

No. Lat. 2216  
No. Adq. 507  
No. Sist. 1264  
Tipo de Adq. Tercer  
Fecha 01.06.2011



# Evolución y Tendencias de la Formación de Usuarios

EDILMA NARANJO VÉLEZ  
NORA ELENA RENDÓN GIRALDO  
CLAUDIA MARÍA GIRALDO ARREDONDO

Medellín, 2006



025.527  
N218

NARANJO VÉLEZ, Edilma  
Evolución y tendencias de la formación de usuarios / Edilma Naranjo Vélez, Nora Elena Rendón Giraldo, Claudia María Giraldo Arredondo. —  
Medellín : Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de  
Bibliotecología, 2006.

258 p. : il. — (Bibliotecología y Lectura; 4)

1. USUARIOS DE LA INFORMACIÓN. 2. BIBLIOTECAS  
ACADÉMICAS. 3. BIBLIOTECAS PÚBLICAS. 4. FORMACIÓN DE  
USUARIOS. I. Rendón Giraldo, Nora Elena. II. Giraldo Arredondo, Claudia  
María. III. Tit. (Serie)

Este libro es producto de la investigación: Evolución y tendencias de la  
formación de usuarios en un contexto latinoamericano.

SCDD 025.43/D519/2000

GRUPO DE INVESTIGACIÓN EN USUARIOS DE LA INFORMACIÓN  
e-mail: [usuarios@bibliotecologia.udea.edu.co](mailto:usuarios@bibliotecologia.udea.edu.co)

Investigadora principal  
Edilma Naranjo Vélez

Coinvestigadoras  
Nora Elena Rendón Giraldo  
Claudia María Giraldo Arredondo

Estudiantes  
Gloria Patricia Duque Jaramillo  
Yicel Nayrobis Giraldo Giraldo  
Olga Lucía Betín Solano

Asesores  
Dr. Juan José Calva González  
Dra. Patricia Hernández Salazar

Primera Edición, febrero 2006  
Colección Bibliotecología y Lectura, no. 4

ISBN: 958-655-938-6 (Volumen)  
ISBN: 958-655-643-3 (Obra completa)

Número de ejemplares: 200

Diseño e impresión:  
Librería Jurídica Sánchez  
e-mail: [lijursanchez@epm.net.co](mailto:lijursanchez@epm.net.co)

Universidad de Antioquia  
Escuela Interamericana de Bibliotecología  
Centro de Investigaciones en Ciencia de la Información -CICINF-

Impreso y hecho en Colombia / Printed and made in Colombia.  
Medellín, 2006

## Agradecimientos

*Se agradece el apoyo y la colaboración recibida de los Centros de Investigación cofinanciadores y a sus directores en su momento y actuales:*

*Centro de Investigaciones en Ciencia de la Información -CICINF- de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia. Medellín - Colombia. Bibliotecólogas Nora Elena Rendón Giraldo, Martha Valencia de Veizaga, actual.*

*Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas -CUIB- de la Universidad Nacional Autónoma de México. México, D.F. - México. Dr. Filiberto Felipe Martínez Arellano.*

*La asesoría de los investigadores del CUIB: Dr. Juan José Calva González y Dra. Patricia Hernández Salazar.*

*A la profesora Rocío Herrera Cortés por su valiosa asesoría para esta publicación.*

*A las instituciones y bibliotecas (públicas y académicas) de los países latinoamericanos que atendieron la invitación y proporcionaron los datos necesarios para llevar a cabo la investigación.*

## El Grupo de Investigación

El Grupo de Investigación en Usuarios de la Información adscrito al Centro de Investigaciones en Ciencia de la Información -CICINF- de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia (Medellín-Colombia), conformado desde el año 2002, con la participación de docentes en bibliotecología, profesionales y estudiantes de diferentes disciplinas, consciente de la importancia y el rol del usuario en el proceso de transferencia de la información, desarrolla sus trabajos bajo las siguientes líneas de investigación o campos de estudio:

- Usuario de la información
- Necesidades de información
- Comportamiento en la búsqueda (comportamiento informativo)
- Satisfacción de usuarios
- Estudios de usuarios
- Perfiles de usuarios
- Formación de usuarios
- Métodos, técnicas e instrumentos para abordar el fenómeno usuarios
- Alfabetización informacional
- Desarrollo de habilidades informativas
- Cultura informacional

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
PRÓLOGO .....	17
RESUMEN .....	23
INTRODUCCIÓN .....	25
<b>1. FORMACIÓN DE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN:</b>	
<b>HACIA UNA CONCEPTUACIÓN .....</b>	<b>31</b>
1.1. USUARIO DE LA INFORMACIÓN .....	32
1.2. FORMACIÓN .....	33
1.3. FORMACIÓN DE USUARIOS .....	35
1.3.1. Historia del concepto .....	35
1.3.2. Caracterizando la formación de usuarios .....	42
1.4. TÉRMINOS RELACIONADOS CON LA FORMACIÓN DE USUARIOS .....	48
1.4.1. Educación .....	48
1.4.2. Instrucción de usuarios .....	50
1.4.3. Instrucción bibliográfica .....	51
1.4.4. Instrucción bibliotecaria .....	52
1.4.5. Desarrollo de habilidades informativas .....	53
1.4.6. Alfabetización en información .....	56
1.4.6.1. Origen y desarrollo .....	56
1.4.6.2. Definición .....	57
1.5. NIVELES DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS .....	62
<b>2. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN AMÉRICA LATINA .....</b>	<b>63</b>
2.1. DÉCADA DE 1960 .....	64
2.1.1. El desarrollo y la importancia de la educación .....	64
2.1.2. Programas de formación de usuarios .....	65
▶ Brasil .....	65
▶ Costa Rica .....	66
▶ México .....	67
▶ Perú .....	68
▶ Venezuela .....	68
2.1.3. Observaciones finales de los programas en esta década .....	69
2.2. DÉCADA DE 1970 .....	69
2.2.1. La agitación de las banderas de la ciencia y la tecnología .....	69
2.2.2. Programas de formación de usuarios .....	72

▶ Argentina .....	72	3.2.2. Modelos pedagógicos activistas .....	123
▶ Brasil .....	73	3.2.2.1. Modelo pedagógico desarrollista .....	123
▶ Colombia .....	75	3.2.2.2. Modelo pedagógico social .....	126
▶ Cuba .....	76	3.2.3. La escuela nueva .....	128
▶ México .....	76	3.2.4. Modelos pedagógicos contemporáneos .....	130
▶ Perú .....	77	3.2.4.1. Perspectiva pedagógica cognitiva (Constructivista) .....	130
▶ Uruguay .....	78	3.2.4.2. Escuela Histórico-Cultural (Lev Semionovich Vygotski) .....	133
▶ Venezuela .....	79	3.2.4.3. Modelo pedagógico social-cognitivo .....	136
2.2.3. Observaciones finales de los programas en esta década .....	79	3.3. PROPUESTA DE MODELO PEDAGÓGICO .....	137
2.3. DÉCADA DE 1980 .....	80	3.3.1. Reflexiones curriculares .....	138
2.3.1. Contexto de la información en América Latina .....	80	3.3.2. El formador .....	139
2.3.2. Programas de formación de usuarios .....	84	3.3.3. El usuario aprendiz .....	141
▶ Brasil .....	84	3.3.4. Relaciones formador - usuario aprendiz .....	142
▶ Chile .....	87	3.3.5. Escenarios .....	143
▶ Colombia .....	88	3.3.6. Metas .....	143
▶ México .....	90	3.3.7. Objetivos .....	144
▶ Uruguay .....	91	3.3.8. Secuencia .....	145
2.3.3. Observaciones finales de los programas en esta década .....	92	3.3.9. Contenidos y estrategias .....	145
2.4. PERÍODO DE 1990 A 2004 .....	92	3.3.10. Actividades .....	147
2.4.1. El péndulo económico en América Latina .....	92	3.3.11. Medios .....	147
2.4.2. Contexto internacional para el desarrollo bibliotecario: el auge de las tecnologías de la información .....	93	3.3.12. La evaluación .....	147
2.4.3. Programas de formación de usuarios .....	95	4. LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN -TIC'S- EN LA FORMACIÓN DE USUARIOS .....	153
▶ Argentina .....	95	4.1. USO DE LAS TECNOLOGÍAS EN LA FORMACIÓN DE USUARIOS .....	155
▶ Brasil .....	96	4.1.1. Conceptuación .....	155
▶ Colombia .....	99	4.1.2. Herramientas o soportes para la formación de usuarios .....	156
▶ Costa Rica .....	103	4.1.3. Impacto de las TIC's en las bibliotecas y en la formación de usuarios .....	163
▶ Cuba .....	104	4.2. FORMACIÓN EN EL USO DE LA INFORMACIÓN EDITADA EN TIC's .....	166
▶ México .....	105	5. DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN EN EL CONTEXTO LATINOAMERICANO .....	169
▶ Uruguay .....	109	5.1. ALCANCE .....	169
2.4.4. Observaciones finales de los programas en esta década .....	109	5.2. METODOLOGÍA .....	170
3. PROPUESTA DE UN MODELO PEDAGÓGICO PARA LA FORMACIÓN DE USUARIOS .....	111	5.2.1. Población y muestra de estudio .....	170
3.1. CONCEPTUACIÓN Y COMPONENTES DE UN MODELO PEDAGÓGICO PARA LA FORMACIÓN DE USUARIOS .....	111	5.2.2. Instrumentos para la recolección de datos .....	173
3.1.1. ¿Qué puede entenderse por modelo? .....	112	5.2.3. Variables .....	173
3.1.2. Componentes de un modelo pedagógico .....	116	5.3. LIMITACIONES PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS .....	174
3.1.2.1. Las metas o los propósitos .....	116	5.4. RECOLECCIÓN DE DATOS .....	176
3.1.2.2. El currículo .....	116	5.5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	180
3.1.2.3. Los métodos .....	117	5.5.1. Información general sobre las bibliotecas .....	180
3.1.2.4. Las técnicas .....	117	5.5.1.1. Distribución de respuestas por países .....	180
3.1.2.5. Los objetivos de enseñanza y aprendizaje .....	118	5.5.1.2. Tipo de biblioteca .....	181
3.1.1.1. La evaluación .....	118	5.5.1.3. Sector al que pertenecen las bibliotecas .....	181
3.1.1.2. Relación profesor alumno (formador - usuario) .....	118	5.5.1.4. Relación de las respuestas por países, tipo de biblioteca y sector al que pertenecen .....	182
3.2. UN RECORRIDO POR LOS MODELOS PEDAGÓGICOS .....	119	5.5.1.5. Fecha de inicio de los programas .....	184
3.2.1. Modelos pedagógicos instruccionales .....	119	5.5.2. Los usuarios y los programas de formación .....	185
3.2.1.1. Modelo pedagógico tradicional .....	119		
3.2.1.2. Modelo pedagógico conductista .....	121		

5.5.2.1. Los estudios de usuarios como base del diseño del programa	185
5.5.2.2. Programas de formación por tipos de usuarios	187
5.5.2.3. Grupos a los que está dirigida la formación	188
5.5.3. Características, objetivos y contenidos de los programas	190
5.5.3.1. Características del programa de formación de usuarios de las bibliotecas académicas	190
5.5.3.2. Objetivos de los programas de formación de usuarios	191
5.5.3.3. Contenidos de los programas de formación de usuarios	195
5.5.4. Modelos pedagógicos, estrategias y medios didácticos	197
5.5.4.1. Utilización de los modelos pedagógicos como apoyo para la concepción y desarrollo del programa de formación	197
5.5.4.2. Estrategias utilizadas más frecuentemente para la formación de usuarios	200
5.5.4.3. Estrategias para la formación de usuarios y el uso de modelos pedagógicos	201
5.5.4.4. Medios didácticos utilizados para la formación de usuarios	203
5.5.4.5. Medios didácticos y el uso de modelos pedagógicos	204
5.5.5. Sistematización y difusión	205
5.5.5.1. Medios utilizados para convocar a los usuarios	205
5.5.5.2. Documentación del programa de formación	208
5.5.5.3. Medios utilizados para publicar y difundir los programas de formación	208
5.5.6. Facilitadores de los programas de formación	209
5.5.6.1. Personal responsable del diseño y la planeación	210
5.5.6.2. Personal responsable de brindar el programa	211
5.5.6.3. Competencias de los facilitadores de los programas	213
5.5.7. Evaluación de los programas ofrecidos	215
5.5.7.1. Periodicidad de la evaluación	215
5.5.7.2. Aspectos que se evalúan en los programas	216
5.5.7.3. Utilidad de los resultados de la evaluación	217
<b>6. TENDENCIAS Y CONSIDERACIONES FINALES SOBRE LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN AMÉRICA LATINA</b>	<b>219</b>
6.1. TENDENCIAS EN COMPETENCIAS METODOLÓGICAS	219
6.2. TENDENCIAS EN COMPETENCIAS TEÓRICAS	222
BIBLIOGRAFÍA REFERENCIADA	229
BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA	239
ANEXOS	245

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. LA FORMACIÓN DE USUARIOS COMO COMPONENTE DEL SERVICIO DE CONSULTA	44
GRÁFICO 2. CARACTERÍSTICAS DEL USUARIO ALFABETIZADO	59
GRÁFICO 3. CONCEPTO DE MODELO	112
GRÁFICO 4. MODELOS PEDAGÓGICOS	114
GRÁFICO 5. USO FUNCIONAL DE LA RED INTERNET	165
GRÁFICO 6. PORCENTAJE DE RESPUESTAS POR PAÍSES	181
GRÁFICO 7. DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTAS POR TIPO DE BIBLIOTECA	181
GRÁFICO 8. SECTOR DE LAS BIBLIOTECAS ANALIZADAS	182
GRÁFICO 9. TOTAL PROGRAMAS OFRECIDOS ENTRE 1960 Y 2004	184
GRÁFICO 10. PORCENTAJE DE INSTITUCIONES QUE REALIZAN ESTUDIOS PREVIOS PARA DISEÑAR EL PROGRAMA	186
GRÁFICO 11. TIPO DE ESTUDIOS PREVIOS REALIZADOS PARA DISEÑAR PROGRAMAS	187
GRÁFICO 12. PORCENTAJE DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS Y ACADÉMICAS QUE OFRECEN PROGRAMAS DE FORMACIÓN POR TIPO DE USUARIOS	188
GRÁFICO 13. CARACTERÍSTICAS DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS ACADÉMICAS	191
GRÁFICO 14. PORCENTAJE DE BIBLIOTECAS QUE SE APOYAN EN ALGÚN MODELO PEDAGÓGICO	199
GRÁFICO 15. ESTRATEGIAS MÁS FRECUENTEMENTE UTILIZADAS POR LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS Y ACADÉMICAS PARA LA FORMACIÓN DE USUARIOS	201
GRÁFICO 16. ESTRATEGIAS PARA LA FORMACIÓN DE USUARIOS Y EL USO DE MODELOS PEDAGÓGICOS	202
GRÁFICO 17. MEDIOS DIDÁCTICOS UTILIZADOS PARA LA FORMACIÓN	204
GRÁFICO 18. MEDIOS DIDÁCTICOS PARA LA FORMACIÓN Y EL USO DE MODELOS PEDAGÓGICOS	205
GRÁFICO 19. MEDIOS UTILIZADOS PARA CONVOCAR A LOS USUARIOS A LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN	207
GRÁFICO 20. DOCUMENTACIÓN DEL PROGRAMA	208
GRÁFICO 21. MEDIOS MÁS FRECUENTES PARA PUBLICAR Y DIFUNDIR LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN	209
GRÁFICO 22. PERSONAL RESPONSABLE DEL DISEÑO Y LA PLANEACIÓN	211
GRÁFICO 23. PERSONAL RESPONSABLE DE BRINDAR EL PROGRAMA	213
GRÁFICO 24. COMPETENCIAS DE QUIENES DISEÑAN Y PLANEAN EL PROGRAMA DE FORMACIÓN	214
GRÁFICO 25. PERIODICIDAD DE LA EVALUACIÓN	216
GRÁFICO 26. ASPECTOS QUE SE EVALÚAN EN LOS PROGRAMAS	217
GRÁFICO 27. UTILIDAD DE LOS RESULTADOS	218

## LISTA DE TABLAS

TABLA 1.	CARACTERÍSTICAS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS .....	37
TABLA 2.	ORIGEN Y DESARROLLO DE LA ALFABETIZACIÓN EN INFORMACIÓN .....	56
TABLA 3.	CONCEPTOS DE MODELOS PEDAGÓGICOS .....	113
TABLA 4.	MODELO PEDAGÓGICO TRADICIONAL .....	120
TABLA 5.	MODELO PEDAGÓGICO CONDUCTISTA .....	122
TABLA 6.	MODELO PEDAGÓGICO DESARROLLISTA .....	125
TABLA 7.	MODELO PEDAGÓGICO SOCIAL .....	127
TABLA 8.	LA ESCUELA NUEVA .....	129
TABLA 9.	MODELO PEDAGÓGICO PROPUESTO .....	148
TABLA 10.	INDICADORES DE REFERENCIA PARA LAS BIBLIOTECAS .....	172
TABLA 11.	TOTAL CUESTIONARIOS ENVIADOS Y RECIBIDOS .....	179
TABLA 12.	RELACIÓN DE LAS RESPUESTAS POR PAÍS, TIPO DE BIBLIOTECA Y SECTOR AL QUE PERTENECE .....	183
TABLA 13.	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS PROGRAMAS OFRECIDOS EN EL PERÍODO 1960-2004 .....	184
TABLA 14.	PORCENTAJE DE BIBLIOTECAS QUE ELABORAN ESTUDIOS DE USUARIOS PARA EL DISEÑO DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN ..	185
TABLA 15.	TIPO DE ESTUDIOS REALIZADOS COMO BASE PARA EL DISEÑO DEL PROGRAMA .....	186
TABLA 16.	BIBLIOTECAS PÚBLICAS Y ACADÉMICAS QUE OFRECEN PROGRAMAS DE FORMACIÓN POR TIPOS DE USUARIOS .....	188
TABLA 17.	CATEGORÍAS O TIPOS DE USUARIOS A LOS QUE SE DIRIGEN LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN .....	189
TABLA 18.	CARACTERÍSTICAS DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS DE LAS BIBLIOTECAS ACADÉMICAS .....	190
TABLA 19.	OBJETIVOS DE LOS PROGRAMAS DE LAS BIBLIOTECAS ACADÉMICAS .....	192
TABLA 20.	OBJETIVOS DE LOS PROGRAMAS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS ..	194
TABLA 21.	CONTENIDOS DE LOS PROGRAMAS DE LAS BIBLIOTECAS ACADÉMICAS .....	195
TABLA 22.	CONTENIDOS DE LOS PROGRAMAS DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS .....	197
TABLA 23.	USO DE LOS MODELOS PEDAGÓGICOS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS .....	198
TABLA 24.	MODELOS PEDAGÓGICOS EMPLEADOS PARA LA FORMACIÓN DE USUARIOS .....	199
TABLA 25.	ESTRATEGIAS MÁS FRECUENTEMENTE UTILIZADAS POR LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS Y ACADÉMICAS PARA LA FORMACIÓN DE USUARIOS .....	200
TABLA 26.	ESTRATEGIAS PARA LA FORMACIÓN DE USUARIOS Y EL USO DE MODELOS PEDAGÓGICOS .....	202

TABLA 27.	MEDIOS DIDÁCTICOS UTILIZADOS PARA LA FORMACIÓN .....	203
TABLA 28.	MEDIOS DIDÁCTICOS PARA LA FORMACIÓN Y EL USO DE MODELOS PEDAGÓGICOS .....	205
TABLA 29.	MEDIOS UTILIZADOS PARA CONVOCAR A LOS USUARIOS A LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN .....	206
TABLA 30.	OTROS MEDIOS UTILIZADOS PARA CONVOCAR A LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN .....	207
TABLA 31.	MEDIOS MÁS FRECUENTES PARA PUBLICAR Y DIFUNDIR LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN .....	209
TABLA 32.	PERSONAL RESPONSABLE DEL DISEÑO Y LA PLANEACIÓN .....	210
TABLA 33.	PERSONAL RESPONSABLE DE BRINDAR EL PROGRAMA .....	212
TABLA 34.	COMPETENCIAS DE QUIENES DISEÑAN Y PLANEAN EL PROGRAMA .....	214
TABLA 35.	COMPETENCIAS DE QUIENES OFRECEN EL PROGRAMA DE FORMACIÓN .....	215
TABLA 36.	ASPECTOS QUE SE EVALÚAN EN LOS PROGRAMAS .....	216
TABLA 37.	USOS DE LOS RESULTADOS .....	218

## LISTA DE ANEXOS

ANEXO 1:	Carta de presentación del cuestionario .....	245
ANEXO 2:	Cuestionario .....	247
ANEXO 3:	Modelo de entrevista .....	252

La era de la información y la sociedad del conocimiento han transformado no solo el sector productivo, sino también las relaciones sociales y nuestra forma de vivir, a tal punto que hoy se admite que la calidad de vida depende en gran parte de las facilidades para el acceso y disponibilidad de información, pero especialmente de las habilidades informativas de cada persona que le permitirá reconocer las necesidades de información y los medios y herramientas para localizarla, evaluarla y usarla efectivamente.

El crecimiento exponencial de la información y los cambios acelerados de la época actual, hacen que pronto lo adquirido quede obsoleto y que para aprender haya que desaprender, exigiendo que los individuos se eduquen permanentemente, no solo para adquirir las competencias que demanda el sector productivo, sino también para sobrevivir en una sociedad dependiente cada vez más de la información.

Aunque es común que se hable indistintamente de la sociedad de la información y de la sociedad del conocimiento, debe aclararse que al hacer referencia a esta última, se resalta el hecho de que en este estudio no solo se valora la información como recurso estratégico para el desarrollo a todos los niveles, sino que en estas sociedades se tiene la capacidad de generar conocimiento sobre una realidad y se utiliza como factor de desarrollo y dinamizador del cambio social.

