer los diversos formatos de material (libros / revistas / fotocopias / recursos digitales / otros formatos especializados).
- Localizar estos materiales en la Biblioteca-CRAI.
- Utilizar el catálogo para encontrar los materiales de su bibliografía.
- Realizar el préstamo, la reserva, la renovación y la devolución del material, así como la gestión de su cuenta personal.
- Conocer la existencia de libros electrónicos y revistas electrónicas.
- Conocer las prestaciones de las fotocopadoras, escáneres e impresoras, así como las normas asociadas a su uso.
- Respetar las normas de la Biblioteca-CRAI relativas a una conducta responsable y segura.
- Conocer la disponibilidad de los servicios para usuarios con discapacidad y saber cómo acceder a dichos servicios, si es necesario.

Contenidos sugeridos

Los contenidos pueden incluir:

- Biblioteca-CRAI :
 - Sedes de la Biblioteca-CRAI.
 - Horario de apertura.*
 - Otras ofertas de formación.
 - Ayuda disponible en los puntos de servicio.
- Su tarjeta de identificación universitaria:
 - Cómo conseguirla si aún no la ha recibido.
 - Identificar el número de usuario (código de barras) de la Biblioteca-CRAI.
 - La responsabilidad sobre el material prestado: informar inmediatamente de una pérdida.
 - El material prestado con su tarjeta es personal e intransferible.
- Explicación del catálogo y ejercicios prácticos:
 - Comprensión de la bibliografía.
 - Palabras clave, buscar por autor y título, opciones de búsqueda en revistas.
 - Recursos electrónicos disponibles a través del catálogo.
 - Renovaciones y reservas en línea.
 - Explicación de la cuenta personal.
 - Insistencia en que las comunicaciones de la Biblioteca-CRAI se enviarán a las direcciones de correo electrónico de la universidad.
- Tipos de materiales y su ubicación:

- Préstamo general, préstamo de corta duración, de referencia, colecciones especiales, revistas, folletos, etc.
- Propósito de la clasificación y presentación de los números de clasificación.
- Préstamos:
 - Procedimiento (incluido el propio, si procede).
 - Períodos de préstamo.
 - Sanciones por retraso en la devolución.*
 - Normativa.
- Impresión y fotocopiado / escaneo:
 - Uso.*
 - Condiciones de pago para la impresión y el fotocopiado.
 - Conocimiento de los derechos de autor.*
- Estudio:
 - Distintos tipos de áreas de estudio (por ejemplo, zonas de silencio, trabajo en grupo) y procedimientos de reserva de salas para grupos de trabajo).
 - Disponibilidad de puntos de conexión de red para portátiles y puntos de redes inalámbricas.
- Tecnología de la información:
 - Ubicación.
 - Procedimiento de registro.
 - Acceso al correo.
 - Comprensión de las contraseñas.
 - Recursos de ayuda y formación.
 - Disponibilidad de redes inalámbricas.
- Uso seguro y responsable de la Biblioteca-CRAI:
 - Dónde está permitido comer y beber.
 - Ruido (teléfonos móviles, reproductores portátiles).
 - Cuidado de los objetos personales de valor.
 - Ubicación de las alarmas de incendio y de las salidas.
- Disponibilidad de prestaciones y servicios para usuarios con discapacidad:
 - Ampliación de períodos de préstamo.
 - Servicio de recogida de libros.
 - Software para la ayuda gramatical y ortográfica, y para problemas de discapacidad visual.
 - Hardware para la ayuda en problemas de movilidad.
 - Personas de contacto para acceder a los servicios anteriormente mencionados.

* Los puntos marcados con un asterisco se podrán explicar mejor a través de guías impresas o en línea, en lugar de hacerlo verbalmente.

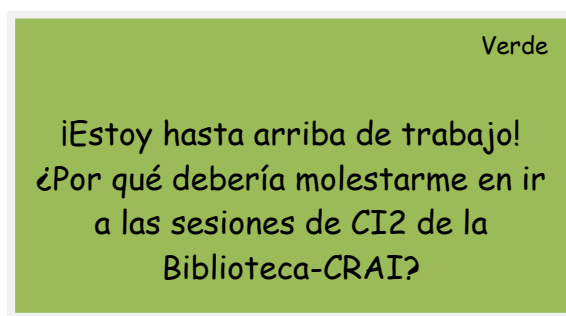
La interactividad en la orientación informática y bibliotecaria

Una orientación informática y bibliotecaria más detallada y oportuna debe mantener el interés y despertar el entusiasmo del alumnado. Puede que le resulte beneficioso que los alumnos participen en algún tipo de actividad.