En un mundo globalizado la información debe servir para eliminar barreras y por lo tanto exige el desarrollo de aptitudes referidas al uso y dominio de la información, así como de las tecnologías que facilitan el acceso a ella. Por medio del desarrollo de estas habilidades se contribuye a la construcción del tejido social ya que los individuos podrán equiparse con la información que les permita participar activamente y contribuir al fortalecimiento de la democracia.

Se aprecia entonces, que ya la información empieza a valorarse, no solo como insumo esencial del desarrollo sino también como elemento necesario para la participación democrática. La preocupación no es el limitado acceso a la información, aspecto que –al menos– en los países de mayor desarrollo – han resuelto en gran medida las tecnologías de la información y la comunicación – TIC's, sino más bien la carencia de las habilidades necesarias para registrarla,

sintetizarla, evaluarla e integrarla al cuerpo de conocimiento que se posee, para reformularla, comunicarla y generar nuevo conocimiento.

De esta manera, a pesar de que la brecha digital es aún un problema de grandes proporciones en América Latina, los aspectos tecnológicos no pueden ser la única preocupación de la región en la actualidad.

Al Estado y a la sociedad nos les basta la voluntad política y administrativa para garantizar el derecho a la información, ni tampoco el disponer de bancos y redes automatizadas de documentos. Ante todo esto se necesita un gran compromiso educativo con el fin de formar y orientar hombres y mujeres que con motivaciones, intereses, gustos y aptitudes propias, sean capaces de crear, desarrollar, ubicar, relacionar y usar información inteligente y útil en la toma de decisiones y lograr que la tecnología de organización y transmisión de la información, se someta a un proceso de endogenización a través de la educación<sup>1</sup>.

En este contexto se ha generalizado el tema de las sociedades alfabetizadas en información y aparecen conceptos como la infoalfabetización y la competencia informacional, entendida como la habilidad de reconocer una necesidad de información y la capacidad no solo de identificar y localizar información, sino especialmente de utilizarla de manera efectiva, tanto para la solución de problemas, como para el aprendizaje a lo largo de la vida.

Pero ¿qué implicaciones tiene todo esto para las bibliotecas? La respuesta es sencilla y compleja a la vez. El papel de las bibliotecas en la sociedad del conocimiento debe transformarse. Si hace algunas décadas el llamado era a ser más proactivos, para buscar la máxima exposición de los usuarios a la información, hoy la preocupación no es tanto, cómo incrementar el uso de los recursos, ni orientar para manejar fuentes documentales. Hoy el énfasis está en utilizar estrategias adecuadas para coadyuvar a que las personas adquieran y desarrollen aptitudes que les permita utilizar efectivamente la información.

Lo anterior implica que las bibliotecas asuman su función educativa desde un enfoque global y que se analicen de manera crítica los programas de formación de usuarios que se ofrecen en estas instituciones, pero con una perspectiva más amplia que parta de considerar estos como algo estructural que compete a muchos sectores de la sociedad.

La formación de usuarios no es una actividad nueva en las bibliotecas, ya que en los países anglosajones desde finales del siglo 19, hubo una marcada preocupación

1. BARLOEWEN, Constantine Von. *Latinoamérica : cultura y modernidad*. Barcelona : Galaxia, 1995. p. 231. Citado por: ARANGO VELÁSQUEZ, Gabriel Jaime. Valor y función de la información en los procesos comunitarios ciudadanos de construcción de identidades culturales. En: *Revista Interamericana de Bibliotecología*. Medellín. Vol. 24, no. 2 (Jul.-Dic. 2001); p. 83.

por este aspecto. En los países latinoamericanos bien entrado el siglo 20, se dio inicio a programas de orientación y educación de usuarios para incrementar el uso de los recursos y servicios y de esta manera dar solución a uno de los problemas que más preocupaban: la subutilización de la información.

Sin embargo, a pesar de las experiencias documentadas es solo a partir de los años 70 de esa centuria cuando realmente se aprecian esfuerzos sistemáticos en esa dirección, impulsados especialmente, por las bibliotecas de instituciones de educación superior.

Estos esfuerzos coincidieron o más bien fueron respuesta al interés de asociaciones profesionales y organismos internacionales por llamar la atención de los responsables de las coordinación y dirección de redes y sistemas de bibliotecas sobre la importancia de la información para el desarrollo, que para ese entonces hacía referencia más a los aspectos económicos y esto explica en parte el porqué en estos inicios, las bibliotecas universitarias presentaban experiencias más significativas en comparación con las bibliotecas públicas.

En las bibliotecas especializadas (y en los centros de documentación que empezaron a proliferar por esta época), también se incrementó el interés por los usuarios y su formación, pero el énfasis se hizo más hacia el estudio de su comportamiento en el proceso información – búsqueda.

Para ese entonces, la información aún no se valoraba (y todavía no se hace a cabalidad) como elemento dinamizador del cambio social y se desconocía que su uso efectivo estaba orientado a aprender a aprender.

Entonces si la formación de usuarios en las bibliotecas no es un asunto nuevo, ¿qué es lo que realmente ha cambiado? Este es el tema central del trabajo que aquí se publica. La formación de usuarios de que se habla hoy, tiene un significado y una dimensión diferente a la que tenía en sus inicios. No se trata de confundir momentos históricos y valga la pena aclarar que en este punto común no caen las autoras de la investigación.

Es lógico pensar que con el desarrollo de la bibliotecología y el de otras disciplinas, producto de los avances científicos y tecnológicos y de los cambios sociales, la formación de públicos haya pasado por etapas diferentes que consecuentemente llevaron a transformar esta función que inicialmente era meramente instrumental: orientar y enseñar a usar herramientas para identificar y localizar información. En la actualidad el enfoque se desplazó de la preocupación por enseñar cómo buscar información hacia la optimización de su uso y la conciencización de la sociedad sobre la importancia de aprender y de manejar y usar la información y las TIC's como componente esencial del aprendizaje a lo largo de la vida.



No se trata entonces, de discutir si el proceso de formación de usuarios es un asunto que atañe a las bibliotecas, sino de entender que ésta es una responsabilidad social que involucra a varios actores y que para la biblioteca constituye un programa transversal que afecta o se relaciona con diferentes aspectos organizacionales y funcionales.

La formación de usuarios no puede verse como una actividad marginal que se puede asumir de manera mecánica, ni como el resultado de esfuerzos aislados. Se trata de un programa que debe planearse rigurosamente y que se desarrolla en cooperación con otros agentes, entre los cuales el sistema educativo es uno de los más importantes.

En este sentido, la Asociación de Bibliotecas Americanas (ALA por sus siglas en inglés) ha insistido en que la sociedad debe considerar las habilidades para el manejo de la información tan importantes como leer y escribir y que por lo tanto, deberían ser un componente esencial de la educación de las personas. Por su parte, la UNESCO desde 1980 consideró que la educación de los usuarios de las bibliotecas deberían formar parte del sistema de educación general.

Los aspectos anteriores son precisamente destacados por las autoras de esta investigación, cuando plantean que formar para acceder a la información y para usarla efectivamente debe ser un proyecto de nación, del cual debe hacer parte el Estado, la escuela, la familia y el sistema bibliotecario, para lo cual se necesitan formadores sensibles al trabajo con las personas, convencidos de la importancia que tiene la lectura y la comunicación para el desarrollo social y con habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes necesarias para asumir esta responsabilidad.

La formación de usuarios no puede entonces, centrarse en un espacio en particular, ni enfocarse al uso adecuado de determinadas fuentes de información que hacen parte de los acervos institucionales. Hoy asistimos a cambios estructurales en la concepción que se tiene de la biblioteca como institución social y del papel de la información para el desarrollo y por lo tanto, de la necesidad de educar para aprovecharla efectivamente.

Consecuentemente, los bibliotecarios han empezado a utilizar estos términos para referirse a las funciones que deben cumplir para la formación de usuarios, pues aun no hay una claridad conceptual para referirse a lo que antes se denominaba orientación, educación e instrucción de usuarios.

Uno de los aportes de esta investigación es el rastreo concienzudo que se hace de los conceptos que a lo largo de la historia se han venido utilizando hasta llegar a precisar el alcance de la alfabetización en información (AI o ALFI como comúnmente se conoce) y el papel de las bibliotecas en el desarrollo de competencias informacionales, papel que va más allá de aprender a localizar información, como ya se aclaró, y que involucra dominios cognitivos, afectivos y el desarrollo de ciertas habilidades.

Una vez discutidos los aspectos conceptuales, esta obra dedica parte importante a los elementos que deben considerarse para planear cualquier programa de formación de usuarios. La comprensión de los términos, el conocimiento de la comunidad a través de los estudios de usuarios, el empleo de un módulo pedagógico adecuado y de los recursos y medios didácticos apropiados, serán garantía del logro de los resultados esperados.

A pesar de que casi todos los países de la región han incursionado en el campo de la formación de usuarios, hasta el momento de iniciar esta investigación no se disponía de un estudio que sirviera de punto de partida para analizar las realizaciones. Por lo tanto, hay que valorar el aporte que hacen las autoras al presentar una compilación y análisis de los programas de formación de usuarios en las bibliotecas de la región.

Sin el ánimo de ser exhaustivas, ya que es de todas conocidas las dificultades que se presentan para recolectar información, utilizando la técnica de la encuesta, en una apretada síntesis se reseñan los avances y retrocesos en este campo.

A pesar de que el análisis mostró que se cuenta con algunos programas que podrían considerarse como buenos, prácticos, dignos de emular, el balance en general, no es muy satisfactorio. Se evidencia escaso nivel de planeamiento, desconocimiento de los grupos a quienes se dirigen los programas, poco interés por la sistematización de los procesos y desinterés por evaluar y aprovechar los resultados para futuras experiencias.

Esta investigación no se limitó a hacer un simple diagnóstico, sino que además de hacer la ubicación de los programas en el contexto histórico y social de la región, valoró los esfuerzos de las instituciones, pero indicó igualmente, las principales debilidades de los programas ofrecidos, destacando finalmente, la escasez de planteamientos estructurados desde el punto de vista pedagógico y las dificultades para medir el impacto y evaluar los resultados de este esfuerzo.

En síntesis, podría afirmarse que el gran valor de la investigación "Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano" es el llamado de atención sobre el papel de la biblioteca en la ALFIN, que como bien anotan las investigadoras: si las bibliotecas no están asumiendo la función educativa enfocada hacia la formación de usuarios para que aprendan a usar la información, habría que preguntarse ¿cómo están contribuyendo las bibliotecas, especialmente las de carácter público, a la formación de ciudadanos para enfrentarse a la era de la información y del conocimiento?

*Rocío Herrera Cortés*

A partir de la formación de usuarios de la información vista como un proceso de carácter educativo, pedagógico y formativo que debe ser asumido por las bibliotecas con base en los intereses y necesidades de información de las diferentes categorías de usuarios que atiende, se hace una búsqueda o exploración y análisis de tipo documental y experiencial en algunos países de América Latina, con el fin de determinar el desarrollo, aplicación y tendencias de los programas de formación en las bibliotecas públicas y académicas.

La conceptualización del tema y su acercamiento desde la pedagogía, las vivencias en los países latinoamericanos, los puntos de vista de expertos de la bibliotecología y las tendencias en la producción, tratamiento y transmisión de la información y el conocimiento, permiten generar una propuesta de lineamientos o directrices para llevar a cabo los programas de formación de usuarios con base en un modelo pedagógico, propiciando que cada sujeto adquiera y desarrolle habilidades, competencias y conocimientos que le faciliten formular su necesidad de información, buscar, localizar, analizar, evaluar y usar la información para su posterior transformación y comunicación, en pro de la solución de sus problemas y el desempeño como ciudadano con múltiples roles en una comunidad determinada.

En esta época denominada por algunos teóricos como sociedad de la información o del conocimiento, los miembros de la sociedad están buscando y produciendo más información en todos los medios, formas y soportes que les sea posible, con el fin de lograr una comunicación que facilite la adquisición del conocimiento y el desempeño en la vida académica, laboral, profesional y cotidiana. Situación que implica que estas personas deben conocer y saber cómo encontrar la información y utilizarla de acuerdo con sus intereses y necesidades; por lo tanto, deben adquirir y desarrollar habilidades y conocimientos que les permitan solucionar problemas de tipo informativo para desempeñarse en su trasegar diario.

Precisamente, son las unidades de información (bibliotecas, centros de documentación y archivos), las llamadas a atender esta formación -concebida como un proceso que requiere el compromiso de todos los miembros de la sociedad-, y quienes cada vez procuran aumentar su validez como instituciones que cumplen las funciones de organizar, facilitar el acceso y conservar la información para los sujetos que la necesitan, y responder así a la misión y visión propuestas como unidades de información al servicio de la sociedad y sus ciudadanos. Entre tanto estos sujetos, denominados usuarios, en su búsqueda de información encuentran dificultades para acceder a ella, en forma efectiva y eficaz, muchas veces debido al escaso conocimiento de estos procesos y la falta de conciencia que tienen de las habilidades que se deben desarrollar para la búsqueda, localización, selección y evaluación de la información pertinente para satisfacer sus necesidades.

Si bien con los programas de formación de usuarios se busca el desarrollo de unas habilidades de información, éstas requieren una gran labor de autoaprendizaje por parte de los usuarios, puesto que éstas se relacionan directamente con su capacidad para utilizar de manera adecuada las fuentes de información a su alcance. Sin embargo, en el momento de proponer programas de formación de usuarios, las unidades de información generalmente los presentan de forma global, sin tener en cuenta las características de los usuarios. En tanto que, otras unidades de información que tienen establecidas tipologías de los usuarios no han institucionalizado los programas dentro de la misma biblioteca, ofrecen esta formación esporádicamente, o lo hacen solo a solicitud de algún usuario.

Las necesidades de información y formación de los sujetos sociales y la presencia permanente de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's) les exigen aprender a aprender y a aprehender habilidades y conocimientos para lograr un acceso rápido y oportuno a la información pertinente. Ante esta situación, los bibliotecólogos, cumpliendo con una de las funciones que caracteriza a las unidades de información -la educativa-, están en la obligación de formar a los usuarios en el uso de las herramientas y en el desarrollo de habilidades de información que les permita ser personas aptas en el acceso y uso de la información.

La formación de usuarios constituye un asunto en discusión y una función propia de las unidades de información, que se ha venido planteando desde diversos enfoques, métodos y técnicas en América Latina, aproximadamente desde 1960. Diversos nombres se le han dado a la formación de usuarios: instrucción de usuarios, educación de usuarios, instrucción bibliográfica, formación de usuarios (una de las expresiones más utilizadas en Latinoamérica), entre otras. Actualmente aparecen expresiones como desarrollo de habilidades informativas, alfabetización informativa y cultura informativa que pretenden desarrollar en los usuarios las habilidades para buscar, localizar, seleccionar y analizar la información pertinente para suplir sus necesidades de información, además de incluir la habilidad de re-crear o producir nueva información, a partir de la optimización de las tecnologías de la información y la comunicación. Surgen entonces alrededor de los usuarios de la información ideas y propuestas convertidas en experiencias, teorías, definiciones, términos y conceptos, que si bien apuntan al mismo propósito, difieren en su naturaleza, características, metodologías y recursos empleados y por ende, amplían las perspectivas de la disciplina bibliotecológica, pero ¿cuál ha sido su origen y desarrollo a través del tiempo?.

Precisamente en la investigación, desarrollada y cofinanciada por el Centro de Investigaciones en Ciencia de la Información -CICINF- de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia y el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas -CUIB- de la Universidad Nacional Autónoma de México, se trató de identificar el proceso de desarrollo de la formación de usuarios en América Latina y las tendencias en este campo; al igual que esclarecer cómo ha sido y hacia dónde va la formación de usuarios y los procesos formativos que lo cobijan. Se pretendió además propiciar el debate académico desde espacios locales, nacionales e internacionales para contribuir a la generación y aplicación del conocimiento en bibliotecología y ciencia de la información, teniendo en cuenta lo que se ha hecho, se está haciendo y, posiblemente, se hará en Latinoamérica sobre la formación de usuarios de la información. Para lograrlo se definieron los siguientes objetivos específicos:

- Describir y analizar el proceso de desarrollo de la formación de usuarios en América Latina desde la década del 60 del siglo XX.

- Determinar cuáles eran los enfoques educativos y pedagógicos en que se apoyaban los programas de formación de usuarios.
- Conocer las tendencias en la región para lograr usuarios alfabetizados en información.
- Proponer, de acuerdo con las características y tendencias de los programas de formación, un modelo pedagógico que contemplara los métodos, técnicas y metodologías.

Para la recolección de los datos se utilizó en primer lugar la revisión bibliográfica, para acercarse a la evolución y tendencias de los conceptos y programas de formación de usuarios en la región.

Por otra parte, se utilizó la técnica de la encuesta recurriendo al cuestionario aplicado a los directores de las bibliotecas académicas y públicas y a la entrevista a profesores y egresados de la Escuela Interamericana de Bibliotecología que tenían experiencia en este campo. La población total de la investigación se constituyó por 1088 bibliotecas académicas y 2456 bibliotecas públicas, de la cual se extrajo una muestra del 40% de entidades que reunieron ciertos criterios previamente determinados que permitieron hacer el análisis propuesto. Dichos criterios se relacionan en el capítulo 5. La selección final de las bibliotecas que integraron la muestra se hizo en forma intencional, teniendo en cuenta las facilidades de comunicación existentes para el envío y recepción de los cuestionarios.

Como puede observarse, por no tratarse de una muestra al azar, los resultados no pueden ser concluyentes, sin embargo, se trataba de hacer una reflexión desde el campo teórico, metodológico y experiencial y los hallazgos sí permitieron reflexionar desde la práctica en lo que sucede en este campo en América Latina y El Caribe.

La bibliografía consultada permitió constatar que alrededor del tema de usuarios se ha escrito bastante pero que no se ha llegado a una unificación de criterios frente a la utilización de los diferentes conceptos y a la estructuración de los programas de formación de usuarios que se ofrecen en las bibliotecas académicas y públicas.

Igualmente, el recorrido por las experiencias documentadas desde 1960 hasta 2004 mostró que existe un desarrollo desigual en la región, ya que mientras algunos países como Argentina, Brasil, Chile, Colombia y México han llegado a estructurar programas que gozan de gran reconocimiento e interés de sus instituciones, otros como Nicaragua, Paraguay y Bolivia aun tienen un largo camino por recorrer. Estas diferencias se evidenciaron en el interés demostrado por participar en la investigación, medido por el número de respuestas recibidas.

Finalmente cabe destacar que en términos generales se detectó que se ha incrementado el número de propuestas de formación de usuarios, pero aun subsisten problemas de construcción conceptual en el diseño y planeación de propuestas formativas. Los programas que se han publicado, en un gran número de casos no tienen una fundamentación teórica que respalde su formulación; hacen referencia a las experiencias vividas, o simplemente presentan la estructura con objetivos, contenidos y público beneficiario, y falta una mayor conciencia sobre la importancia de la evaluación. Así mismo se encontraron diferencias en las características, metodologías y recursos empleados, todo lo cual llevó a la necesidad de proponer un modelo pedagógico que sirva de base para estructurar programas de formación de usuarios en las entidades interesadas.

Los resultados de la investigación aparecen agrupados en seis capítulos. En primer lugar se exponen los referentes teóricos y conceptuales del usuario de la información y formación, observando este último concepto desde diferentes disciplinas y la relación que tiene con el concepto de usuario; también se presenta la evolución del término formación de usuarios, y se intenta un acercamiento a una concepción que ofrezca las bases para diseñar e implementar los programas de formación de usuarios; de igual manera, se estudian y analizan las diferentes expresiones relacionadas con la formación como: educación, instrucción de usuarios, instrucción bibliográfica y bibliotecaria, así como el desarrollo de habilidades informativas y la alfabetización en información.

El origen y desarrollo de los programas de formación en América Latina, desde 1960 hasta 2004, se exponen en el segundo capítulo, en orden cronológico, por décadas y luego por países. En cada caso se describen las experiencias, hechos y situaciones de las diferentes instituciones que participaron en la investigación y que han documentado, sistematizado y divulgado sus programas de formación, con el fin de analizar, de manera sucinta al final de cada década, los elementos que marcaron el proceso de desarrollo de éstos y las tendencias en el área.

Los enfoques pedagógicos y la presencia de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's) en la formación de usuarios se abordan en los capítulos tercero y cuarto, destacando su relevancia y pertinencia para la formación de usuarios, considerada como un proceso, que requiere de diferentes elementos, como base para seleccionar o adaptar el modelo pedagógico, que mejor permita el logro de los objetivos y metas del programa; y con base en él, además de las categorías de usuarios, las necesidades de formación e información y los recursos de tipo computacional de la biblioteca, entre otros, es posible determinar el contenido y las características del programa de formación.

En el capítulo quinto se presentan los resultados del trabajo de campo realizado para analizar el desarrollo de los programas de formación en el contexto

latinoamericano, sus características, objetivos, contenido, modelos pedagógicos y estrategias y medios utilizados para el diseño, difusión y evaluación de los programas.

Finalmente se esbozaron las principales tendencias y algunas consideraciones sobre la formación de usuarios desde el punto de vista teórico y metodológico.

Cabe destacar que, tanto el trabajo de campo como el análisis documental dan cuenta de las tendencias que se tienen en la función de formar al usuario de la información con y para el uso de las tecnologías, especialmente en las bibliotecas académicas; de igual manera, el estudio también indica que en algunas de las bibliotecas públicas de América Latina, aun no se cuenta con tecnología informática y menos con propuestas de formación de usuarios, lo que indica las limitaciones que aun se enfrentan.

Es importante anotar que esta investigación intenta aportar al desarrollo de la disciplina bibliotecológica y es el comienzo de un largo estudio con respecto al tema, ya que si bien existen varias experiencias en la región, no se han difundido y muchas no están documentadas, lo cual obstaculiza su mejoramiento y la puesta en marcha de proyectos de tipo cooperativo e investigativo; por esto se agradecen los aportes para enriquecer el estudio.

# 1. FORMACIÓN DE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN: HACIA UNA CONCEPTUACIÓN

En este capítulo se presentan los conceptos\* y expresiones básicas sobre la formación de usuarios desde la perspectiva de diferentes autores. Se parte del concepto de usuario de la información, se continúa con el de formación, para enlazarlo con la formación de usuarios, discutiendo su evolución histórica, para presentar el concepto construido por el Grupo de investigación, para validar el desarrollo de este trabajo. De igual manera, se discuten los otros términos utilizados para referirse a la formación de los usuarios y que tienden a confundirse como son: educación de usuarios, instrucción de usuarios, instrucción bibliográfica e instrucción bibliotecaria; posteriormente se presentan las expresiones que han surgido más recientemente en este campo, a partir de la presencia de las tecnologías de la información y la comunicación: desarrollo de habilidades informativas y alfabetización en información.

Se pretende resaltar la importancia del tema y su aplicación en las bibliotecas, a partir de la reflexión sobre lo expuesto por diferentes autores, que lleva a destacar dos particularidades que presenta el manejo dado a los conceptos relacionados con los programas de formación de usuarios. En primera instancia, se señala la **carencia de una base conceptual** de los procesos de formación de usuarios en las diferentes unidades de información, que les sirva de apoyo y sustentación; de ahí, que una gran parte de la literatura publicada es de tipo “experiencial”; es decir, en ella se registran los diferentes programas de formación de usuarios desarrollados especialmente en las bibliotecas universitarias, las motivaciones que los originaron, los objetivos propuestos, las actividades desarrolladas y a lo sumo algunos de los resultados obtenidos. En segundo lugar, se indica la falta de claridad o **confusiones** que se presentan en el **manejo de los conceptos**, no sólo entre los autores que han escrito sobre el tema como tal, sino en diversas experiencias que se han documentado.

\* Para esta investigación un concepto se construye teniendo en cuenta su naturaleza o esencia, su finalidad, las características y para determinar el modelo pedagógico se agregan las tipologías o categorías que establece cada modelo, respondiendo así al concepto establecido por cada autor.

## 1.1. USUARIO DE LA INFORMACIÓN

El diccionario de la Real Academia Española<sup>2</sup>, dice que usuario es quien usa ordinariamente una cosa. Si esto se lleva al campo de la información, puede decirse que se refiere a la persona que es, tanto productora como consumidora de información, independiente del lugar donde ésta se encuentre y del soporte en que esté presentada. Desde la década de 1930 -aproximadamente- al usuario se le ha considerado como el centro y razón de ser de las unidades de información, a partir de la idea formulada por Louis Shores de que la “biblioteca debe estar centrada en el usuario”<sup>3</sup>.

Éste es una persona que presenta un vacío o carencia de conocimiento, y en las bibliotecas, es para quien se organiza la información llevando a cabo un proceso que incluye: selección, adquisición y organización física de los recursos; diseño y ofrecimiento de servicios y la implementación de programas de formación que faciliten el uso completo y adecuado de los recursos y servicios. En este proceso se le da gran importancia al usuario, al considerarlo el inicio y el fin del ciclo de transferencia de la información. La infraestructura cognoscitiva que él posee le permite ser un sujeto constructivo, creativo y sistemático que -por lo regular- busca orientación de tipo cualitativo\* en un sistema de información para interpretar y analizar la información, para entretenerse y para crearla o re-crearla y así modificar ese estado de conocimiento reflejado en una necesidad de información que procura satisfacer (en este sentido es fundamental aclarar que hay ocasiones en las que él no es consciente de esa necesidad de información o no sabe manifestarla), necesidad que puede estar relacionada con diversos problemas o intereses.

La conciencia, los sentidos, la percepción, la atención, la memoria, el pensamiento, el razonamiento, la formación de conceptos y la inteligencia, son factores que intervienen en el proceso de aprendizaje, aunque la forma en que actúan varía de una persona a otra. Por eso el usuario está en condiciones de realizar tareas de búsqueda, selección, análisis, síntesis, comparación, organización y escritura, de acuerdo con su estructura cognitiva, sus intereses y necesidades, sus conocimientos previos y sus condiciones internas y externas; aspectos que deben tenerse en cuenta dentro del proceso formativo de los usuarios, puesto que el uso de la información le permite a este sujeto tomar decisiones relacionadas con su quehacer y estilo de vida y además, generar nuevas ideas, conocimientos y productos.

2. REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Diccionario de la lengua española. 2 ed. Madrid : Real Academia Española, 2001.

3. BOPP, Richar, SMITH, C. Introducción general al servicio de consulta : libro de texto para el estudiante de bibliotecología y manual para el bibliotecario de consulta / traducido por Carlos C. Compton García. México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2000.

\* Precisamente, por su infraestructura cognoscitiva, él está en condiciones de determinar qué, cuándo y cómo aprender a orientarse.

En épocas pretéritas fue un ser pasivo, en espera de que le dijeran cómo debía comportarse o qué debía hacer; por el contrario, hoy en día -en muchos lugares- participa en el desarrollo de los sistemas de información y sugiere la creación o mejoramiento de los servicios de información y ayuda en la definición de políticas y productos de estos sistemas.

*Los usuarios de la información pueden acudir a las unidades de información en búsqueda de los documentos; pero, más que ser asistentes esporádicos, son sujetos activos, participativos y determinantes en el desempeño del sistema de información y de la calidad de los servicios que el sistema preste. En efecto, los usuarios consumen información, brindan información y producen información. Es por ello que se dice que interactúan con los componentes del sistema de información y con el ambiente en el cual funciona éste. Los usuarios se enfrentan a una realidad que les plantea problemas, y que (en el mejor de los casos) están en condiciones de resolver. Estos problemas pueden ser de tipo cognoscitivo, social, político, económico, cultural, sociológico, psicológico, recreativo, entre otros<sup>4</sup>.*

Por lo tanto, por usuario de la información se entiende a la persona que presenta un vacío de conocimiento que pretende superar y para ello utiliza información que posiblemente le permitirá producir nueva información y conocimiento.

Con esta concepción que se tiene del usuario de la información, debe verse el concepto formación para, posteriormente, unir ambos y llegar al término formación de usuarios.

## 1.2. FORMACIÓN\*

*Formación (bildung) es una vieja palabra alemana [...] su aplicación, su contenido significativo y su peso como concepto central [...] desde hace largo tiempo se usaba casi exclusivamente por personas que se tenían como “cultas”, es decir, por escritores y lectores.<sup>5</sup>*

El término formación ha sido utilizado indistintamente para referirse a educación, instrucción, orientación; inclusive en algunos casos lo relacionan directamente con la alfabetización. Desde la bibliotecología, especialistas del área relacionada con los usuarios han usado el vocablo sin distinción, mientras que otros, en procura de su aclaración, se apoyan en la sicología y especialmente en la pedagogía.

4. NARANJO VÉLEZ, Edilma, ÁLVAREZ ZAPATA, Didier. Desarrollo de habilidades informativas : una forma de animar a leer. Medellín : Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología, 2003; p. 20.

\* Algunos párrafos son adaptados de: NARANJO VÉLEZ, Edilma. El bibliotecólogo como promotor de la lectura y sus bases pedagógicas. México : La autora, 2003. 251 h. Tesis (Maestra en Bibliotecología). Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Filosofía y Letras.

5. VIERHAUS, Rudolf. Formación = Bildung / traducido por Juan Guillermo Gómez García. En: Revista Educación y Pedagogía. Medellín. 2ª época, Vol. 14 (May. - Ago., 2002); separata, p. 8.

Si se entiende la formación como una experiencia semejante entre hombres, cosas y sabiduría, se comparte con Kant<sup>6</sup> el privilegio que él le da a la experiencia de las cosas y de la naturaleza y la distancia que toma frente a la experiencia de los hombres; lo cual indica que cada uno es responsable de sí mismo en su proceso formativo. Mientras que Gadamer<sup>7</sup> dice que la formación es apropiarse totalmente de todo lo que ella permite a partir de la interacción, en la cual el sujeto -como ser pensante- es consciente de sus logros y apropiaciones, en un proceso constante de desarrollo y progreso, entonces la formación se asume como el conjunto de interacciones que vive el sujeto al entrar en contacto con el mundo, Carlos Gallego y Nelly Villegas se refieren al término como “la aprehensión que el sujeto hace del mundo que lo rodea, propiciado por las relaciones que el mismo sujeto establece”<sup>8</sup>. Aprehensión en la que participan instituciones y manifestaciones sociales como la escuela, la religión, la política y el lenguaje, que además intervienen en la formación de los sujetos, siendo partícipes del proceso de adquisición de la cultura como parte del patrimonio intangible del hombre. El lenguaje permite el diálogo, la comunicación e interacción con el otro, lo que facilita comprender y apropiarse de una cultura, un idioma y una idiosincrasia, aspecto esencial del entorno que incide en el proceso formativo integral del sujeto.

Por lo tanto, el hombre se apropia de los elementos del mundo, los reflexiona e introyecta y establece sus propias relaciones al aprehender y acumular experiencias que le posibilitan adquirir paulatinamente la autonomía necesaria como sujeto social y pensante que toma decisiones avaladas por él mismo, al haber adquirido habilidades de pensamiento crítico y autónomo que le permiten estar en condiciones de abstraerse, producto de su cognición, tarea que requiere esfuerzo y sacrificio.

De acuerdo con lo anterior y acudiendo a José León Crochik<sup>9</sup>, puede decirse que

*La formación es la apropiación subjetiva de la cultura, y, por ello, implica la diferenciación, resultado de aquella apropiación. Es en este sentido como podemos entender que la constitución del individuo es mediatizada socialmente, y que cuanto más se aparta éste de la cultura en la búsqueda de sí mismo, menos se individualiza. La paradoja consiste en que cuanto más considera propias sus motivaciones, más está integrado a la sociedad que impone su autonomía.*

6. KANT, Immanuel. Conflicto de las facultades. Buenos Aires : Losada, 1963; p. 65.

7. GADAMER, Hans-Gerg. Verdad y método. Salamanca : Ediciones Sígueme, 1991; p. 80.

8. GALLEGO ESCOBAR, Carlos, VILLEGAS VILLEGAS, Nelly y BERNAL OCAMPO, Diana. Formación de lectores autónomos, un problema que trasciende a la escuela. Medellín : Los autores, 1998; h 39. Tesis (Magister en Educación). Universidad de Antioquia, Facultad de Educación.

9. CROCHIK, José León. La pseudoformación y la conciencia ilusionada. En: Revista Educación y Pedagogía. Medellín. Vol. 12, no. 26-27 (Ene. - Ago., 2000); p. 159.

Entonces, se establece que:

La formación es un **proceso de desarrollo** cuyo resultado se obtiene desde todas las influencias que **con-forman al hombre**, las cuales se encuentran revestidas, en algunas ocasiones, desde el proceso de enseñanza aprendizaje, en el que el hombre vive en una búsqueda continua de transformación y para ello es necesario que haga uso de la inteligencia de sí y del mundo. Por eso se dice que es un ser inacabado, en continua **trans-formación**.

José Alfredo Verdugo<sup>10</sup> explica que el concepto formación connota el proceso de desarrollo que permite manifestar al mundo exterior lo que es el mundo interior de cada sujeto; esto implica que en la formación se da un intercambio entre sujeto y contexto, este último le ha permitido vivir experiencias significativas y determinar lo que él quiere. En este proceso se da la oportunidad de intercambiar experiencias a partir de rupturas cognoscitivas. Cuando la formación es planeada hace parte de un proyecto o programa en el que se da una instrucción sistemática (educación).

### 1.3. FORMACIÓN DE USUARIOS

Examinados por separado los términos que conforman la expresión formación de usuarios, se procura entender ésta a la luz de la bibliotecología y la ciencia de la información, a su vez apoyada en la psicología y la pedagogía para explicar cómo logra formarse al usuario de la información. Pero antes, es necesario conocer la manera como se llega a la comprensión y apropiación de este término.

#### 1.3.1. Historia del concepto\*

El término formación de usuarios hace referencia al conjunto de actividades orientadas hacia el desarrollo de habilidades, competencias y conocimientos en los miembros de una sociedad para que usen la información en cualquier lugar del mundo, independiente del formato y el soporte.

En Latinoamérica y Francia se utiliza frecuentemente para referirse “al conjunto de habilidades de aprendizaje permanente en relación con el conocimiento y uso óptimo de las fuentes de información o los recursos documentales para responder

10. VERDUGO SÁNCHEZ, José Alfredo. Hacia un concepto de formación de usuarios y propuesta de un programa. En: Investigación Bibliotecológica : archivonomía, bibliotecología e información. México. Vol. 7, no. 15 (Jul. - Dic., 1993); p. 14.

\* Esta apreciación se presenta basada en lo expuesto por: BOPP, Richar, SMITH, C. Op. cit.



a necesidades específicas”<sup>11</sup>. Mientras que los anglosajones -de acuerdo con la traducción de los términos a la lengua española- hablan de “educación de usuarios” e “instrucción de usuarios” para denominar ese conjunto de habilidades de aprendizaje, que en otras ocasiones se le denomina instrucción o educación en el uso de la biblioteca o se confunde con la instrucción bibliográfica.

Desde 1833 puede verse el interés de algunos bibliotecarios por resolver las dificultades existentes entre el usuario y la información; este interés se refleja en el Informe Anual de la Universidad de Columbia, al sugerir en su inicio “una instrucción sistemática que inicie a los alumnos en los métodos correctos para que en el resto de sus vidas el trabajo en las bibliotecas pueda producirles el mayor rendimiento posible”<sup>12</sup>. En 1840 Emerson se pronuncia pidiendo que las Universidades tengan un profesor de libros.

Aproximadamente en la década de 1850 las bibliotecas desarrollaron la formación de usuarios a la par con el servicio de consulta o referencia, debido a que los usuarios no se sentían en capacidad de hacer uso de la biblioteca y sus servicios. La historia muestra que Samuel Green en 1876, escribió un artículo que permitió comprender la importancia de los servicios de consulta para beneficiar a los usuarios, pero consideraba que ese beneficio sería real cuando se les instruyera para que buscaran la información que necesitaban, especialmente desde el uso de las enciclopedias y los índices de los libros; también señalaba que las personas no sabían cómo utilizar con eficiencia una biblioteca. En ese mismo año, Dewey “afirmaba que había llegado el tiempo de que la biblioteca fuera una escuela, el bibliotecario un maestro y el visitante se convierta en un lector que utiliza los libros como los operarios sus herramientas”<sup>13</sup>.

Teniendo en cuenta los datos anteriores, que muestran el inicio de la formación de los usuarios, se establecen cuatro períodos para la historia de esta actividad: de 1850 a 1920, de 1921 a 1979, década de 1980 y hasta hoy, los cuales se encuentran organizados en la siguiente tabla, destacando el papel de los tres Manifiestos de la UNESCO para la biblioteca pública y sus aspectos relacionados con la formación de los usuarios de la información.

11. ARENAS, Miguel Ángel, GUTIÉRREZ, Martha Elba, FIGUEROA, Fausto. Uso de la información y su impacto educativo: la instrucción bibliográfica y su importancia. En: Reencuentro: análisis de problemas universitarios. México. No. 21 (Abr. 1998). [Documento electrónico]. En: <http://bibliotecadigital.conevyt.org.mx/servicios/hemeroteca/reencuentro/ue.html> [Consulta: 2003-04-15]

12. LÓPEZ DE PRADO, Rosario. Información bibliográfica. [Documento electrónico]. En: <http://www.geocities.com/zaguan2000/414.html> [Consulta: 2003-11-13].

13. *Ibidem*.

**Tabla 1. Características de la formación de usuarios**

1. PERÍODO DE 1850 a 1920	
1. PERÍODO DE 1850 a 1920	• Los bibliotecarios manejaban conocimientos generales de alto rango, desempeñando el papel de docentes para atender a los usuarios; esto llevó a que en 1858 se les asignara el título de profesores de libros.
	• Por la profesionalización y especialización de los estudios académicos, los bibliotecarios universitarios se dedicaron más a la selección del material bibliográfico y su respectivo análisis y la formación se limitó a una charla sobre los libros y el uso de la biblioteca.
	• El bibliotecario Azariah Root, quien trabajaba en el Oberlin College, desarrolló y dirigió un programa de instrucción de usuarios entre 1899 y 1927, en el cual mostraba a los estudiantes los recursos de información, el sistema bibliotecario, y la historia de las obras impresas.
	• Las bibliotecas públicas trataron de seguir la idea de Samuel Green y prestaron una atención personalizada a los usuarios para poder habilitarlos en el uso de la biblioteca y su información.
	• En las primeras bibliotecas públicas de los Estados Unidos de Norteamérica, programaban actividades para acercar a los usuarios a la lectura y, de esta manera, mostraban el valor y la importancia de la información para su desarrollo social, personal, cultural y económico.
• La mayoría de las bibliotecas públicas y universitarias limitaron la formación a una charla apoyada en un módulo de consulta o referencia para los diferentes grupos de usuarios, el cual hacía alusión a los recursos de información que la biblioteca poseía.	

2. PERÍODO DE 1921 a 1979	
2. PERÍODO DE 1921 a 1979	• Entre 1921 y 1930 los bibliotecarios se interesaron más por los usuarios miembros de una comunidad educativa y se dieron a la tarea de educarlos para hacer uso de la biblioteca, pues había empezado a interesar la expresión "la biblioteca centrada en el usuario", emitida por Louis Shores al crear el "Colegio de Artes Bibliotecarias".
	• En 1940 Harvie Brans-Comb publicó la obra "Enseñando con libros", que sirvió para apoyar la integración de la biblioteca universitaria con la misión educativa de la universidad.
	• La Royal Society of London Scientific en 1948, organizó la Conferencia sobre Información. En donde se evidenció la necesidad de diseñar cursos para el entrenamiento en el uso de la información para estudiantes universitarios <sup>14</sup>

14. GÓMEZ SUSTAÍTA, Rocío. La enseñanza de las habilidades informativas. [Documento electrónico] En: <http://www.uag.mx/Nexo/mar01/laense.htm>, 2001. [Consulta: 2003-09-30]

## 2. PERÍODO DE 1921 a 1979

- Se publica el Primer Manifiesto UNESCO para la Biblioteca Pública en una época difícil para la humanidad, pues se iniciaba la posguerra y se veía la educación como medio para sobrepasar los problemas de la sociedad, de allí que se pidiera a la biblioteca pública que completara la labor de la escuela para despertar el gusto por la lectura en niños y jóvenes y asegurar, en los adultos, el aprecio y aprovechamiento de los libros. Además se mencionaba la idea de dar consejos a los lectores sobre la manera de utilizarlos, así como ayudarles a decidir qué pensar y para ello se debía apoyar en debates, conferencias, cursos o películas.
- En 1960, se le da a la biblioteca el carácter de centro de aprendizaje, concepto que tuvo bastante acogida y fue un factor de peso para que dentro de los currículos de la formación bibliotecaria se incluyera la formación de usuarios como materia clave, bajo los términos instrucción bibliotecaria, el lector y la biblioteca, entre otros<sup>15</sup>.
- Los movimientos sociales tuvieron gran influencia en el campo educativo, lo que también cobijó a las unidades de información. Los profesores no limitaron el estudio a los libros sino que además utilizaron otras fuentes y soportes; planearon la enseñanza de tal manera que el aprendizaje estuviera más centrado en la comprensión.
- Se da un gran apoyo a la investigación, esto exigió mejor preparación en el uso de las fuentes y la información.
- En América Latina la educación superior impulsó la formación de usuarios, como ocurrió con la Escuela Universitaria de Bibliotecología de la Universidad de la República en Uruguay, que desde 1945 realiza actividades de adiestramiento y formación de usuarios. En México también se dio un gran impulso a la formación de usuarios con la Facultad de Química Farmacéutica de la Universidad Nacional Autónoma de México; allí los bibliotecarios de la Dirección General de Bibliotecas y los profesores de la Facultad ofrecieron capacitación a los estudiantes en el uso del Chemical Abstracts, dada la complejidad del uso de este material bibliográfico. Con el tiempo, y debido a su aceptación, se convirtió en un curso obligatorio que entregaba nota aprobatoria y créditos dentro del plan de estudios<sup>16</sup>. En 1967 la Universidad de las Américas (México) ofrece el curso de introducción al uso de la biblioteca, con valor curricular y de carácter obligatorio<sup>17</sup>.
- De igual manera, la Escuela de Medicina de la Universidad de Costa Rica, empezó a ofrecer en 1962 el curso de Bibliografía Médica (manejo de fuentes especializadas de información en medicina)<sup>18</sup>.

2. PERÍODO DE 1921 a 1979

15. ENTREVISTA. Uriel Lozano Rivera, Luis Eduardo Villegas Puerta [Profesores Escuela Interamericana de Bibliotecología]. Entrevista elaborada por Yicel Giraldo G. y Edilma Naranjo V. Medellín, 26 de mayo de 2004. 120 min.

16. SEMINARIO LATINOAMERICANO sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios / Coord. Patricia Hernández Salazar. México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1997; p. 35.

17. Íbidem.

18. Íbidem.