El método Cephalonian

Se trata de un método para la orientación bibliotecaria creado en la Universidad de Cardiff. Si se anima a probarlo, aquí le presentamos cómo hacerlo:

- Organice su material de orientación en áreas temáticas tales como «Buscar elementos de la bibliografía», «Prestaciones y servicios» y «Miscelánea de información».
- Elabore una serie de preguntas para cada tema y prepare una diapositiva con la respuesta para cada pregunta.
- Coloree las diapositivas que contienen las respuestas, utilizando un color distinto para cada tema, y cree tarjetas coloreadas y plastificadas con las preguntas para poder emparejarlas.



- Reparta las tarjetas a los alumnos al azar, a medida que van llegando. Escriba el color en la tarjeta para que los alumnos daltónicos no tengan problemas.
- Trate los temas codificados por colores, invitando a sus asistentes a entregar las preguntas asignadas. Para cada pregunta, seleccione la correspondiente diapositiva de la presentación. Tenga en cuenta que usted no sabrá el orden en que se formularán las preguntas en cada sección.

Para consultar ejemplos de diapositivas típicas del método Cephalonian, véase el Ejemplo 1, p. 86. Existe también un enlace a una presentación completa de orientación con el método Cephalonian, que se puede encontrar en la página web de los Servicios de Información (INSRV) de la Universidad de Cardiff¹.

¹ Information Services (INSRV), Cardiff University. *The Official Cephalonian Method page* [En línea]. Disponible en: <http://www.cardiff.ac.uk/insrv/educationandtraining/infolit/cephalonianmethod/index.html> [Fecha de consulta: 4 de junio de 2012]



Utilizando el método Cephalonian para la orientación bibliotecaria

Estudio nº 2

He utilizado el método Cephalonian durante mi primer año de grado en las introducciones a la Biblioteca-CRAI. Este método convierte las presentaciones en algo mucho más interactivo, interesante y divertido, que llama la atención tanto al alumnado como a los bibliotecarios. Introduce la diversión en las sesiones de iniciación y motiva de nuevo al bibliotecario temático, al tiempo que contribuye a incrementar la predisposición de los alumnos a participar en futuras sesiones de Competencias informáticas e informacionales. Utilice música de fondo, tarjetas de colores con preguntas sobre los servicios de información disponibles y unas presentaciones alegres para introducir a los alumnos en los servicios de información ¡Realmente se lo recomiendo!

Sonja Haerkoenen, *Biblioteca de Artes y Ciencias Sociales*

Para más información, véase:

MORGAN, N. y DAVIES, L. «Innovative induction: introducing the Cephalonian Method». *SCONUL Focus*, 32 (2004), pp. 4-8.

Consejo

¿Por qué no intenta combinar el método Cephalonian con la tecnología 'clickers'² para que los alumnos voten las respuestas a las preguntas? ¡Esto ayudará a implicar mucho más a su audiencia!

² La tecnología "clickers" permite a los formadores hacer preguntas y recoger las respuestas de los alumnos durante una clase. El formador plantea una pregunta con diferentes alternativas como respuestas y los alumnos deben elegir una de ellas pulsando un dispositivo táctil o una tecla.

El Bingo de la Biblioteca-CRAI

Iniciado por Andy Jackson (Universidad de Dundee)³, constituye otra manera de modificar las expectativas de los alumnos que esperan encontrarse con una «charla aburrida».

Cómo jugar:

- Entregue a cada pareja (o grupo reducido) de alumnos una tarjeta del bingo en blanco. Dicha tarjeta tendrá una cuadrícula impresa con, por ejemplo, seis cuadros vacíos,.
- Pida a cada pareja que escriba en los cuadros seis servicios o recursos que crea que le ofrece la Biblioteca-CRAI. Escriba una idea por casilla.

Bingo de la Biblioteca-CRAI		
Por favor, escriba en las casillas de abajo seis servicios o recursos que crea que le ofrece la Biblioteca-CRAI. Escriba una idea por casilla.		
Un lugar para estudiar	¡Libros!	Ayuda para encontrar lo que necesitas para tus trabajos
Acceso a Internet	Fotocopiadoras	Procesamiento de textos

- Comience la sesión de bingo enumerando los elementos de una lista previamente preparada de los servicios de la Biblioteca-CRAI, por ejemplo, «Impresión y fotocopiado», «Préstamo de libros» y «Cómo obtener ayuda». Pida al alumnado que tache los elementos, a medida que los vayan encontrando. Después de enumerar cada apartado, ofrezca una explicación de dicho servicio o recurso. Es aconsejable leer la lista al azar para imitar una verdadera experiencia de «sala de bingo» o seguir los consejos más comedidos de Andy Jackson:

Para mantener este proceso, al principio, el presentador debe referirse a los recursos/servicios menos fáciles de 'adivinar' (por ejemplo, la encuadernación de tesis o el autopréstamo), y dejar para el final los de carácter más general, más habituales (por ejemplo, libros, fotocopiadora).⁴

- Se puede otorgar un premio al primer grupo que acabe de tachar todas las cuadrículas de su tarjeta de bingo.
- Termine el juego pidiendo a los alumnos restantes que enumeren otros servicios que hubieran escrito en sus tarjetas. Explique si estos servicios se ofrecen o, si no, explique por qué no se ofrecen. Es una buena manera de iniciar un diálogo sobre los propósitos de la Biblioteca-CRAI y sus servicios.