## 2. PERÍODO DE 1921 a 1979

- Se elabora y publica en 1972 el Segundo Manifiesto UNESCO para las Bibliotecas Públicas. Éste no hace una alusión tan directa al usuario y su formación; sin embargo, se rescata la propuesta en la que expresa que el fondo bibliográfico de la biblioteca al ser una prueba de la evolución del saber y la cultura, ayudará a la gente a tener sus propias opiniones y desarrollar su capacidad de juicio, siendo críticos y creadores.
- En la década del 70 el trabajo de la "UNESCO a través del Programa UNISIST (United Nations Information System in Science and Technology) de Cooperación en el campo de la Información Científica y Tecnológica y del Programa General de Información (PGI) a usuarios de Ciencia y Tecnología; la Asociación Europea de Servicios de Información (EUSIDIC); la Federación Internacional de Documentación (FID) y la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE)"<sup>19</sup>, dejó ver la importancia que se le estaba dando a la formación de los usuarios al programar, seminarios y congresos bibliotecarios alrededor del tema.
- Una de las propuestas de UNISIST fue la creación de espacios e intercambio de actividades para la discusión, y en 1976, se llevaron a cabo dos seminarios en Bangkok y en Roma.
- Se elaboraron instrumentos, directrices y publicaciones para aportar en la formación de los usuarios; se recuerdan las Directrices para el planeamiento y la ejecución de un plan nacional de formación y enseñanza para el uso de la información.
- Se publicó en 1977 la guía para docentes del programa UNISIST, preparada por Evans, Rhodes y Keenan: educación y formación de usuarios de la información científica y tecnológica.
- El apoyo que desde esas instituciones se dio a los países en desarrollo para capacitar a los bibliotecarios y que éstos a su vez capacitaron a los docentes, fue una muestra de la forma como se había incorporado en el medio el concepto de "la biblioteca centrada en el usuario".
- Autores como Wilson y Evans reflexionaron sobre el tema y dieron luces para elaborar las propuestas metodológicas de los cursos de formación de usuarios.
- Durante la década del 70, países como Argentina, Brasil, Cuba y Colombia, incursionaron en la formación de los usuarios de la información, como una medida que permitiría a los estudiantes estar en condiciones de buscar y usar la información que requerían como futuros investigadores.

2. PERÍODO DE 1921 a 1979

19. FERNÁNDEZ, Stella Maris y SABOR, Josefa. Formación de los usuarios de la formación educativa, 1987; p. 4. Citado por: HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia. Formación en el uso de información : la instrucción computarizada como alternativa. México : [La autora], 1996. Tesis (Maestra en Bibliotecología). Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Filosofía y Letras.

### 3. DÉCADA DE 1980

- Se habla de instrucción bibliográfica y casi todas las bibliotecas apoyan este tipo de instrucción como un servicio de la biblioteca.
- El Consejo de la Asociación Bibliotecaria de Estados Unidos presentó una política en la que expresa que la instrucción bibliográfica debe iniciarse en los primeros años de la infancia, continuar en años avanzados y así lograr un usuario autónomo en la recuperación de la información, como actividad esencial en su desempeño profesional. De igual manera, en 1980, afirma que *es esencial que las bibliotecas de todos los tipos acepten la responsabilidad de proporcionar a la gente las oportunidades para entender y comprender la organización de la información. La declaración continúa y apremia a todas las bibliotecas para incluir la instrucción en el uso de las bibliotecas como una de las metas prioritarias del servicio*<sup>20</sup>
- En 1982 se lleva a cabo la Reunión de Caracas, de donde surge la Declaración de Caracas, en la que se establecen los derroteros para crear y prestar servicios de información en América Latina. En esta Declaración se ve la importancia de formar un lector crítico, selectivo y creativo de la información, como manera de contar con un miembro activo de la sociedad; además, considera de gran valía la creación variada de materiales de lectura que cubran los intereses de los usuarios de las bibliotecas.
- En Colombia se implementó la formación de usuarios en este período, con el desarrollo de un programa auto instructivo para usuarios de la información bajo el auspicio del ICFES (Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior), ofrecido por bibliotecólogos, quienes se desplazaban hacia las diferentes ciudades del país y formaban a los docentes de las universidades, con el objetivo de que éstos replicaran en sus estudiantes lo aprendido.
- Período en el que se dio un fuerte inicio al desarrollo y uso del término formación de usuarios en América Latina.
- Se habla de la necesidad de evaluar los programas de formación de usuarios, debido a los cambios en la educación, ocurridos con los modelos pedagógicos de la década.
- Incursonan con gran aceptación las tecnologías de la información, impulsando a que se incluya esta herramienta en la instrucción bibliográfica como recurso para la recuperación de la información.
- En las Normas para Bibliotecas Universitarias promulgadas en 1986, la IFLA destaca el deber que tienen éstas de orientar sus servicios al usuario.
- La ALA (American Library Association) en 1989, señala que la biblioteca debe orientarse al futuro, asegurar la accesibilidad óptima a los servicios y realizar formación para el uso de recursos y servicios creados para los usuarios.
- La ALA presenta su definición sobre lo que se considera es la *alfabetización informativa*<sup>21</sup>.

20. KIRKENDALL, Carolyn A., STOFFLE, Carla J. Instrucción. En: The service imperative for libraries : essays in honor of Margaret E. Monroe. Colorado : Libraries Unlimited, 1982; p. 42. Citado por: BOPP, Richar, SMITH, C. Op. cit.; p. 11.

21. AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Presidential Committee on Information Literacy. Final Report. (Chicago: American Library Association, 1989). [Documento electrónico] En: <http://www.ala.org/acrl/nili/illit.html> [Consulta: 2004-08-30]

### 4. PERÍODO DE 1990 a 2004

- Período caracterizado por la presencia de literatura profesional en el área, cubriendo aspectos teóricos, históricos y metodológicos de la formación de usuarios, dada a conocer en eventos académicos como seminarios, congresos y reuniones, generalmente producto de las investigaciones desarrolladas por bibliotecólogos y científicos de la información, como ocurre en América Latina desde el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas -CUIB- de la Universidad Nacional Autónoma de México, el Centro de Investigaciones en Ciencia de la Información -CICINF- de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia (Colombia), o con la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información en la Universidad de Costa Rica, o el Centro de Investigaciones Bibliotecológicas de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires (Argentina).
- Los bibliotecarios encargados de la formación de los usuarios han desarrollado nuevos conocimientos y habilidades para desempeñar su labor, respondiendo a las exigencias de la sociedad, la economía y la política internacional.
- Las condiciones actuales de la sociedad, rodeadas por las tecnologías de la información, exigen que sus miembros desarrollen nuevas habilidades para acceder a la información y responder a las exigencias cambiantes del medio.
- Las unidades de información, en gran número automatizadas, deben formar a los usuarios en el uso de las herramientas y responder a sus inquietudes y necesidades tanto de información como de formación.
- Conceptos relacionados con la formación de usuarios, como desarrollo de habilidades informativas, alfabetización informacional o cultura informacional, empiezan a tomar fuerza en el ámbito bibliotecario, enfatizando en la presencia de las tecnologías de la información y la comunicación.
- En el Manifiesto de la UNESCO para Bibliotecas Públicas de 1994 se expone, en cuanto a la formación de usuarios apoyados con las tecnologías de la información y la comunicación en las bibliotecas, que: «*deberán de establecerse programas de extensión y de formación de usuarios con objeto de ayudarles a sacar provecho de todos los recursos*»<sup>22</sup>.
- La Comisión Permanente de REBUN, reunida en Girona (España) en 1997 formularon las *Normas y Directrices para Bibliotecas Universitarias Científicas*, estableciendo que la Biblioteca debe establecer sesiones de formación de usuarios en forma individual o colectiva; así como desarrollar programas para la formación continuada, pues se considera que el éxito de los programas de formación de los usuarios en las bibliotecas depende directamente de la integración de la Biblioteca con los planes y programas de estudios de la Universidad a partir de su función informativa y formativa
- En la actualidad la biblioteca no sólo es un espacio físico, sino que se caracteriza por la prestación de servicios, sin que sea necesaria la presencia física del usuario para que se beneficie de éstos.

22. NARANJO VÉLEZ, Edilma, RENDÓN GIRALDO, Nora Elena. Explorando el panorama de la formación de usuarios de la información. En: Revista Interamericana de Bibliotecología. Medellín. Vol. 26, no. 2 (Jul. - Dic., 2003); p. 20.

#### 4. PERÍODO DE 1990 a 2004

- El PGI (Programa General de Información) de la UNESCO, adoptó en 1998 el Manifiesto de la Biblioteca Escolar UNESCO/IFLA; éste fue aprobado en la 30ª Conferencia General IFLA en 1999 en el cual se presenta una relación directa entre docentes y bibliotecarios en el mejoramiento de la lectura y la escritura, al igual que en el uso de las tecnologías de la información para lograr la alfabetización, el acceso a la información y a largo plazo, el desarrollo económico, social y cultural de las naciones.
- En consonancia con el Manifiesto de la UNESCO para las Bibliotecas Públicas, se presenta en 1999 la Declaración de la IFLA sobre las bibliotecas y la libertad intelectual, en la que se muestra a estas unidades de información como los espacios que permiten el acceso al conocimiento, al pensamiento y a la cultura; además que son un apoyo esencial para el aprendizaje a lo largo de toda la vida y permiten la toma de decisiones en forma autónoma<sup>23</sup>; aspectos que hacen parte de lo que se denomina formación de usuarios.
- En el Tercer Encuentro sobre Desarrollo de Habilidades Informativas, realizado en Ciudad Juárez, en México en 2002, se presenta la Declaratoria de las Normas sobre Alfabetización Informativa en Educación Superior, con las cuales se busca facilitar el desarrollo de las habilidades informativas en los estudiantes universitarios y así fortalecer "su capacidad para acceder, evaluar e incorporar la información que requiere en sus procesos de construcción del conocimiento"<sup>24</sup>.
- Actualmente cada unidad de información de los diferentes países elabora sus programas de formación de usuarios haciendo uso o enseñando a utilizar las tecnologías de la información y la comunicación. Muchos de estos programas están publicados en la Internet.

### 1.3.2. Caracterizando la formación de usuarios

Una vez expuestos los términos que conforman la expresión formación de usuarios de la información, se hará un acercamiento al concepto que fundamenta esta investigación, apoyado en áreas como la psicología educativa y a la pedagogía, para caracterizar la formación de usuarios observando al hombre como un ser en desarrollo y formación permanente desde el campo intelectual hasta el espiritual y afectivo; esto se logra desde el interior mismo del sujeto, al comportarse como un ser autónomo y libre desde el cultivo de la razón y de la sensibilidad, influenciadas por la cultura, la sociedad y el aprendizaje (aspectos propios de la psicología).

23. IFLA/FAIFE. Declaración de la IFLA sobre las bibliotecas y la libertad intelectual. La Haya : IFLA : FAIFE, 1999.

24. NORMAS SOBRE alfabetización informativa en educación superior : declaratoria / Jesús Cortés... [et al.]. En: Tercer Encuentro sobre Desarrollo de Habilidades Informativas. Ciudad Juárez, 2002 (segundo borrador). [Documento electrónico] En: <http://www.nclis.gov/libinter/infolitconf&mect/JesusLaulnfolitArticle-Spanish.pdf> [Consulta: 2003-11-05]

*Los conocimientos, aprendizajes y habilidades son apenas medios para formarse como ser espiritual. La formación es lo que queda, es el fin perdurable; [...] el hombre no es lo que debe ser como decía Hegel, y por eso la condición de la existencia humana temporal es formarse, integrarse, convertirse en un ser espiritual capaz de romper con lo inmediato y lo particular, y ascender a la universalidad a través del trabajo y de la reflexión filosófica, partiendo de las propias raíces [...] formar [...] a un individuo en su estructura más general es facilitarle que asuma en su vida su propia dirección racional, reconociendo fraternalmente a sus semejantes el mismo derecho y la misma dignidad<sup>25</sup>*

La formación de usuarios es una labor que debe planearse, puesto que es un proceso que involucra personas con una serie de necesidades relacionadas con la información y por eso es fundamental conocer sus experiencias y conocimientos al respecto, lo cual permitirá la búsqueda de la transformación continua de sus necesidades de información y por ende, en muchas ocasiones, de la persona misma. Se recomienda, entonces, realizar estudios de usuarios, para analizar aspectos tales como el comportamiento de éstos desde el momento en que hacen su ingreso a la biblioteca, la manera cómo expresan su necesidad de información y cómo ejecutan la búsqueda de información.

De acuerdo con lo anterior, el proceso de formación requiere de una metodología propia para ofrecer un conjunto de actividades de aprendizaje que le exigen al formador, conocimientos pedagógicos relacionados con la didáctica para lograr que el usuario desarrolle habilidades y competencias que le permitan hacer uso de los servicios de una unidad de información y participar, de ser posible, en la evaluación y mejoramiento de estos.

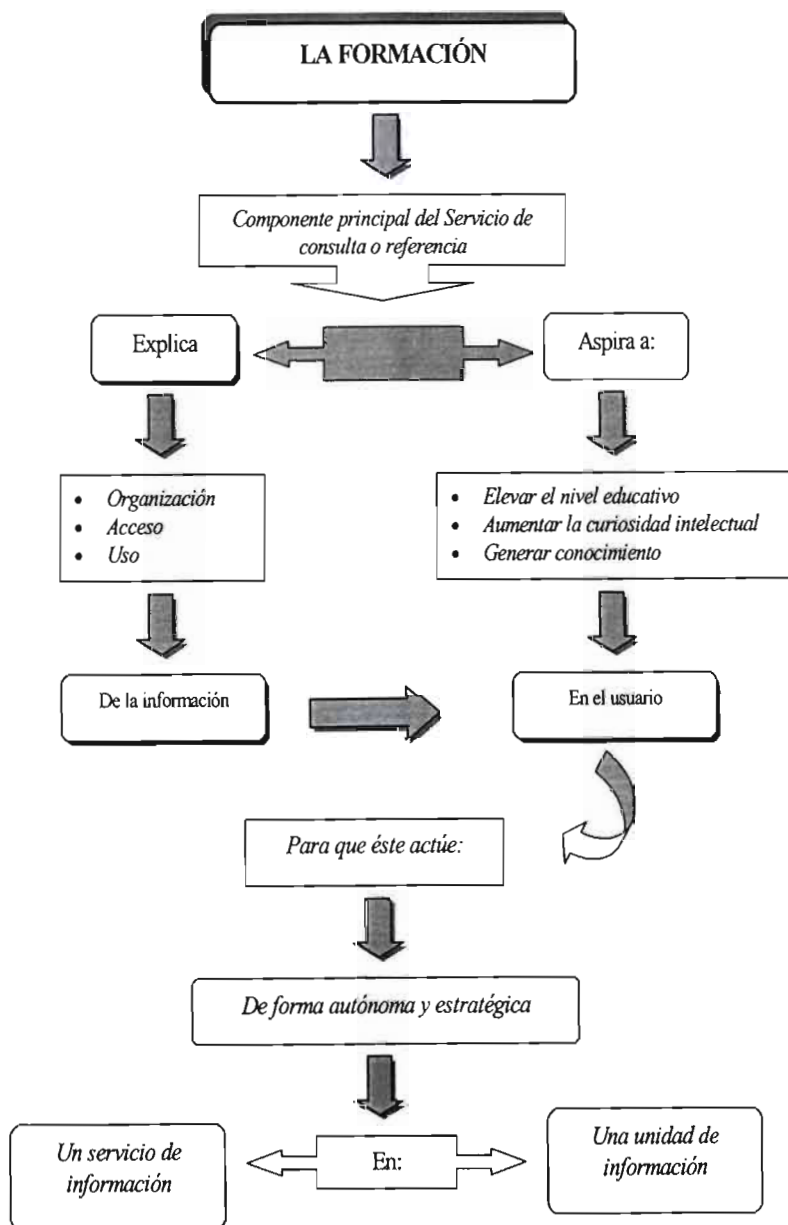
Puede establecerse entonces, como se expresa en el gráfico 1, que la formación de usuarios es una tarea bibliotecaria -componente principal del servicio de consulta o referencia- vista como un proceso a largo plazo y continuo que explica la organización, acceso y uso de la información, y aspira en el usuario: **eleva el nivel educativo, aumentar la curiosidad intelectual y generar conocimiento**, para que éste actúe de forma autónoma y estratégica ante un servicio o unidad de información.

Dicho de otra forma, Bernard Honore define la formación como un proceso "[...] por medio del cual se busca, en el otro, [usuario] las condiciones para que un saber recibido del exterior, luego interiorizado, pueda ser superado y exteriorizado de nuevo, bajo una nueva forma, enriquecido, con significado en una actividad"<sup>26</sup>.

25. FLÓREZ OCHOA, Rafael. Hacia una pedagogía del conocimiento. Santa Fé de Bogotá : McGraw-Hill, 1994; p. 109, 111.

26. HONORE, Bernar. Para una teoría de la formación : dinámica de la formatividad. Madrid : Narcea, 1980; p. 36.

Gráfico 1. La formación de usuarios como componente del servicio de consulta



Se pretende que el usuario presente una actitud positiva para aprovechar, tanto sus propios recursos mentales -que le permitan autorregular el aprendizaje-, como las herramientas tecnológicas. Por eso dentro del proceso de formación, el usuario debe ser preparado para mejorar las habilidades básicas y manejar las técnicas que le permitirán realizar un proceso de búsqueda completo y acorde con sus carencias cognitivas. También se busca desarrollar capacidades para que reconozca una necesidad de información, defina el tema y formule correctamente la demanda informativa.

Por lo tanto, es fundamental que el usuario adquiera conciencia de la importancia que tiene:



- La información para el desempeño de su vida en general.
- El reconocimiento de las necesidades de información.
- La expresión correcta de su demanda.
- La adquisición o desarrollo de habilidades y destrezas dentro del proceso de búsqueda de información.
- Una actitud positiva frente a la información.

Se hace referencia entonces, a una formación práctica, pues el hombre busca una satisfacción de sus necesidades e intereses de información y formación, pero donde es fundamental que sepa reconocerlos y expresarlos, acto que se ejecuta con los aprendizajes obtenidos durante la formación como usuario libre y autónomo; es decir, logra formular una necesidad objetiva de información.

Es interesante ver el concepto que presenta Tocatlían -en la década de 1970-, en el cual deja ver la educación como la formación del usuario de una misma manera (es genérico): "[...] se entiende por 'educación' la actividad destinada a inculcar valores, actitudes y motivación, en tanto que la 'formación' consiste en la capacitación práctica"<sup>27</sup>, y concreta expresando:

*La educación y formación de usuarios incluye todo proyecto o programa destinado a orientar e instruir a los usuarios actuales y potenciales, individual o colectivamente, con el objetivo de facilitar: a) el reconocimiento de sus propias necesidades de información; b) la formulación de estas necesidades; c) la utilización efectiva y eficaz de los servicios de información, así como d) la evaluación de estos servicios<sup>28</sup>.*

27. TOCATLIAN, Jacques. Formación de usuarios de la información : programas, problemas y perspectivas. En: Boletín de la Unesco para las Bibliotecas. París. Vol. 32, no. 6 (Nov. - Dic., 1978); p. 395.

28. Íbidem.

Ante esta apreciación José Alfredo Verdugo Sánchez<sup>29</sup> aclara: "la educación se refiere al carácter y a la acción. La formación abarca la inteligencia de sí y del mundo que tiene el hombre.

Sin embargo, ahondando y ampliando más el término, es importante anotar que la función de la formación de usuarios no debe limitarse a una planeación desde el punto de vista de la unidad de información, sino que se vuelve fundamental ver qué tan importante es el programa para el usuario, por ser éste en quien se está pensando y es desde él que se debe formular la formación. Si se tienen en cuenta estos aspectos, es posible lograr que el usuario alcance un aprendizaje significativo, puesto que un programa de formación en la biblioteca debe tener la intención de desarrollar su capacidad para resolver problemas de tipo informativo con una actitud crítica, analítica y reflexiva para el manejo integral de la información, lo cual le exige que esté en condiciones de determinar qué información es relevante y pertinente e incorporar la información nueva en su estructura cognoscitiva de un modo significativo, pues como dice Patricia Hernández, la formación de usuarios es un "proceso de intercambio de experiencias o saberes significativos sobre el uso de la información, con el fin de que la persona que la usa, de acuerdo con su proceso cognoscitivo, pueda cambiar su actitud y aptitud en forma positiva, y optimizar dicha utilización al máximo"<sup>30</sup>.

La formación de los usuarios, es un programa en el cual se realiza más el proceso que el resultado y se ofrece por niveles\*, -algunos de éstos son orientación\*\* e instrucción\*\*\*- que se establecen de acuerdo con el tipo de usuario beneficiario\*\*\*\* y el tipo de unidad de información; así mismo, se consideran los métodos, las técnicas, las estrategias de aprendizaje, la evaluación y los medios manuales y tecnológicos (herramientas).

En definitiva, frente a la formación del usuario puede decirse, acogiendo lo expuesto por María de Fátima Simões<sup>31</sup>, que:

29. VERDUGO SÁNCHEZ. Op. Cit; p. 15.

30. HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia. La formación de usuarios de la información en instituciones de educación superior. México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1998; p. 18.

\* Para entender esta expresión, de acuerdo con el Diccionario de las ciencias de la educación (Madrid : Santillana, 1987) nivel se refiere a la "determinación de exigencia en un determinado campo, tarea o facultad, que se precisa y detalla para poder cuantificar y comparar los resultados". Por esa misma línea, el diccionario expresa frente a nivel educativo [formativo]: "Toda idea de nivel lleva a separación de categorías jerarquizadas, de acuerdo con determinados criterios".

\*\* Entiéndase por orientación, el proceso de dirigir y guiar a las personas en el camino que les conviene seguir para obtener una información específica.

\*\*\* Proceso por el cual se desarrollan habilidades y competencias en los usuarios de la información para que busquen las fuentes de información pertinentes a su necesidad de información, al igual que para organizarlas, de tal manera que les permita utilizar la información. Igualmente, se dice que es una habilitación básica en el uso de alguna herramienta específica para que el usuario inicie y avance en la búsqueda y para que pueda interactuar con cualquier sistema y en cualquier unidad de información, independiente de la profesión, labor que desempeñe o nivel escolar en que se encuentre.

\*\*\*\* Dato que se obtiene, regularmente, de los perfiles de usuarios que poseen las unidades de información.

31. SIMÕES FRANCISCO, María de Fátima. La filosofía de la educación de Rousseau. Una propuesta de relectura del Emílio. En: Revista Educación y Pedagogía. Medellín. Vol. 12, no. 26-27 (Ene. - Ago., 2000); p. 72.

[...] para enseñarle algo será necesario hacerlo actor protagonista de una situación práctica, en la que pueda aprender por la propia experiencia. Otro principio importante se refiere a la idea de que para haber verdadera adquisición de conocimiento será necesario involucrar y llamar no sólo a la parte intelectual del aprendiz, sino a su totalidad psíquica. Una efectiva asimilación de conocimiento implica siempre una aplicación total, no sólo de la razón sino también de los afectos. Si el aprendiz no es absorbido por entero, el conocimiento permanecerá, por así decir, siempre exterior a él. -

Independiente de la modalidad en que se ofrezca la formación de usuarios, con ésta se busca:

- Aumentar la conciencia sobre el valor que tienen los recursos informativos.
- Apoyar todo el sistema de educación en los diferentes niveles; y para ello se ve la formación de usuarios como el punto clave, iniciando en la educación primaria y secundaria, como base para la educación superior.
- Acompañar la investigación científica y tecnológica, puesto que su desarrollo reposa, en gran medida, en el acceso a la información. Esto requiere del apoyo de los responsables de la investigación en el ámbito institucional y gubernamental.
- Facilitar la práctica de los usuarios en el acceso, localización, evaluación, selección, uso y producción de la información, desde sus campos de desempeño, para que el aprendizaje sea significativo.
- Formar al ciudadano en el acceso a la información para y desde la vida cotidiana.

Lo anterior responde a una serie de preguntas, que deben ser el insumo del programa de formación de usuarios que se pretende ofrecer. Algunas de ellas son<sup>32</sup>:

- ¿A quién va dirigida la formación? Respuesta que se logra con un estudio de necesidades de los usuarios.
- ¿Por qué es necesaria la formación? El estudio mostrará la dimensión de las necesidades de los usuarios.
- ¿Qué intenta lograr el programa de formación de usuarios? Con el estudio se establecen objetivos realistas para los programas.
- ¿Dónde debe impartirse la formación? Todo depende de las características y categorías de los usuarios.
- ¿Qué métodos de formación deben utilizarse? De acuerdo con las necesidades de los usuarios, se establecen éstos.
- ¿Cuándo debe brindarse la formación? Para su efectividad, se recomienda hacerlo en los horarios y ciclos de trabajo que hacen parte de la vida cotidiana de los usuarios.

32. TOCATLIAN. Op. cit.; p. 387.

Analizadas las características anteriores y las diversas definiciones presentadas por filósofos, pedagogos y bibliotecólogos, como resultado de esta investigación, se presenta el siguiente concepto:

*La formación de usuarios debe entenderse como un proceso que incluye un conjunto de acciones continuas, entre las que se encuentra el intercambio de experiencias y conocimientos, encaminados a la transformación permanente del usuario a partir de la comunicación de saberes sobre el uso de la información. Como proceso presenta una metodología propia, en el que se ofrece una serie de actividades de aprendizaje que requieren, de parte del formador, conocimientos de actividades pedagógicas que le den salida al proceso de enseñanza y aprendizaje. Se busca que el usuario adquiera y domine las competencias y habilidades que le permitan formular su necesidad de información, buscar, localizar, seleccionar, analizar, evaluar y usar la información para su posterior transformación y comunicación en forma significativa, así como, estar en condiciones de hacer uso de los servicios de una unidad de información y participar, de ser posible, en la evaluación y planeación de los mismos.*

Al ser la formación de usuarios un proceso, ésta se ofrece por niveles, de los cuales los más reconocidos son el de orientación e instrucción, aunque algunos autores hablan de la sensibilización como un nivel, y se presenta la confusión entre expresiones como instrucción de usuarios, instrucción bibliográfica, instrucción bibliotecaria, educación de usuarios, etc., que se discuten a continuación con el fin de hacer claridad al respecto.

## 1.4. TÉRMINOS RELACIONADOS CON LA FORMACIÓN DE USUARIOS

### 1.4.1. Educación

El término educación relacionado con el manejo de la información\* surgió a principios de la década de 1980 en las bibliotecas médicas, a raíz de la propuesta elaborada por Nina Matheson y John Cooper, en la que pedían que los bibliotecarios pasaran de su labor tradicional -de simplemente, ayudar a los usuarios a encontrar la información- a una acción más comprometida al formar a los usuarios para que identificaran, recuperaran, evaluaran y usaran la información como acción completa de lo que es el manejo real de la misma. Este término podría compararse con el que actualmente se expresa como desarrollo de habilidades informativas, el cual se explica más adelante.

\* Esta apreciación se presenta basados en lo expuesto por: BOPP, Richar, SMITH, C. Op. cit.

Algunos autores del área de la bibliotecología y ciencia de la información consideran la educación de usuarios como un nivel del programa de formación de usuarios, mientras que otros, le dan un tratamiento similar a la formación o a la instrucción de los usuarios, lo cual genera mucha confusión; por esto, debe anotarse que la educación es un apoyo supremo y eje central orientado al proceso formativo de la persona.

*La educación en el sentido más amplio es el proceso mediante el cual las sociedades propician no sólo su reproducción cultural sino su desenvolvimiento armónico, la convivencia y el bienestar presente y futuro para todos sus miembros, en la medida en que los socializa, los integra a sus ideales, tradiciones y cosmovisión cultural; a su saber acumulado, a sus normas y pautas de convivencia y a sus expectativas y proyectos de desarrollo futuro, sin que por ello los individuos pierdan su libertad para escoger un proyecto de vida personal y de realización profesional, en interacción y reciprocidad con la comunidad de que hacen parte<sup>33</sup>.*

La educación es un fenómeno fundamental de lo humano, en el cual se da la interacción y la comunicación racional entre los sujetos, en búsqueda de la perfección y la integración a la sociedad.

En el campo bibliotecológico, la educación -de acuerdo con Naranjo y Rendón

*[...] se considera como [un proceso social de enseñanza en el cual se da] una transmisión de saberes y conocimientos propios de una cultura y una sociedad. Hay una transmisión de valores culturales que pueden o no, generar un cambio de actitud. Se inculcan hábitos, [comportamientos y valores]; y es función de la misma sociedad o conglomerado en el que se encuentre inmerso el sujeto social<sup>34</sup>.*

T. D. Wilson presenta una definición de educación de usuarios que aporta elementos importantes:

*Educación es el proceso por el cual se logra que los usuarios potenciales de la información, o los encargados de elaborar políticas nacionales en esta esfera, adquieran conciencia del valor de la información para las actividades especializadas y para la vida cotidiana, adopten actitudes positivas con respecto a la necesidad de buscar información y estén motivados para utilizar o desarrollar los recursos informativos...<sup>35</sup>*

33. FLÓREZ OCHOA, Rafael. El progreso individual y la variedad pedagógica. Santafé de Bogotá : McGraw-Hill, 1999; p. 18-19.

34. NARANJO VÉLEZ, Edilma, RENDÓN GIRALDO, Nora Elena. Op. cit.; p. 28.

35. WILSON, T. D. Directrices para el planeamiento y la ejecución de un plan nacional de formación y enseñanza para el uso de la información. París : Unesco, 1980; p. 16.

Por lo tanto, se pretende que el usuario tome conciencia del potencial y extensión de los recursos de la biblioteca, de los servicios y de las fuentes de información disponibles y de la participación que debe tener el Estado en el desarrollo de la información y por consiguiente del conocimiento. Además, se busca que el usuario desarrolle actitudes positivas frente a su comportamiento en la biblioteca, a la información y a la búsqueda de ésta, cuando las habilidades y destrezas que ha ido adquiriendo, le permitan valorarla como una base que le facilita la toma de decisiones y le exige estar en condiciones de planear las estrategias de recuperación.

#### 1.4.2. Instrucción de usuarios

Este es quizá uno de los términos más utilizados y poco comprendidos dentro del proceso de la formación de usuarios. Es de origen anglosajón que dentro de la bibliotecología y ciencia de la información proviene de otros términos como instrucción bibliográfica e instrucción bibliotecaria. En realidad su uso es válido desde el siglo XIX, si tenemos presente que en aquella época se pensaba en la formación de los usuarios más desde el desarrollo de las habilidades para saber buscar la información como un acto mecánico, a diferencia de la concepción actual que exige del sujeto toda su estructura cognoscitiva, que le permite, además de saber hacer las cosas, pensarlas, analizarlas y evaluarlas para poder expresar su necesidad de información, donde el resultado obtenido sea significativo para él.

El término de instrucción es confundido con la formación de usuarios, debido a que en los países hispanohablantes se hace uso de ambos, pero una gran mayoría utiliza el de formación que se apoya en la corriente pedagógica del aprendizaje significativo, basado en el modelo pedagógico (teórico) cognitivista de la teoría del aprendizaje (término de origen francés para algunos, mientras que otros ven su origen en la lengua alemana), en tanto el de instrucción está relacionado con la lengua anglosajona y su correspondiente traducción a la lengua española.

En general la instrucción es tomada como “el proceso que orienta la apropiación de conocimientos, hábitos, habilidades de carácter cognoscitivo relacionados con la materia que se imparte”<sup>36</sup>. En el área de la bibliotecología y la ciencia de la información puede decirse que es una

*habilitación básica en el uso de alguna herramienta específica para que el usuario continúe y avance en su búsqueda; de igual manera, para que éste pueda interactuar con el sistema de información y esa instrucción le sirva en cualquier unidad de información [independiente de la profesión, labor que*

36. ESTEVA, M., VALERA, O., RUIZ, A. Las tendencias pedagógicas contemporáneas. Valoraciones desde la perspectiva del Proyecto de Pedagogía Cubana del ICCP. La Habana : [s. n.], 2000. Citado por: DÍAZ MONSALVE, Ana Elsy, QUIROZ POSADA, Ruth Elena. Reflexiones teóricas sobre la relación entre la pedagogía y la didáctica. En: Lecciones Inaugurales 2002, Revista Educación y Pedagogía. Medellín. (Jun., 2002); p. 32. Separata No. 32.

*desempeñe o nivel escolar que posea]. Es el proceso por el cual se capacita a los usuarios de la información, efectivos o virtuales, para descubrir las fuentes pertinentes de información, buscar dichas fuentes y organizar la información para utilizarla”<sup>37</sup>.*

Para lograr lo anterior, se busca que el usuario adquiera dominio de las ideas logradas a partir de la transmisión sistemática de los conocimientos, así como el estímulo y desarrollo de habilidades y destrezas para que el sujeto, desde la práctica, asimile los conocimientos presentados (contenidos). Por eso se dice que la instrucción es una habilitación básica en el uso de alguna herramienta específica; término cuya connotación está relacionada generalmente con el conductismo. Es considerada como el proceso por el cual se capacita al usuario de la información, a partir de un conjunto de técnicas con las que se pretende que aprenda diferentes formas de hacer las cosas, en este caso el proceso de búsqueda, recuperación y uso de la información, utilizando las herramientas que sean necesarias.

Estas habilidades y destrezas le permitirán al usuario buscar, descubrir y seleccionar las fuentes impresas y electrónicas pertinentes de información para resolver su necesidad de conocimiento; así mismo, podrá organizar la información para utilizarla en forma óptima; logrará derribar barreras existentes entre él y la unidad de información. También posibilita la explotación de los recursos de información existentes, de acuerdo con un perfil específico. Si se busca un uso más efectivo y eficiente de la unidad de información y sus servicios por parte del usuario (en forma autónoma), entonces se requiere que éste se prepare para buscar en índices, manuales, anuarios, catálogos en CD ROM y en línea, consulta de bases de datos, y redes como Internet, entre otras.

Dentro de esta investigación, la instrucción de usuarios hace parte del proceso de formación de usuarios como el nivel posterior a la orientación (explicación que se da más adelante).

#### 1.4.3. Instrucción bibliográfica

Es un término que ha pasado por tres enfoques diferentes:

- Utilizado ampliamente desde la mitad de la década del 70 del siglo XX como una extensión más del vocablo instrucción de usuarios, se le denominaba orientación en bibliotecas.
- En la década de 1980 la instrucción bibliográfica tuvo un enfoque metodológico apoyado en los conceptos de las teorías del aprendizaje constructivista; se centró en enseñar a los usuarios de las unidades de información, las fuentes de investigación.

37. NARANJO VÉLEZ, Edilma, ÁLVAREZ ZAPATA, Didier. Op. cit.: p. 16.



- A partir de 1990, tiene un énfasis en el cambio de fuentes impresas a fuentes electrónicas y multimediales.

Lo anterior indica que la locución hace referencia a la enseñanza que se necesita llevar a cabo para que el usuario aprenda el uso de las fuentes bibliográficas, tanto electrónicas como impresas. Es un contenido indispensable dentro del programa de formación, relacionado directamente con el nivel de instrucción. No se limita al espacio físico de la biblioteca, pues se muestra cómo localizar la información por fuera de la unidad de información. Se trata pues de ayudar al usuario para que utilice correctamente las fuentes de información disponibles en las distintas áreas de interés; es decir, hacer posible que éste aprenda el manejo del material de referencia, tenga contacto con el material documental, pueda descifrar las citas bibliográficas y tenga conocimiento general del sistema de clasificación utilizado.

Debe aclararse que más que métodos específicos relacionados con la organización, localización y recuperación de la información, se enseñan los principios de estos mismos de tal manera que haya una mejor comprensión de lo que se va a realizar en cualquier momento y circunstancia.

#### **1.4.4. Instrucción bibliotecaria**

Se refiere a la instrucción en el uso de las bibliotecas. Es otra de las expresiones que surgió en la década de 1970 como una extensión de la instrucción de usuarios; con ésta se enfatiza en los procedimientos propios de la unidad de información y sus colecciones.

Centra su enseñanza en los materiales bibliotecarios que permiten la recuperación de la información, de manera que se desarrollen habilidades para usar las herramientas y se comprenda la mecánica de las mismas. Se habla entonces de técnicas para usar los índices, los catálogos manuales o en línea y las fuentes de consulta o referencia. Se puede realizar en sesiones magistrales, en un aula, en charlas, con simulaciones, con trabajo práctico o con medios audiovisuales y la instrucción asistida por computadora, manuales y folletos, entre otros.

Se entiende también como la capacidad de tomar decisiones sobre las fuentes de información más pertinentes para resolver las necesidades de información, que requiere del aprendizaje de unas destrezas o habilidades básicas para llevar a cabo la búsqueda de información que responda a la capacidad de formular la pregunta que permita organizar la búsqueda esencial para darle la respuesta más pertinente, y saber en qué momento se requiere de otros medios que están fuera del entorno de la unidad de información, o de un experto en la búsqueda de información o en el tema que se siente la carencia de conocimiento.

Esta instrucción se da en forma progresiva, por etapas o niveles, en las cuales se busca que el usuario esté en condiciones de trazar el camino o formular la llamada

estrategia de búsqueda en forma sistemática para localizar la información y estar en condiciones de evaluar la relevancia y pertinencia de la misma y, cuando no encuentre lo que busca, debe estar en condiciones de modificar la estrategia de búsqueda formulada.

En el campo de la formación de usuarios, como lo ha mostrado el desarrollo del capítulo, se han utilizado diversas expresiones o términos, bien sea para referirse al concepto del proceso formativo como tal o a los niveles que conforman el proceso. En la actualidad no se ha separado aún de esa situación, muy por el contrario, con la presencia de las TIC's han aparecido nuevos términos con ligeras variantes en sus metas y objetivos, pero que finalmente lo que buscan es el logro de un usuario autónomo y consciente de la importancia de la información para el desarrollo personal y de la sociedad. Dos de los conceptos que han incursionado con mayor fuerza son: desarrollo de habilidades informativas -especialmente tratado en México, particularmente desde la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, en cabeza de Jesús Lau y Jesús Cortés- y Alfabetización informacional, expresión que recibe diferentes nombres, de acuerdo con el enfoque que se le dé y la traducción que se haga de la misma, pues es de origen anglosajón con gran desarrollo en Australia, país donde surgen las normas para determinar la alfabetización informacional. Se describen a continuación:

#### **1.4.5. Desarrollo de habilidades informativas**

Para la utilización de una biblioteca convencional o electrónica, como un gran sistema de organización del conocimiento, se requiere que el usuario disponga de una serie de habilidades manuales y cognitivas para poder interpretar la información contenida en ella. Además, le exige al usuario el uso de herramientas para localizar la información cuando se posee un dato preciso, a partir de una serie de relaciones semánticas entre los diferentes materiales que la biblioteca posee.

Lo anterior plantea la necesidad de que los sujetos posean las habilidades informativas y de uso de las tecnologías para un auténtico modelo de "aprendizaje para la vida". Con esto se busca superar el analfabetismo en el uso de la información; es decir, enseñar a usar un computador y ayudar a desarrollar las habilidades para saber dónde encontrar información, evaluarla, analizarla, usarla y re-crearla. El desarrollo de estas habilidades se le debe garantizar a todos los ciudadanos para reducir las enormes diferencias que existen entre los países y sus regiones, en lo relativo a las competencias para leer, acceder y usar la información. "Las habilidades para acceder y usar la información deberán estar relacionadas estrechamente con dos objetivos: incrementar y ampliar las habilidades y los niveles de escritura y lectura, y la modernización cultural, como requisito para formar parte y participar de manera activa en el desarrollo de la sociedad de la información"<sup>38</sup>.

38. RAMÍREZ, Elsa. Op. cit.

Cuando se pretende desarrollar habilidades informativas en el usuario, se fortalece su capacidad para acceder, evaluar y apropiarse de la información para generar o modificar el conocimiento; es decir, el sujeto se involucra en procesos de asimilación, creación y transmisión del conocimiento. Teniendo en cuenta estas apreciaciones, puede expresarse que el usuario desarrollará las siguientes habilidades, siempre y cuando conozca y sepa utilizar las TIC's y los medios de almacenamiento de la información:

- Capacidad para reconocer y expresar la necesidad informativa.
- Buscar y encontrar información aplicando unas estrategias de consulta; utilizando palabras claves, operadores booleanos, jerarquías de conceptos; fuentes de información manuales y electrónicas, ubicadas dentro y fuera del contexto de la unidad de información. Se busca que el usuario, cuando realiza la búsqueda, sea consciente de la relación entre lo que obtuvo y lo que necesitaba; además, que le de un uso eficiente a la información; para ello, esto debe convertirse en una práctica cotidiana.
- Recuperación de la información formulando estrategias, como el acudir y realizar los trámites ante instituciones, personas o sistemas de información donde se encuentren las fuentes primarias, secundarias o terciarias y así hacer uso de ellas.
- Evaluación de la información, lo que implica saber exactamente que se está investigando, para ello debe asumir una posición crítica ante autores, la veracidad de la información, la actualidad o calidad de información retrospectiva; información objetiva de acuerdo con las necesidades particulares, reconocimiento de las publicaciones periódicas que se consulten independiente del formato y medio en que se encuentre.
- Apropiación y uso de la información, habilidad en la que el usuario, teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencias previas, incorporará el conocimiento que le sea significativo y relevante a sus intereses y necesidades; comprendiendo la forma como está editada la información; tomando decisiones para producir o reconstruir el conocimiento de acuerdo con la tarea encomendada.
- Estar en condiciones de presentar el conocimiento nuevo o reelaborado, bien sea en forma oral o escrita, con un lenguaje apropiado y lógico, respetando los derechos de autor y la propiedad intelectual respectiva.

Con el desarrollo de las habilidades informativas, se realiza el proceso por encima del resultado, se aprovechan las ventajas que ofrece la era digital y se hace gran énfasis en la información electrónica, sin desconocer la impresa "como recurso estratégico para el autoaprendizaje, la generación de nuevo conocimiento, la resolución de problemas y la toma de decisiones"<sup>39</sup>.

39. NARANJO VÉLEZ, Edilma, RENDÓN GIRALDO, Nora Elena. Op. cit.; p. 23.

Hay que destacar que se ofrecen conocimientos y habilidades indispensables, teniendo en cuenta los intereses, motivaciones y necesidades de los usuarios. Se orienta a éstos para que aprovechen las nuevas posibilidades que ofrecen las TIC's y asimilen los cambios que se observan en la búsqueda, recuperación, presentación y forma de leer las fuentes de información.

Algunos de los temas para tratar en la capacitación, pueden ser:

## TEMAS

Necesidad e importancia de la información

Características de la información: ¿qué necesito saber?, ¿para qué?

Recursos de información: ¿Busco en Internet, la biblioteca, o la biblioteca digital?, ¿Necesito hablar con un experto sobre el asunto?

Fuentes de información como OPAC's, catálogos en línea, bases de datos en disco compacto y en línea con información referencial y en texto completo

Consulta de obras de referencia

Las publicaciones gubernamentales como fuentes de consulta

Revistas y publicaciones electrónicas

Estrategias de búsqueda y recuperación

Motores de búsqueda y metabuscadores en Internet

Diseño y construcción de sus propios sitios web o biblioteca personal electrónica

Parámetros para seleccionar información en Internet, la evaluación de la calidad y la pertinencia de los recursos informativos

Criterios para evaluar la información y sus fuentes: ¿de dónde viene la información que encontré?, ¿quién lo escribió?, ¿cuándo?, ¿qué punto de vista propone?

Pautas para incorporar la información seleccionada en la base de conocimiento y usarla para un propósito definido

Aspectos legales y éticos del uso de la información

Como puede observarse para desarrollar las habilidades informativas se siguen los pasos de la formación de usuarios, sólo que en esta nueva propuesta formativa, el énfasis mayor radica en el desarrollo de habilidades para realizar el proceso de búsqueda y recuperación de la información con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación TIC's, cuando se cuenta con esta infraestructura.