³ JACKSON, A. "Are we having fun yet? Interactive lecturing techniques for librarians." *ALISS Quarterly*, 2(4) (2007), pp. 35-39.

⁴ *Ibid.*, p. 36.

Jeopardy

El juego Jeopardy es una adaptación de un concurso de televisión de Estados Unidos que fue desarrollado por el personal bibliotecario de la Universidad del Estado de Georgia.⁵ También lo utiliza mucho Billie E. Walker⁶ en la Universidad del Estado de Pennsylvania.

¿Cómo funciona el juego Jeopardy en la Biblioteca-CRAI?

- El formador crea un banco de preguntas y respuestas y las agrupa en distintas categorías, con una serie de 'valores premio' imaginarios adjuntos a cada pregunta.

Conceptos básicos	Ir a la cárcel	Formato frenético	Atrapado en la Web
200€	200€	200€	200€
400€	400€	400€	400€
600€	600€	600€	600€
800€	800€	800€	800€
1000€	1000€	1000€	1000€

Imagen cedida por Nichole Berry, bibliotecaria referencista, Collin College, Texas.

- La parrilla de categorías se muestra en la pantalla del proyector. Entonces, equipos de tres o cuatro alumnos se turnan para seleccionar una categoría, por ejemplo la correspondiente a los conceptos básicos, y asignan un valor a cada premio.
- En cada caso, el formador lee en voz alta la pregunta correspondiente y da al equipo un tiempo determinado para responder. La respuesta se expone en la pantalla y se discute o ilustra, según sea necesario.
- Si el equipo ofrece una respuesta correcta, gana los puntos que se habían dado a la pregunta en cuestión. Si ofrece una respuesta errónea, estos puntos se restan de su puntuación.
- Se invita al siguiente equipo a elegir una categoría y un valor del premio, y así sucesivamente hasta que todas las preguntas hayan sido respondidas.
- Se podría conceder algún tipo de premio al equipo ganador.

El juego Jeopardy se puede utilizar en otros contextos. ¿Por qué no probarlo para evaluar la comprensión al final de una sesión sobre técnicas de búsqueda y bases de datos?

⁵ LEACH, G. J. y SUGARMAN, T. S. "Play to win! Using games in library instruction to enhance student learning". *Research Strategies*, 20(3), (2005), pp. 191-203.

⁶ WALKER, B. E. "This is jeopardy! An exciting approach to learning in library instruction". *Reference Services Review*, 36(4), (2008), pp. 381-388.

Otras sugerencias

- **Mantenga el debate abierto:** en grupos reducidos, trate de iniciar un debate al comienzo de la sesión preguntando a los alumnos qué esperan de los servicios informáticos y bibliotecarios.
- **Invite a escribir preguntas:** en clases con más alumnos, reparta tarjetas y bolígrafos por toda la sala. Pida a los alumnos que formen grupos con el fin de formular una pregunta apropiada; a continuación, pida a tantos grupos como le sea posible que lean en voz alta sus sugerencias.
- **Tecnología de respuesta remota (alias *clickers*):** si se siente un poco aventurero, ¿por qué no da una oportunidad a los *clickers*? Esto le permitirá hacer preguntas a sus oyentes, que podrán responder por vía electrónica a través de dispositivos táctiles. La información se enviará instantáneamente a su PC y, por supuesto, a la pantalla del proyector. (Véase la Sección 5, Tecnologías para la formación, pp. 43-52, para una información más detallada.)
- Si esta tecnología no está disponible, puede probar la técnica *Preparados, listos y a cocinar*. Entregue a los asistentes tarjetas de colores que se puedan levantar en respuesta a las preguntas que haya preparado. Puede utilizar diapositivas para presentar las preguntas y las opciones disponibles.

Por ejemplo:

Pregunta 3

¿Cómo buscarías libros de texto?

A. A través de Google.

B. Preguntaría a un profesor / bibliotecario.

C. Haría una búsqueda de palabras clave en el catálogo.

D. Me colaría en una editorial

insrv

El alumnado, con un poco de suerte, sostendrá la tarjeta con la 'C' como respuesta. Esta puede ser una manera útil de medir la comprensión de los alumnos.

¿Y ahora qué?

La orientación informática y bibliotecaria es el comienzo de lo que debería ser una relación provechosa entre el alumnado y la Biblioteca-CRAI. Consúltelo con la universidad y, tras esto, prosiga con una formación en CI2 más profunda. Su objetivo debe ser proporcionar al alumnado toda la gama de habilidades que necesita para disfrutar al máximo de la Biblioteca-CRAI y de sus recursos a lo largo de sus estudios.



He oído que el método Cephalonian es capaz de transformar la orientación bibliotecaria, ipero esto es ridículo!