## 1.4.6. Alfabetización en información

### 1.4.6.1. Origen y desarrollo\*

**Tabla 2. Origen y desarrollo de la alfabetización en información**

Su origen se remonta a 1974, cuando Paul Zurkowski en un trabajo para la Comisión Nacional de Biblioteconomía y Documentación de Estados Unidos de Norteamérica, consideró que la alfabetización en los servicios de información de Estados Unidos centrados en el sector privado, eran un reto razonable para la nación; con esto buscaba la transformación de los servicios de información tradicionales en entidades suministradoras de información a un costo razonable, lo cual llevó a establecer la alfabetización en información como el uso eficaz de la información en el entorno laboral, empresarial y para la resolución de problemas específicos. “Pueden considerarse alfabetizados, competentes en información, las personas que se han formado en la aplicación de los recursos de información a su trabajo. Han adquirido las técnicas y las destrezas necesarias para la utilización de la amplia gama de herramientas documentales, además de fuentes primarias, en el planteamiento de soluciones informacionales a sus problemas”.

Burchinall en 1976, en forma similar, agrega que la competencia en información les permite a las personas la toma de decisiones eficaces y eficientes.

En 1979, Taylor, aumentaba la aplicación del concepto al decir: “una definición aproximada de AI [alfabetización en información] incluiría las siguientes premisas: que las soluciones a muchos de los problemas (no a todos) pueden facilitarse mediante la adquisición de hechos informacionales adecuados; que el conocimiento de la variedad de recursos disponibles (quién y dónde) es un requisito para esta alfabetización; que el proceso de información, que es continuo, es tan importante como el proceso de información puntual, que es ocasional; y que existen unas estrategias de adquisición de información”.

La ALA en 1989 dice: “para ser competente respecto a la información un individuo debe reconocer cuándo es ésta necesaria, y tener la capacidad de localizar, evaluar y usar de forma efectiva la información que se requiere [...] La gente preparada en este aspecto es, finalmente, la que ha aprendido a aprender. Saben cómo aprender porque saben cómo se organiza la información, cómo encontrarla, y cómo usarla de forma que otros puedan aprender de ellos”.

En 1994 Doyle definió el término con menos palabras y en forma sucinta así: “la AI es la capacidad de acceder, evaluar y utilizar la información a partir de una variedad de fuentes”.

Ford en 1995 dice que “la gente competente en información es aquella que ha aprendido a aprender, porque sabe cómo se organiza el conocimiento, cómo encontrar la información, y cómo utilizar la información de forma que los otros puedan aprender de ellos”.

1995, Murdock hace un énfasis en los usuarios de la biblioteca y expresa: “usuarios que comprenden la importancia de la información y que tienen la competencia para localizarla, evaluarla y gestionarla cómodamente”.

\* Esta información es una adaptación de BAWDEN, David. Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital. En: *Anales de Documentación*. España. No. 5 (2002); p. 361-408.

Mosley en 1997 se refiere frente al tema como el desarrollo de: “destrezas de búsqueda de información, de asimilación y de análisis crítico”.

Posteriormente, en 1997, Depuis, en su función de bibliotecario académico, evalúa el concepto de AI y lo ubica como parte del proceso de la formación de usuarios, al señalar que “las definiciones de AI varían ligeramente de una fuente a otra, aunque el asunto central reside en ayudar a los estudiantes a obtener un conocimiento amplio de las fuentes de información -incluyendo aquellas fuera de la biblioteca- y a desarrollar su capacidad para procesar esa información”.

La última observación vuelve a mostrar como cambian las expresiones en el tiempo, pero finalmente, todas apuntan al mismo proceso, la formación de usuarios de la información.

### 1.4.6.2. Definición

La alfabetización se ha tomado como la capacidad de leer y escribir, la habilidad o competencia que se posee para realizar actividades mínimas o, también, un elemento de aprendizaje. Así mismo, se acepta como la habilidad para usar un conjunto de técnicas para descodificar el lenguaje gráfico y representar el lenguaje hablado. Al respecto la UNESCO<sup>40</sup> dice:

*Una persona se considera alfabetizada cuando en su vida cotidiana puede leer y escribir, comprendiendo, una oración corta y sencilla [...] La alfabetización funcional se refiere a aquellas personas que pueden realizar todas las actividades necesarias para el funcionamiento eficaz de su grupo y comunidad, y que además les permite continuar usando la lectura, la escritura y el cálculo para su propio desarrollo y el de su comunidad.*

Pero la alfabetización, más que limitarse a permitir que las personas sean funcionales y productivas en una comunidad, debe procurar la integración de habilidades tales como comprensión y expresión oral, lectura, escritura, y pensamiento crítico; sin olvidar que debe incorporar lo numérico; además, de incluir un conocimiento cultural que permite a quien se expresa en forma oral, escrita o lectora apropiarse de un lenguaje adecuado a las diversas situaciones sociales que le corresponda vivir. Con la presencia de las TIC's, una sociedad tecnológicamente avanzada, busca que la alfabetización activa le permita a la gente utilizar el lenguaje para aumentar su capacidad de pensar, crear e interrogar, de manera que verdaderamente participen en ella<sup>41</sup>.

40. UNESCO. Revised recommendations concerning the international standardization of educational statistics, UNESCO's standard-setting instruments. Paris : UNESCO, 1986; v. 3, B. 4. Citado por: BAWDEN, David. Op. cit.

41. CAMPBELL, B. What is literacy? Acquiring and using literacy skills. En: *Australian Public Libraries and Information Services*. No. 3 (1990); p. 149-152.

Se manifiesta entonces que alfabetización en información (information literacy), es una expresión utilizada en los países anglosajones, que está directamente relacionada con competencias y habilidades que involucran la capacidad de comprender la importancia de usar la información en el momento indicado para resolver problemas; diseñar y aplicar estrategias eficientes de búsqueda de información, y operar con las herramientas prácticas y conceptuales de la tecnología de la información para localizar, acceder, procesar y diseminar la información, hasta la capacidad de evaluarla para llegar a convertir la información en conocimiento.<sup>42</sup>

Hablar de una persona alfabetizada en información, exige reconocer las condiciones que posee el usuario para adquirir el control sobre los recursos y fuentes de información, al desarrollar sus habilidades y conocimientos en la gestión de la información, al conocer y dominar los métodos y las técnicas de búsqueda y recuperación de la información utilizando para ello las TIC's; lo que implica que el usuario está en condiciones para identificar la información pertinente y adecuada para la necesidad detectada, de transformarla en conocimiento y herramienta para tomar decisiones; es decir, adquiere una actitud crítica, analítica y reflexiva, indispensables para la investigación y la generación de conocimiento.

Dentro de esta alfabetización, relacionada con la necesidad práctica que tienen los sujetos, se integra un conjunto de saberes relacionados con la interacción del usuario y la información como recurso, su capacidad para localizar, procesar y utilizar la información de manera eficaz; demostrado desde la destreza que manifiesta éste al expresar, explorar y comprender el flujo de las ideas entre individuos y grupos de personas en un entorno social.

Se busca así, formar a los usuarios en el uso de la información, fomentando en ellos una actitud crítica, analítica y reflexiva, indispensables para la investigación, la generación de conocimiento y aplicabilidad a su vida personal y social. Dos objetivos contribuyen al desarrollo de las competencias: "incrementar y ampliar las competencias y habilidades para el uso de la información, además de los niveles de lectura y escritura; y [...] la modernización cultural como requisito para formar parte y participar de manera activa en el desarrollo de la sociedad de la información"<sup>43</sup>. Al igual que los prepara para obtener provecho de las oportunidades inherentes a una sociedad de información con el uso de los medios.

Cuando la persona es autónoma en el proceso de gestión de la información, se dice que se encuentra alfabetizada, la cual se caracteriza porque (ver gráfico 2):

42. ANGULO MARCIAL, Noel. Normas de competencia en información. [Documento electrónico] En: [http://www2.ub.es/bid/consulta\\_articulos.php?fichero=11angul2.htm](http://www2.ub.es/bid/consulta_articulos.php?fichero=11angul2.htm). [Consulta: 2004-03-11]

43. NARANJO VÉLEZ, Edilma, RENDÓN GIRALDO, Nora Elena. Op. cit.; p. 25.

Gráfico 2. Características del usuario alfabetizado

USUARIO ALFABETIZADO

- Reconoce y formula objetivamente su necesidad de información, precisando lo que requiere.
- Reconoce la información precisa y pertinente para tomar decisiones.
- Tiene conocimiento de la estructura de la literatura.
- Diferencia los lenguajes controlados o normalizados y los naturales.
- Es independiente en la búsqueda y recuperación de la información.

- Identifica las fuentes de información, primarias y secundarias que le ayudarán a localizar la información, apoyándose en las tecnologías y los sistemas de información.
- Formula y desarrolla las estrategias de búsqueda.
- Sabe cómo acceder a las fuentes de información.
- Posee un amplio conocimiento relacionado con el campo de la información.
- Analiza y evalúa la información, en los diferentes formatos y medios, siendo crítico en el análisis.

- Es respetuoso con los derechos de autor; esto se refleja en la citación de documentos.
- Organiza la información para lograr el objetivo que pretende alcanzar.
- El conocimiento previo es modificado o ampliado con la nueva información recolectada.
- La información le permite asumir una posición crítica.
- Produce nueva información, pues está en condiciones de expresarse en forma escrita.
- Comprende la problemática económica, legal y social que rodea el uso de la información.

- Accede y usa la información en forma ética y legal.
- Es crítico con los contenidos, autosuficiente y controla su proceso de aprendizaje.
- Tiene competencias en el manejo de las TIC's (aplicaciones informáticas específicas y comprensión de los conceptos básicos de la tecnología y el uso del pensamiento crítico para el uso de la misma).
- Dominio de métodos de investigación, siendo crítico y racional.
- Es sensible y consciente de las acciones explícitas que se deben realizar para descubrir la necesidad, reunir, analizar y utilizar la información.

La alfabetización en información -al igual que la formación de usuarios- hace parte de la construcción de un modelo de *aprendizaje para toda la vida* en cada sujeto social, por eso se requiere del compromiso y esfuerzo conjunto de todo el personal que conforma la unidad de información y de las directivas institucionales y gubernamentales del contexto, pues con la presencia de las TIC's diversifican e incrementan el volumen de la información, lo cual exige mejores condiciones en cuanto a uso de los recursos de información (trabajo cooperativo y compromiso de instituciones gubernamentales y educativas).

Se dice además que con las tecnologías el tiempo es ilimitado y no hay barreras en cuanto a los lugares para acceder a la información, por lo tanto, se necesitan herramientas indicadas para el acceso y, así, obtener información con calidad, precisión y pertinencia; pero se tiene el agravante de los costos que deben pagarse para acceder a la red y la exigencia de comprender (habilidad lectora) los idiomas en los cuales se encuentra soportada la información requerida. Por eso se requiere formar a las personas en el desarrollo de habilidades para manejar los diversos soportes e idiomas, y así acercarse en forma óptima a las ideas y el conocimiento que existe en el mundo, disponible en los medios gráficos, audiovisuales y textuales; en centros de recursos informativos, organizaciones profesionales, empresas y proveedores de servicios, medios de comunicación, unidades de información, Internet, etc.

Es válido indicar que "la alfabetización en información inicia, mantiene y amplía el aprendizaje continuo a lo largo de la vida por medio de competencias que pueden servirse de las tecnologías pero que, en última instancia, son independientes de ella"<sup>44</sup>. Algunas de las habilidades que se desarrollan son técnicas de lectura, redacción, comunicación oral, gestión del tiempo y de las tareas, aprendizaje en un entorno en línea. Esto exige también "aptitudes de orden superior para el análisis, síntesis y evaluación, la capacidad para pensar críticamente, construir significado y reconstruir la comprensión"<sup>45</sup>. Se capacita a la persona teniendo en cuenta sus intereses, necesidades y aptitudes, buscando la valoración del conocimiento y apropiación de los recursos de acuerdo con las condiciones socioculturales, académicas y geográficas en función de la formación del sujeto como persona y ser social.

Por otra parte, la alfabetización en información se apoya en métodos de aprendizaje como: el aprendizaje basado en problemas, el aprendizaje mediante la investigación, seminarios sobre tecnologías de la información y tutoriales para acceder a la red.

44. COUNCIL OF AUSTRALIAN UNIVERSITY LIBRARIANS. Normas sobre alfabetización en información / traducido por Cristóbal Pasadas Ureña. En: Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. No. 68 (Sep., 2002); p. 67-90. [Documento electrónico]. En: <http://www.aab.es> [Consulta: 2003-11-04].

45. *Ibid.*

En el aspecto tecnológico, la persona debe estar en condiciones de manejar: los programas básicos del computador a bases de datos en línea, correo electrónico, redes de información, OPAC's, comunicación en línea, uso de herramientas tecnológicas para la investigación, la academia y la publicación; comprendiendo la importancia de estas habilidades para el desarrollo social al usar y producir la información.

Algunas veces es un programa que integra a la unidad de información con el desarrollo curricular académico, con la investigación y con los cambios que exige la sociedad actual.

El desarrollo de habilidades es un aspecto que hace parte de las competencias informativas, entre las que se encuentran la adquisición y procesamiento de la información como ejercicio cognitivo que implica la búsqueda, recuperación, selección y el valor agregado de la información para generar conocimiento; para estas competencias se requieren las habilidades lingüísticas de leer y escribir.

La realidad en América Latina es otra, es posible que se utilice el término y efectivamente se ha venido trabajando con él, pero las condiciones, especialmente con la infraestructura tecnológica, son difíciles, como lo demuestra el estudio aplicado, al consultar sobre los temas que se imparten en las bibliotecas y los medios que utilizan para ello (ver numeral 5.5.3.3). Las bibliotecas universitarias llevan una gran ventaja sobre las públicas, siendo difícil concebir que se hable del ciudadano alfabetizado en información si para serlo, se vuelve indispensable su vinculación a una universidad, situación complicada, si se tiene en cuenta que en los países de esta parte del continente, la mayoría de sus ciudadanos no tienen acceso a la educación superior, como ejemplo se citan algunas cifras:

- Guatemala, país que cuenta con una población de 12.309.400 habitantes y sólo el 9% tiene acceso a la educación superior.
- Honduras es un país con una población de 7.000.100 habitantes, para el año 2003, el índice de matrícula asciende a la cantidad de 120.012 estudiantes (13.8%).
- Costa Rica, con una población de 4.167.450, una población de 216.290 estudiantes en las 54 universidades públicas y privadas, de los cuales, dos terceras partes pertenecen al sector privado<sup>46</sup>.

• "El American College of Occupational and Environmental Medicine define el término competencia como la posesión de calificaciones intelectuales, físicas y conductuales suficientes (conocimientos, habilidades y actitudes) para realizar una tarea o desempeñar un papel de manera adecuada para lograr un resultado deseado". p. 4. Cita de: AMERICAN COLLEGE OF OCCUPATIONAL AND ENVIRONMENTAL MEDICINE. OEM Competences. [Documento electrónico]. En: <http://www.aceom.org/oem/oem.asp> [Consulta: 2003-07-1]

Para la educación, la competencia se refiere al hecho de ser apto para o saber hacer, e integra aptitudes, rasgos de la personalidad y dominio de conocimientos. La persona está en condiciones de desempeñarse adecuadamente en su formación académica, como ciudadano en su vida cotidiana, en su desempeño laboral y profesional; pero debe comprender lo que hace a partir de sus conocimientos y habilidades de acuerdo al contexto en que deba desempeñarse.

46. Los datos tomados de Centro América, corresponden a: ESPAÑA, Olmedo. Límites y posibilidades de la educación superior en Centro América. [Documento electrónico]. En: [http://www.csuca.edu.gt/Eventos/VIcongreso/vicongreso\\_files/Ejes/tema1.doc](http://www.csuca.edu.gt/Eventos/VIcongreso/vicongreso_files/Ejes/tema1.doc) [Consulta: 2005-04-13]

- En México el porcentaje de la cobertura educativa en educación superior es del 18%, quedando excluidos cerca de 8 millones de jóvenes<sup>47</sup>.

Sin embargo, esta distribución no debe desalentar la situación; por el contrario, se observa que las condiciones hacen parte del reto por asumir, con una mirada crítica que apunte hacia una realidad en la cual se ofrezca la formación del usuario sin desconocer las oportunidades que brindan las tecnologías de la información, pero siempre en la búsqueda de un usuario autónomo, crítico y generador de nuevo conocimiento.

### 1.5. NIVELES DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS

Para establecer cuáles son los niveles en la formación de los usuarios de las unidades de información, especialmente en las bibliotecas universitarias y públicas, es importante señalar que todo nivel supone el cambio de un estado al otro en proporción al avance en el logro de objetivos y metas que pueden ser trazados por el usuario o por la unidad de información, por lo cual el proceso de formación de usuarios los organiza y así logra el cambio paulatino.

En los niveles de la formación aparecen elementos fundamentales para considerar como las necesidades de los usuarios; la transferencia, el acopio, la evaluación y la transformación de la información en nueva información como el fin último de los procesos de formación y las diferentes técnicas que deben implementarse. En este mismo sentido, otros autores como Nora Elena Rendón Giraldo y Edilma Naranjo Vélez, plantean la formación de usuarios, como ese proceso que debe propiciar aprendizajes o experiencias significativas de tal modo que se produzca un cambio no sólo desde lo cognitivo en lo cual subyace la capacidad de análisis y crítica, sino también a nivel motivacional y actitudinal.

Partiendo de éstos elementos se establecen cuatro niveles en la formación de usuarios: *comunicación, orientación o introducción a la biblioteca, instrucción y uso, y producción de información*. Como resultado final de los niveles anteriores, se puede hablar entonces de un usuario formado, cuando éste tiene las habilidades y destrezas suficientes para entender qué es la información y su proceso de producción, distribución y recuperación para lograr un propósito claramente establecido desde el principio y cuando a su vez se encuentra en capacidad de acercarse a una biblioteca para hacer uso de sus recursos y servicios de una manera no utilitarista sino en una sinergia de dar y recibir como agente activo en una comunidad determinada y en un proceso de comunicación y realimentación.

Las características de estos niveles deben tenerse en cuenta cuando se diseñe un programa de formación de usuarios de la información.

47. LA EDUCACIÓN superior pública y privada en México y Baja California Sur. [Documento electrónico] En: <http://www.monografias.com/trabajos16/educacion-superior-mexico/educacion-superior-mexico.shtml>. [Consulta: 2005-04-13]

## 2. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN AMÉRICA LATINA



El objetivo fundamental de este capítulo, en concordancia con el objeto de la investigación que se presenta, es identificar el proceso de desarrollo de los programas de formación de usuarios en América Latina, teniendo como pregunta fundamental: ¿cuáles son los desarrollos de los programas de formación de usuarios de la información en América Latina y el Caribe desde 1960 hasta 2004?. La respuesta a esta pregunta se desarrollará en las siguientes páginas.

Es importante anotar que para la elaboración de este apartado, las búsquedas bibliográficas se realizaron en varios tipos de fuentes como libros, monografías, actas de congresos, conferencias, índices, revistas, bases de datos, folletos o boletines informativos y documentos electrónicos, además de los aportes hechos por profesores de la Escuela Interamericana de Bibliotecología y especialistas colombianos y del exterior en el tema de la formación de usuarios.

Para una mayor claridad se divide el capítulo cronológicamente por décadas, identificando en primer lugar, el marco histórico que rodea el surgimiento de los programas de formación de usuarios en América Latina; es decir, acontecimientos y eventos internacionales y latinoamericanos claves para el desarrollo y evolución de los programas; hechos y situaciones de carácter político, social y económico que, en mayor o menor medida, fueron y han sido determinantes en el tema de estudio.

En segundo lugar, se presenta la información concreta de los programas de formación de usuarios adelantados en algunos países de América Latina, pues no se recuperó información de todos los de la muestra poblacional. Se incluyen y describen, algunas propuestas metodológicas (entiéndase como el conjunto de contenidos, recursos, modelos pedagógicos, medios, técnicas, evaluaciones, entre otros) de los programas de formación de usuarios, que han documentado sus experiencias. Se aclara que algunos de los países, aunque presentan información acerca de cursos o programas de formación de usuarios, ésta no es tan amplia como para describir las metodologías usadas en aquellos cursos. Para finalizar cada década se presenta, de una manera muy sucinta, algunas observaciones finales a los programas y experiencias, en las que se destacan metodologías, contenidos,

objetivos, diferencias y similitudes, entre otros aspectos, que permitirán observar el desarrollo del tema en la región.

A partir de esta búsqueda se hallaron resultados interesantes como los de la década de 1960 a 1970, en la cual la producción bibliográfica en el campo de la formación de usuarios se publicó, en su gran mayoría en inglés y su procedencia es de países de Norteamérica y Europa. La producción latinoamericana, aún era muy precaria para aquella época, sin embargo, México empezaba a incursionar en este campo. Otro aspecto encontrado es que algunos de los países latinoamericanos que empezaron el desarrollo de la formación de usuarios hacia la década de 1960 lograron mayor impulso en la década de 1970, aunque unos pocos ya lo venían haciendo desde 1950. Estas experiencias son citadas para ilustrar la importancia y progreso del tema en la región.

## 2.1. DÉCADA DE 1960

### 2.1.1. El desarrollo y la importancia de la educación

El marco histórico que rodea las acciones en el campo de la formación de usuarios y que, en cierto modo, impulsa varias iniciativas en esta década, se caracteriza por la preocupación en temas como el desarrollo y la educación, asuntos vitales que debían priorizarse en las agendas nacionales. Las bibliotecas no se encontraban exentas a estas preocupaciones y se inicia así un movimiento de apoyo para la inclusión de los servicios bibliotecarios en la planeación educativa. La declaración de la Década del Desarrollo y la aprobación del Programa Alianza para el Progreso significaron un avance bibliotecario en América Latina, puesto que trazaron y marcaron los sentidos teóricos y prácticos en el campo de la formación de los usuarios.

En el campo teórico se reflexionaron y desarrollaron temáticas y propuestas que contribuyeron al mejoramiento de las condiciones formativas del personal bibliotecario, es decir, se formalizaron los procesos de educación de las personas para facilitar el acceso de los usuarios a la información, de manera oportuna y adecuada. Por lo tanto, las realizaciones de la biblioteca, en el sentido práctico, se reflejaban en el creciente surgimiento de propuestas de educación y formación de las personas que asistían allí. Aunque la década de 1960 no registra avances significativos en el tema de la formación de usuarios, desde el punto de vista cuantitativo, situación contraria al concierto internacional, sí presenta varias de las primeras iniciativas de formación de los usuarios en las bibliotecas universitarias.

Las bibliotecas contribuyeron al desarrollo económico y social, lo que se reflejaba en la disponibilidad de los materiales bibliográficos (libros, folletos, publicaciones periódicas, películas y demás) al servicio de las personas que lo necesitaban. Esto

estuvo acompañado del convencimiento general de que «las bibliotecas desempeñaban un papel esencial en el progreso económico y social de toda comunidad nacional, provincial y social»<sup>48</sup>.

En el ámbito propiamente bibliotecario, el Seminario Regional sobre el Desarrollo de las Bibliotecas Universitarias reiteró su convencimiento de que “el nivel de los países depende del grado alcanzado por su educación superior; la educación superior depende de la forma de cumplir sus fines las universidades; y las universidades serán lo que sean las bibliotecas universitarias”<sup>49</sup>. En otras palabras, se resaltaba el compromiso de las bibliotecas universitarias con la educación y su calidad, situación que deja entrever la necesidad creciente de formar e informar a las personas. Las bibliotecas, no ajenas a los desafíos internacionales en materia de educación, deciden incursionar con propuestas de educación y formación de los usuarios.

### 2.1.2. Programas de formación de usuarios



Década 1960

#### ► Brasil

En la *Facultad de Farmacia y Odontología de Araraquara*<sup>50</sup>, São Paulo, se introduce en 1966 la asignatura denominada **Pesquisa Bibliográfica e Técnica de Documentação**, que tenía por objetivo enseñar a los estudiantes: el uso de la biblioteca; técnicas para la identificación, localización y obtención del material bibliográfico necesario para la elaboración de los trabajos de investigación; normas para la citación de documentos; y normas para la presentación de trabajos de investigación. Esta asignatura fue declarada básica por el Consejo Departamental de la

Facultad, pasando a funcionar en los primeros semestres del nivel de pregrado. De esta manera formó parte del ciclo básico de los cursos de Odontología y de Farmacia para el primer semestre de estudios, con un número mínimo de 4 créditos y un total de 60 horas/clase. El curso estaba integrado por clases teóricas y prácticas.

48. LORENZ, John G. La función de las bibliotecas en el desarrollo económico y social. En: Boletín de la UNESCO para las Bibliotecas. París. Vol. 24, no. 5 (Sep. - Oct., 1962); p. 344-346.

49. SEMINARIO REGIONAL sobre el desarrollo de las bibliotecas universitarias en América Latina. En: Boletín de la Unesco para las Bibliotecas. París. Vol. 17, no. 2 (Mar. - Abr., 1963); p. 129-144.

50. GONÇALVES, Maria Dílma De Oliveira. O ensino de pesquisa bibliográfica e técnica de documentação na Faculdade de Farmácia e Odontologia de Araraquara, São Paulo. En: Revista de Biblioteconomia de Brasília. Brasília. Vol. 3, no. 2 (Jul. - Dez., 1975); p. 177-192.

## ► Costa Rica

Un estudio llevado a cabo en 1962 acerca de los servicios bibliotecarios, especialmente en las universidades centroamericanas, mostró que no se le había dado a los servicios bibliotecarios la importancia que tenían, ni se consideraban como parte integral e importante del proceso educativo<sup>51</sup>. De manera particular se aludía al tema de la formación de usuarios como un asunto prioritario para el servicio de referencia, servicio considerado como la ayuda que se le debía ofrecer al usuario para orientarlo en el uso del catálogo y de algunos materiales de referencia que poseía la biblioteca. Sin ahondar en las dificultades de la planeación y prestación del servicio de referencia, el estudio concluyó que la situación de los servicios bibliotecarios de las universidades centroamericanas era deficiente y necesitaba ser tenido en cuenta por las autoridades, ya que su desarrollo no correspondía con los avances realizados por la educación superior en esta región y el servicio de referencia debía interesarse por mejorar las propuestas de formación de los usuarios que asistían a las bibliotecas.

Específicamente en Costa Rica se documentan las siguientes experiencias:

- El curso de **Bibliografía Médica**<sup>52</sup>, impartido en la *Escuela de Medicina de la Universidad de Costa Rica* desde 1962, en el que se buscaba enseñar a los estudiantes el manejo de las principales fuentes especializadas de información en medicina, con el propósito de que como profesionales recurrieran a ellas con más facilidad. Este curso surge como una iniciativa que no obedece a ninguna política universitaria definida.
- El curso de Instrucción en el **Uso de la Biblioteca y Preparación Bibliográfica**<sup>53</sup> se diseñó para los estudiantes del *Centro Tropical de Investigación y Enseñanza del Instituto Interamericano de Ciencias Agrícolas* en 1964. Éste surge a partir de las necesidades expresadas por los estudiantes de recibir orientación en la organización y funciones de la biblioteca y uso inteligente de las publicaciones bibliográficas. Con el curso se buscó:

Objetivos Específicos	• Familiarizar a los estudiantes con las distintas clases de bibliotecas, sus fines, funciones, etc.
	• Demostrar la importancia que tiene la biblioteca en el trabajo de investigación
	• Señalar los diferentes tipos de publicaciones de interés científico
	• Bosquejar los diferentes sistemas de organización de la biblioteca.
	• Dar a conocer las fuentes de información bibliográfica más importantes en el área e instruir a los estudiantes en el uso de las mismas
	• Enseñar las formas recomendables para preparar bibliografías, anotar citas, etc.

51. ROJAS ROJAS, Efraim. Situación actual de los servicios bibliotecarios en las universidades centroamericanas. En: *Boletín de la Asociación Costarricense de Bibliotecarios*. Costa Rica. No. 14-15 (Dic., 1962); p. 18, Tomo II.

52. SEMINARIO LATINOAMERICANO sobre Formación. Op. cit.; p. 62.

53. MARTÍNEZ, Angelina. Curso de instrucción en el uso de la biblioteca. Turrialba, Costa Rica : Instituto Interamericano de Ciencias Agrícolas, 1964; 31 p.

Los métodos utilizados en el curso fueron las clases teóricas y la asignación de trabajos prácticos en la biblioteca.

## ► México

- La *Universidad Nacional Autónoma de México* inició el curso de información en la *Facultad de Química* a partir del año de 1962 y se dictaba en el primer año de las cuatro carreras que formaban el currículo de la facultad bajo el título de **Literatura Química y Redacción de Trabajos Científicos**<sup>54</sup>. Teniendo en cuenta la dificultad que representaba para los estudiantes la consulta de fuentes especializadas como el *Chemical Abstracts*, surge la idea de enseñarles la forma de aprovechar la información en estas obras. Algunos de los contenidos del curso fueron: concepto, importancia, generación, transferencia y utilización de la información química bibliográfica. Se utilizó material visual y se estructuró con una parte teórica que era impartida por el profesor de la asignatura en el aula, y otra práctica impartida por el personal bibliotecario en la biblioteca.
- En 1967, en la *Universidad de las Américas, A.C.*, se inició el curso de **Introducción al Uso de la Biblioteca**<sup>55</sup>. Con éste se pretendía enseñar al estudiante los servicios de una biblioteca y encauzarlo hacia la investigación. El programa hizo parte, en primera instancia, de los cursos de inglés, luego pasó a ser una orientación a los nuevos estudiantes, hasta que se convirtió en curso con el nombre mencionado inicialmente. Los espacios de aprendizaje fueron: el salón de clase y la biblioteca; esta última como espacio para la práctica en el uso del catálogo público y el kárdex.

Los contenidos básicos eran: qué es una biblioteca, su importancia y cómo debía usarse; conocimiento de los empleados y un recorrido por los diferentes departamentos de atención al estudiante; proceso de búsqueda de material, la forma de compilarlo y organizarlo en forma bibliográfica; conocimiento de las obras de consulta o referencia; préstamo interbibliotecario, uso de micropelículas, tesis y bibliografías, entre otras. Este curso, con valor curricular, era de carácter obligatorio, constaba de diez horas por trimestre y era impartido por los bibliotecarios. Se evaluaba con nota calificatoria a partir de la presentación de exámenes relacionados con el sistema de clasificación, el uso de fuentes de referencia y publicaciones periódicas, así como la presentación de una compilación bibliográfica sobre un determinado tema.

54. POMBO DE SÁNCHEZ, Delia. Anotaciones sobre el curso de información química bibliográfica de la Facultad de Química de la Universidad Nacional Autónoma de México. En: *Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía* (6 : 1974 : Guanajuato, Gto). México: Dirección General de Bibliotecas, 1975; p. 214-217.

55. SEMINARIO LATINOAMERICANO sobre Formación. Op. cit.; p. 69.



## ► Perú

De este país se documentan dos experiencias que tienen su origen en la década de 1950:

- El curso **Enseñanza para el Buen Uso de la Biblioteca** se inició en 1955<sup>56</sup> en la *Facultad de Medicina de Arequipa* y en la *Escuela Nacional Agraria*. Surge como un curso de carácter obligatorio para los estudiantes que integraban el “Proyecto de Estudios Avanzados” y trataba de dar respuesta a las necesidades de conocimiento y manejo de las bibliotecas de los alumnos y profesores, lo que convertía a la enseñanza del uso de la biblioteca en una posibilidad para ampliar los horizontes y hacer factible la investigación de estos sujetos. El abordaje teórico se orientaba a la naturaleza de las bibliotecas (significado, tipos, objetivos, servicios); los recursos bibliográficos que estaban a su alcance, los sistemas de clasificación y el manejo de los catálogos. Las prácticas de los estudiantes incluían el conocimiento de las revistas de compendios que reunían la literatura mundial de la especialidad y la elaboración de referencias de libros, folletos, publicaciones seriadas y periódicos, actas de congresos, artículos, entre otros.

Se pretendía que el estudiante pudiera documentarse con mayor facilidad y que el profesor simplificara su tarea de dirección de trabajos, para hacer mejor uso de la biblioteca.

- Durante 1958 en la biblioteca de Medicina de la *Universidad Nacional de San Marcos*<sup>57</sup>, se inició un curso para los alumnos del primer año de medicina llamado **Introducción Bibliográfica** que se dictaba a grupos de 25 alumnos. La duración era de diez horas, en dos horas semanales (una hora teórica y una práctica). Al finalizar el curso los estudiantes debían reconocer los diferentes tipos de material documental, usar las fuentes bibliográficas más importantes, saber presentar bibliografías y preparar fichas bibliográficas. En 1965 el decano de la facultad exigió que en los currículos de Medicina se incluyera el curso como materia obligatoria y que se dictara a los alumnos de pre-médica. Además, se publicaron dos ediciones del folleto que acompañaba al curso y que correspondía al aspecto teórico. Éste se brindó hasta 1968.

## ► Venezuela

- El curso denominado **Instrucción en el Uso de la Biblioteca**<sup>58</sup> se inició en 1960 y fue incluido en el plan de estudios de la *Facultad de Agronomía de la*

56. OLIVERA RIVAROLA, Isabel, CHIRIBOGA S., Jorge y GONZÁLEZ, Luis. Importancia de la enseñanza del uso de las bibliotecas en la reforma de los métodos educativos en las escuelas superiores. En: Boletín de la Asociación Peruana de Bibliotecarios. Lima. No. 7 (Ago., 1961-1962); p. 27-29.

57. Mesa D: capacitación de usuarios de la información. En: Informe final. Congreso Nacional de Bibliotecología e Información (2 : 1981 : Lima). Lima : Asociación Peruana de Bibliotecarios : UNESCO, Programa General de Información, 1982; p. 48.

58. BONFANTI, Celestino. La formación de los usuarios de la información: un problema persistente. En: Reunión Interamericana de Bibliotecarios y Documentalistas Agrícolas. (5 : 1978 : San José, Costa Rica). San José : AIBDA, 1978; p. 11.

*Universidad Central de Venezuela* como asignatura obligatoria del cuarto semestre. En el año de 1963 pasó a ser materia obligatoria del séptimo semestre con un valor de dos créditos, y se denominó **Investigación Bibliográfica y Comunicación Técnica**. Esta variación en el nombre correspondió al cambio del objetivo de enseñanza: “conocer y usar las fuentes de información para la comunicación apropiada de nuevo contenido”.

### 2.1.3. Observaciones finales de los programas en esta década

Los cursos ofrecidos durante esta década presentan características comunes y otras que los diferencian. Por ejemplo, todos son ofrecidos en bibliotecas universitarias; sin embargo, algunos hacen parte del plan de estudios de un programa curricular y tienen carácter obligatorio como lo demuestra la asignación de créditos, mientras que otros son actividades desarrolladas por las bibliotecas para orientar a sus usuarios, sin enlace o relación curricular alguna.

Llama la atención como la mayoría de los títulos incluyen la frase *uso de la biblioteca* y la palabra *bibliografía* con sus diferentes aplicaciones: *investigación bibliográfica, bibliografía médica, preparación bibliográfica, introducción bibliográfica, etc.*, lo que demuestra el interés por lograr que los usuarios usaran la biblioteca y aprendieran a utilizar el material bibliográfico y a elaborar bibliografías.

En cuanto a los objetivos y contenidos, estos tienden a confundirse entre sí, puesto que se formulan (con contadas excepciones) objetivos instruccionales e institucionales, más que de aprendizaje. De igual manera, cabe anotar como algunos de los objetivos se estaban acercando a lo que hoy en día se pretende con la formación de usuarios, autonomía y comprensión de la importancia de la información en el desarrollo de una sociedad.

## 2.2. DÉCADA DE 1970

### 2.2.1. La agitación de las banderas de la ciencia y la tecnología

La década de 1970 se caracteriza, principalmente, por los esfuerzos emprendidos por organismos internacionales como la UNESCO, la Federación Internacional de Documentación (FID), la Asociación Europea de Servicios de Información (EUSIDIC) y la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) en lo que respecta al mejoramiento de las infraestructuras científicas y tecnológicas de los países. La preocupación se centraba en el bajo nivel de acceso a los recursos informativos de carácter científico y tecnológico, cuyos efectos limitarían el avance de las ciencias y por ende de las sociedades. Igualmente, se estaban discutiendo iniciativas cooperativas en diferentes ámbitos (nacionales, regionales, internacionales) por el crecimiento exponencial de la producción bibliográfica en el campo de las ciencias.

En estos términos, la información se convierte en el recurso clave y vital para impulsar el desarrollo científico y tecnológico de los países, con el ánimo de alcanzar el desarrollo económico manifestado en la década de 1960; ante lo cual, éstos debían consolidar una infraestructura o “maquinaria” informativa que facilitara la transferencia de la información.

Este ambiente de progreso y mejoramiento, contó con el apoyo de los organismos internacionales interesados en el desarrollo científico y tecnológico de esta década. Incluso, en los planes o políticas nacionales de información, hubo gran interés por incluir programas de formación de los usuarios de la información científica y tecnológica<sup>59</sup>. Si la formación de usuarios lograba introducirse en los planes o políticas, su desarrollo estaría vinculado a la planificación social y nacional, lo que podría garantizar su permanencia en varios niveles. Era necesario, entonces, incentivar la inclusión de estas propuestas en los planes y políticas nacionales de información; aspecto que lideró la UNESCO a través del programa UNISIST\*, especialmente en la orientación e instrucción de los usuarios de ciencia y tecnología. Este programa fue creado después de un estudio realizado conjuntamente por la UNESCO y el Consejo Internacional de Uniones Científicas (CIUC) sobre la posibilidad de establecer un sistema mundial de información científica, con la idea de que las bibliotecas o unidades de información debían servir a los usuarios, como parte de la cadena activa de creación y transferencia de la información.

Posteriormente, el Programa General de Información (PGI) de la UNESCO se ocupó de orientar e instruir a los usuarios de ciencia y tecnología, tanto en forma individual como colectiva en seminarios y congresos en las diferentes regiones del orbe. El interés de la UNESCO por el tema de la formación de los usuarios de la información científica y tecnológica se reveló en las acciones y proyectos que impulsó: asistencia a países en desarrollo mediante la formulación de un plan y de una política nacional sobre educación y formación de usuarios, el envío de expertos internacionales, becas y contribuciones financieras a los Estados miembros.

En el seminario celebrado en Roma en 1976, se recomendó la elaboración de unas directrices (labor ejecutada por T. D. Wilson) para el desarrollo y la aplicación de un plan nacional de formación y educación en el empleo de la información; además, se consideró que una política nacional de educación de los usuarios debería articularse y ser parte de la política nacional de información y, por lo tanto, de la política nacional de educación<sup>60</sup>. Los objetivos de las directrices se encaminaron a

59. TOCATLIAN, Jacques. Op. cit.; p. 387.

\* Concebido “como un programa continuo y flexible para coordinar las tendencias existentes a favor de la cooperación y servir de catalizador para el progreso necesario de la información científica... Además constituye un esfuerzo internacional para sintetizar una diversidad de teorías, programas y políticas relacionadas con la libre circulación de la información científica y técnica”. Tomado de: WYSOCKI, A. y TOCATLIAN, Jacques. Un sistema mundial de información científica: necesario y factible. En: Boletín de la UNESCO para las Bibliotecas. París. Vol. 25, no. 2 (Mar. - Abr., 1971); p. 67.

60. WILSON, T. D. Op. cit.; p. 7.

sugerir la manera de vincular las políticas nacionales de formación de usuarios a las políticas nacionales de información y a la política nacional de educación; sugerir líneas de acción para elaborar una política nacional de formación de los usuarios; y asesorar sobre la manera de evaluar el programa iniciado como consecuencia de dicha política.

Otros organismos internacionales también se preocuparon y tuvieron gran ingerencia en el desarrollo del tema, como la Asociación Europea de Servicios de Información (EUSIDIC), la Federación Mundial de Ingenieros (FMOI), la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) y la Federación Internacional de Documentación (FID) que en 1970 en la ciudad de Buenos Aires dedicó su conferencia a los usuarios de la información.

En la década de 1970 se da gran importancia y valoración a la información científica y tecnológica como recurso crucial para alcanzar las metas del desarrollo económico, para ello, se requería construir infraestructuras informativas adecuadas a tales propósitos. Las bibliotecas, en tal sentido, debían hacer parte activa en la consolidación de una infraestructura científica y tecnológica para las naciones, con la subsiguiente modernización de sus procesos y servicios.

Otro acontecimiento importante para la formación de usuarios fue la declaración del año 1970 como el Año Internacional de la Educación. El impacto de este acontecimiento en las bibliotecas fue muy positivo, pues se dio un acercamiento entre la biblioteca y la escuela y aumentó el interés por insertar las bibliotecas en el planeamiento educativo.

En el plano latinoamericano, la Primera Reunión de Ministros de Educación de los Países del Pacto Andino<sup>61</sup>, aprobó varias recomendaciones, en una de las cuales se pide a la Oficina de Educación Interamericana que explore la posibilidad de preparar planes nacionales integrados de desarrollo de bibliotecas y servicios de documentación para los países del Pacto Andino.

En suma, las tareas fundamentales impulsadas por la UNESCO y demás organismos para la formación de usuarios en esta década fueron:<sup>62</sup>

- La creación de instancias de discusión e intercambio de experiencias entre los países.
- La publicación de instructivos que facilitaran la preparación de los formadores de usuarios.
- La asistencia a países en desarrollo para la formulación de planes nacionales y el ofrecimiento de cursos regionales.

61. Integrado por: Bolivia, Chile, Colombia, Ecuador, Perú y Venezuela.

62. TOCATLIAN, Jacques. Formación de usuarios. Op. cit.; p. 383.

Finalmente, en 1979 logra formularse una política internacional encaminada a admitir que la formación de los usuarios debería dirigirse a que éstos estuvieran en condiciones de reconocer sus necesidades de información y evaluaran los servicios que les ofrecen las diferentes unidades de información a las que acuden.

### 2.2.2. Programas de formación de usuarios



Década 1970

#### ► Argentina

En la *Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires* en 1970 se dictó el curso llamado **Organización del Trabajo Intelectual**, cuyo contenido se refería al papel de la biblioteca, sus técnicas y su organización, así como los principios generales de catalogación y clasificación de la información. También se hacía una introducción a la biblioteca y se explicaba el uso de los catálogos, el servicio y las obras de referencia, la elaboración de fichas bibliográficas y la redacción de monografías. El curso fue impartido por bibliotecarios y profesores de la carrera de

bibliotecología y se utilizó como apoyo un material didáctico elaborado por los facilitadores. El curso fue cancelado en 1971.

Relacionado con la formación de usuarios, no en términos de experiencias y cursos, sino como antecedente para la formulación de programas, se rescata la investigación "La conducta informativa en los universitarios argentinos", realizada en 1971 por el Centro de Investigaciones Bibliotecológicas de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires, la cual reveló que los estudiantes universitarios no habían desarrollado habilidades y técnicas para manejar adecuadamente la bibliografía y las fuentes de información. En este sentido, se confirmó la necesidad de formar a los usuarios de las bibliotecas universitarias que abarcara, no sólo el manejo de los recursos de información, sino que además incluyera la formación en el tema de la elaboración de los trabajos escritos (monografías, tesis, informes, entre otros). Entre sus objetivos se incluían: capacitar en la investigación bibliográfica, adiestrar en la búsqueda de la información y en el uso de los recursos bibliográficos, y habilitar para el uso adecuado de la biblioteca universitaria. Basados en este trabajo, Stella Maris Fernández, Josefa E. Sabor y Roberto Juarroz publicaron el documento *Metodología del trabajo universitario: programa tipo y consideraciones generales* con el apoyo de la Universidad Nacional de Salta y la Universidad Nacional de Jujuy en 1977.

#### ► Brasil

Desde 1966, como se mencionó en la década de 1960, se introdujo la asignatura denominada **Pesquisa Bibliográfica e Técnica de Documentação** en la *Facultad de Farmacia y Odontología de Araraquara*.<sup>63</sup> São Paulo. Después de algunos ajustes temáticos y metodológicos, en 1973 el contenido de la asignatura quedó definido así: bibliotecas, bibliotecas médicas, bibliotecas de la facultad, clasificación de documentos bibliográficos, catalogación, obras de referencia, recursos utilizados por las bibliotecas modernas, investigación bibliográfica, fases de la investigación bibliográfica, catálogo del investigador, uso de los ficheros, normalización documentaria, y presentación de trabajos científicos.

La asignatura se desarrolló en clases teóricas y prácticas y contó con la colaboración de docentes de otras disciplinas -especialistas en un tema de investigación-. Los estudiantes del curso realizaron trabajos prácticos que fueron útiles en diferentes asignaturas. Además, se les asignaron ejercicios para afianzar el manejo de los catálogos de la biblioteca, la elaboración de referencias bibliográficas y también la consulta en las diversas obras de referencia. Durante las clases prácticas, los estudiantes estuvieron acompañados por funcionarios de la biblioteca y estudiantes de biblioteconomía.

El Grupo de Bibliotecarios Biomédicos de São Paulo, en el Estado de São Paulo, impartió cursos de **Investigación Bibliográfica**<sup>64</sup> como asignatura curricular en el pregrado de las *Facultades de Farmacia y Odontología de Araraquara y São José dos Campos*, en la *Facultad de Medicina de la Fundación Universitaria de ABC* y en la *Escuela de Enfermería de la Universidad de São Paulo*. En el postgrado brindaron cursos en las *Facultades de Odontología, Farmacia y Salud Pública de la Universidad de São Paulo* y en la *Facultad de Odontología de Bauru*.

Para el año de 1974, la *Escuela de Enfermería de la Universidad Federal de Río Grande del Sur* emprendió el proyecto de creación de un **Laboratorio de Enseñanza**<sup>65</sup>, que contaría con la asesoría de la biblioteca, ya que ésta fungía como un laboratorio de enseñanza, al poner a disposición de los usuarios su acervo y todo su equipo humano y tecnológico. Sus objetivos eran:

63. GONÇALVES, Maria Dilma De Oliveira. Op. cit.; p. 178.

64. ASSOCIAÇÃO PAULISTA DE BIBLIOTECÁRIOS. Grupo de Bibliotecários Biomédicos de São Paulo. O pesquisador e o estudioso das ciências da saúde face à informação científica. Noticiário. Grupo de Bibliotecários Biomédicos, São Paulo. Vol. 2, no. 4 (1971); p. 103-104. Citado en: GONÇALVES, Maria Dilma De Oliveira. Op. cit.; p. 177-192.

65. LADISLAVA RENDWANSKI, Ana, MENONI, Maria Benedita y NICKLAS, Ursula. Integração da Biblioteca com o laboratório de ensino. En: Revista de Biblioteconomia de Brasília. Brasília. Vol. 5, no. 2 (Jul. - Dez., 1977); p. 911-916.

- Posibilitar a los estudiantes la realización de una práctica de enseñanza individualizada, con la orientación de un profesor.
- Permitir a pequeños grupos un contacto directo con los materiales de libre escogencia, reconociendo las necesidades de cada estudiante.
- Enriquecer el proceso constante de reconstrucción de la experiencia.
- Permitir al grupo comportamientos exploratorios y alternativos con nuevas ideas.

Para el funcionamiento del laboratorio se contó con: un profesor responsable para cada asignatura básica, un bibliotecario y un especialista en comunicación audiovisual. Los trabajos de los estudiantes fueron coordinados por el profesor y el bibliotecario.

- En el año de 1978, en la *Universidad Federal de Paraíba* en la *Biblioteca del Centro de Ciencias Agrícolas* se impartió el curso denominado **Uso e Manejo da Biblioteca e Documentação Agrícola**<sup>66</sup>, con el objetivo de capacitar a los usuarios para una mejor exploración y uso de los recursos disponibles en la biblioteca. Éste estaba estructurado en cuatro momentos temáticos fundamentales: organización de la biblioteca; identificación y análisis de las obras de referencia; investigación bibliográfica; y referencias bibliográficas. El curso se desarrolló en 40 horas/clases, bajo la orientación de profesionales en biblioteconomía. Las técnicas empleadas fueron las clases expositivas, prácticas en la biblioteca, ejercicios, exposiciones usando transparencias, presentación de los recursos bibliográficos y discusiones en grupo.
- En la *Universidad Federal de Minas Gerais*<sup>67</sup> se impartían cursos de formación de usuarios desde 1977 a nivel de postgrado y desde 1978 a nivel de pregrado. En 1978, en el pregrado se dictaron asignaturas optativas, con una intensidad horaria de 30 horas/clase, con el nombre de **Documentación Técnica y Técnica de Investigación Bibliográfica y Planeamiento del Trabajo Científico**. En el postgrado se ofrecieron cursos optativos en las escuelas de Medicina Veterinaria y Zootecnia, Odontología y Cirugía Abdominal, de la Facultad de Medicina.
- El programa formación de usuarios en la *Región del Sur de Brasil* se generó en el marco del proyecto para la creación de una **red de bibliotecas**<sup>68</sup>. Proyecto

66. NÓBREGA DUARTE, Emeide ... [et al.]. Uso de biblioteca e documentação agrícola: uma experiência no Centro de Ciências Agrárias da UFPB. En: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação (10 : 1979 : Curitiba). Memórias de X Anais Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação. Curitiba: Associação Bibliotecária do Paraná, 1979; p. 475-494. Vol. II.

67. CAMPOS, Carlita Maria, MAGALHAES, Maria Helena Andrade. Treinamento de usuários da biblioteca universitária : o curso na Universidade Federal de Minas Gerais. En: Revista de Biblioteconomia de Brasília. Brasília. Vol. 10, no. 2 (Jun. - Dez., 1982); p. 124.

68. BIASOTTI, Miriam Mara Dantur de La Rocha. Formação de especialistas e usuários na implantação de uma rede de bibliotecas na Região Sul do Brasil. En: Informes. Reunión Interamericana de Bibliotecarios y Documentalistas Agrícolas (5 : 1978 : San José). San José : AIBDA, 1978.

que tenía el objetivo de acelerar el proceso de transferencia de la información, posibilitando que varios de los participantes de la Red tuvieran a su disposición la información que se generara en la región. Dentro del proyecto se contemplaba la formación de especialistas y usuarios de la información.

Complementando las anteriores experiencias en formación de usuarios, los resultados de una investigación acerca de la **educación de usuarios en las universidades brasileñas**<sup>69</sup>, presenta un panorama de la evolución y el desarrollo de los programas de este tipo en el país. De 486 cuestionarios enviados, se recibieron 186 respuestas (38.2%), de las cuales 55 declararon no desarrollar actividades relacionadas con la formación de usuarios; mientras que 131 bibliotecas universitarias sí lo hacían. Algunos de estos cursos estaban integrados al currículo universitario, eran cursos independientes ofrecidos por la biblioteca o cursos ofrecidos por otras bibliotecas o instituciones. Entre el personal que ofrecía la formación, se contaba con docentes de otras áreas, con funcionarios de los departamentos de biblioteconomía y con los empleados de la biblioteca. Algunas de estas dependencias llevaban a cabo la evaluación de los cursos.

Los contenidos más usuales de los cursos eran: normalización de las referencias bibliográficas, manejo de los catálogos y obras de referencia y ayuda a los usuarios para investigaciones bibliográficas; entre las técnicas más utilizadas dentro de los cursos o programas estaban las conferencias, las visitas guiadas y el suministro de información personalizada. Los medios más utilizados eran los visuales, como las transparencias, las carteleras didácticas y las guías de la biblioteca.

### ► Colombia

En 1970 la *Biblioteca de la Universidad del Valle* ofreció a los estudiantes, profesores e investigadores diversos cursos de formación de usuarios<sup>70</sup> para que a partir de la localización de los materiales de consulta, los usuarios obtuvieran la información que necesitaban. Se apoyaron en los temas de manejo y uso de la biblioteca, manejo de los índices y abstracts y búsqueda de material bibliográfico; las técnicas usadas fueron las conferencias y las exhibiciones y se contó con guías para el uso y manejo de la biblioteca. El bibliotecario de referencia y de circulación fueron los empleados encargados de los cursos en la biblioteca, cuyo perfil exigía las siguientes características: experto en la organización de la información; estar familiarizado con el currículo y los métodos de enseñanza, conocer los fundamentos de cada materia; conocer los intereses particulares de los usuarios y sus necesidades de información; tener interés por el estudiantado, sensibilidad frente al conocimiento y el compromiso de aprender; así como poseer habilidades docentes.

69. NOCETTI, Milton A. y SCKLEYER, Judith Rebeca. Educação de usuários em bibliotecas universitárias. En: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias. ANAIS (2 : 1981 : Brasília). Brasília : CAPES, 1981; p. 219-238.

70. UNIVERSIDAD DEL VALLE, DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECAS. Carácter docente del bibliotecario universitario. En: II Reunión de Egresados de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia. Trabajos, actas y conclusiones. (2 : 1970 : Medellín). Medellín : Colegio Colombiano de Bibliotecarios, 1971. 16 h.

## ► Cuba

En Cuba la situación de los servicios de información y de desarrollo bibliotecario alcanzan un importante auge en 1959, después de la Revolución. "La educación y formación de usuarios en Cuba se convierte en una necesidad social a partir del momento en que la información científica y técnica representa uno de los recursos del desarrollo social"<sup>71</sup>. La década de 1970 se caracteriza por la acumulación de experiencias nacionales en el tema de la formación de usuarios; se imparten cursos, conferencias, jornadas de información científica y técnica provinciales, se establecen círculos de interés y visitas guiadas, entre otras; los medios audiovisuales se introducen con mayor énfasis como apoyo a estas actividades. En esta década se destacan dos eventos importantes: el Primer Congreso Nacional de Educación y la Reunión Nacional de Información Científica, en cada uno de los cuales se reflejó la necesidad social de la formación de usuarios con un enfoque integral.

## ► México

- En la *Facultad de Química* de la *Universidad Nacional Autónoma de México*<sup>72</sup> se continuó ofreciendo el curso que habían implantado en 1962, pero con el título de **curso de Información Química Bibliográfica**; con él se buscó adiestrar técnicamente al alumno para que fuera capaz de aprovechar la bibliografía a través del conocimiento de los documentos químicos, respondiendo así a la necesidad de que los estudiantes aprovecharan eficientemente la información bibliográfica, pues no era suficiente que ésta se encontrara disponible, sino que el usuario contara con habilidades para localizarla y obtenerla, y para ello, debía estar formado para entender, relacionar, adaptar, rechazar, aceptar, evaluar y aplicar la bibliografía requerida.

En 1974 se contó con la participación de cinco profesores: uno titular, uno adjunto y tres ayudantes, de éstos dos eran químicos, uno ingeniero químico, uno químico farmacobiólogo y otro bibliotecario. Concepto, importancia y generación de la información; transferencia de la información química bibliográfica, aprovechamiento de la información química bibliográfica, fueron los contenidos del programa. Utilizaron técnicas y estrategias de aprendizaje como conferencias y exposiciones por parte del profesor, ejercicios de aplicación guiados, cuestionarios con preguntas para resolver y valoración de los conocimientos y destrezas desarrolladas por los estudiantes; se utilizaron recursos visuales como las transparencias.

- En la *Universidad Nacional Autónoma de México* en la *Facultad de Ingeniería Mecánica Eléctrica* se ofreció el **Seminario de Sistemas de**

71. JIMÉNEZ DENIS, Miguel. Consideraciones sobre la educación y formación de usuarios de la información en Cuba. En: *Actualidades de la Información Científica y Técnica*. La Habana. Vol. 17, no. 3-128 (Jun., 1986); p. 87.

72. POMBO DE SÁNCHEZ. Op. cit.; p. 213.

**Información**<sup>73</sup>, con el objetivo de que los estudiantes aprendieran a recuperar la información. Los temas del curso fueron: teoría y elementos de la administración; la empresa; la información (teoría y práctica); y el aprovechamiento del conocimiento. Se utilizó la técnica grupal y se recurrió a las ayudas visuales (retroproyector) y las láminas. En cuanto a la evaluación, desde las primeras sesiones a los estudiantes se les dieron las instrucciones y el formato de un trabajo que debían presentar a fin de año. El trabajo consistía en reunir toda la información posible referente a una industria o a un proceso. Este trabajo permitió evaluar la asimilación del curso por parte del alumno, mediante el tipo y relevancia de la información.

Otros cursos sobre información, que se brindaban en la Universidad Nacional Autónoma de México fueron: **Taller de Redacción e Investigación Documental** en la *Licenciatura de Sociología*, **Análisis de Información Científica** en *Medicina y Métodos y Técnicas de Consulta Bibliográfica* en *Medicina Veterinaria*.

- En el año de 1976 en la *Universidad Iberoamericana*, se empezaron a realizar actividades de orientación e instrucción a los usuarios mediante las visitas guiadas, la publicación de folletos explicativos sobre la biblioteca, el uso del catálogo, la elaboración de material audiovisual, y la integración de un paquete visual-conferencia-folletos. Además, se ofrecieron cursos de instrucción personalizada sobre el uso de la biblioteca y fuentes específicas de cada área. Para ello se contó con consultores especializados.

## ► Perú

A continuación se presenta unos antecedentes sobre la forma como las bibliotecas universitarias del Perú procuraron superar el problema de la formación de usuarios<sup>74</sup>. Sin embargo, no se cuenta con una información detallada de las actividades realizadas.

- Entre los años de 1978 y 1981 en la *Universidad Nacional Agraria* se dictó el curso de **Redacción Técnica**; éste se ofreció a partir de charlas a petición de los profesores; y se enseñaba a los estudiantes el manejo de los recursos existentes en la biblioteca.
- En el año de 1979, en la *Universidad Nacional de Ingeniería*, se dictaron unas charlas acerca de cómo usar la biblioteca y el manejo de las fuentes bibliográficas; sin embargo, se interrumpieron por la falta de personal.

73. FERNÁNDEZ CUETO, José Pablo. Cursos de información en la Facultad de Ingeniería de la Universidad Autónoma de México. En: *Seminario Latinoamericano sobre Preparación de Cuentistas da Informação* (1972 : México). Rio de Janeiro : IBDD, 1972. 375 p.

74. Mesa D. Op. cit.; p. 46-52.

- En forma somera y en una sola charla, se enseñaba el manejo de la bibliografía en las diferentes bibliotecas de la Universidad de San Marcos; actividad que se llevó a cabo desde 1979.
- En la *Universidad Peruana Cayetano Heredia* los estudiantes recibieron charlas informales sobre la biblioteca y el uso de los catálogos. No existía ningún curso formal y estructurado para la formación de usuarios.

### ► Uruguay

La *biblioteca de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias Afines Ing. Federico E. Capurro* (EUBCA)<sup>75</sup>, en Montevideo, ofreció un programa de adiestramiento de los usuarios. Su objetivo general era adiestrar a los estudiantes de primer año de la EUBCA para que hicieran un uso eficaz de los recursos de la biblioteca y satisfacer así sus necesidades de información. Se definieron los siguientes objetivos:

Objetivos	• Reconocer el personal bibliotecólogo como guía en la canalización de la información
	• Iniciar la interrelación bibliotecólogo-usuario
	• Introducir a los estudiantes en el conocimiento y uso de los servicios de la biblioteca
	• Identificar visualmente los puntos clave en las diferentes áreas de información
	• Familiarizar al usuario con los recursos bibliográficos a su disposición
	• Instruir en el uso y manejo de los diferentes catálogos y registros

Además, el programa de adiestramiento puntualizó en los siguientes contenidos: identificación del sistema, organización y servicios; acervo bibliográfico; reglamento de préstamo; catálogos y registros; identificación de las diferentes áreas y sus elementos en una unidad catalográfica; interpretación de impresos; posibilidad de acceder a recursos de información externos al sistema. Como técnicas se usaron la exposición verbal para introducir a los usuarios al sistema, su organización y servicios y la demostración para el uso de catálogos y registros; los medios didácticos utilizados fueron tableros, carteles indicadores, láminas y diagramas, entre otros.

El jefe de la biblioteca y un auxiliar bibliotecario se encargaron de la formación; se evaluó el cumplimiento de los objetivos del programa, para hacer una revisión del mismo y asegurar su continuidad en el tiempo y obtener la asignación de los recursos necesarios.

75. PÉREZ LÓPEZ, Stella. Adiestramiento de usuarios en la biblioteca de la EUBCA. En: Boletín de la Biblioteca de EUBCA. Montevideo. No. 16 (1980); p. 53-57.

### ► Venezuela

A partir del Decreto Presidencial no. 1.759 del 7 de septiembre de 1976, emanado del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Tecnológicas (CONICIT), el Sistema de Servicios de Información Científica y Tecnológica es el ente responsable de la formación de recursos humanos, tanto de profesionales de la información como de los usuarios de la misma. Para tal fin, el Sistema organizó cursos breves y charlas de orientación en diferentes zonas del país, en colaboración con las corporaciones y fundaciones regionales o estatales.

En el ámbito universitario el Sistema asumió la responsabilidad de diversas maneras: cursos introductorios para los estudiantes nuevos, instrucción impartida durante el desarrollo de una disciplina de carácter metodológico más amplio, cursos contemplados en el plan de estudio tanto de pregrado como de postgrado. Además, se editaron varios manuales sobre técnicas de investigación documental e investigación bibliográfica y comunicación; materiales que fueron publicados por las facultades de Educación, Economía y Ciencias Sociales de la Universidad Central de Venezuela.

En 1977 la asignatura **Introducción a la Metodología de la Investigación Científica y Documental**, que se ofrecía en el plan de estudios de la *Facultad de Agronomía* desde 1960, sufre varios cambios, entre ellos el objetivo de aprendizaje; con éste se pretendió:

*Tratar de lograr que el estudiante adquiera, de manera introductoria, en base a [sic] una discusión filosófico-científica, los conceptos y métodos de la investigación general; y desarrollar los conceptos, métodos y procedimientos de la investigación documental, como fundamento de la investigación científica, así como las destrezas en el uso de diferentes fuentes de información, y la recopilación de datos documentales necesarios para la interpretación, evaluación y comunicación apropiada de los resultados de la investigación<sup>76</sup>.*

Además, se buscó generar una base metodológica de estudio, que se desarrolló en el trabajo práctico de las diversas asignaturas y en el trabajo de grado, mediante la consulta de fuentes de información originales.

### 2.2.3. Observaciones finales de los programas en esta década

Esta fue una década en la que el interés por el desarrollo económico y social de las naciones mostró la importancia -en tal sentido- de la información y su uso óptimo; tal como lo precisaron la UNESCO y otros organismos internacionales a través de los diferentes programas que se desarrollaron para establecer políticas en las cuales

76. BONFANTI, Celestino. Op. cit.; p. 12.

se diera relevancia a la formación de los usuarios de la información. América Latina empieza a incursionar en la formación de los usuarios, tal como lo demuestran algunos de los programas registrados.

Como ocurrió en la década anterior, estos programas presentan características comunes y otras que los diferencian. El uso del catálogo, las obras de referencia y las fuentes de información especializadas, son algunos de los temas más frecuentes en la formación, y se continúa con el interés por enseñar el uso de la biblioteca y la elaboración de bibliografías. El personal bibliotecario y profesores de diferentes áreas, tienen una participación relevante como facilitadores; además, se observa la presencia de los medios audiovisuales como recursos didácticos, al igual que guías y folletos. Las sesiones teóricas acompañadas de la práctica, constituyen la metodología de enseñanza más recurrente.

Algunos programas iniciados durante la década del 60, continúan ofreciéndose con ciertas modificaciones y se tiene la iniciativa de ofrecer programas de formación de usuarios en unidades de información diferentes a las bibliotecas universitarias, como es el caso de Venezuela y Cuba, pues el apoyo gubernamental con normas y programas lo permiten. Además, se revela el inicio de investigaciones que dan cuenta de las características de los programas de formación de usuarios que se ofrecían en países como Brasil y Argentina.

## 2.3. DÉCADA DE 1980

### 2.3.1. Contexto de la información en América Latina

Las acciones y propuestas de la UNESCO a favor de la formación de los usuarios de la información tuvieron cabida en el Segundo Plan a Plazo Medio<sup>77</sup> dentro de la Conferencia General celebrada en París en 1982. Este plan definió el marco conceptual, los objetivos y las estrategias de la Organización en materia de información para el período de 1984-1989 que estuvo integrado por dos elementos fundamentales: el primero aludía a los desafíos y retos contemporáneos en materia de información y esbozaba las cinco misiones que la UNESCO podría asumir como campos de acción e interés directo para la organización. El segundo se componía de trece programas, entre los que cabe resaltar -para efectos de esta investigación- el séptimo, el cual se refería al programa *Sistemas de información y acceso al conocimiento*. Dentro de este programa se definieron otros tres subprogramas y uno de ellos aludía explícitamente a la formación de los especialistas y de los usuarios de la información, con los siguientes objetivos y estrategias:

77. UN NUEVO gran programa acerca de los sistemas de información y acceso al conocimiento. *En*: Boletín Unisist. París. Vol. 11, no. 1 (1983); p. 1-2.

**Subprograma**  
Subprograma 2: "infraestructuras, políticas y formación necesarias para el tratamiento y la difusión de la información especializada". En este subprograma se propone la creación de sistemas nacionales de información y el fortalecimiento de diversos componentes de dichos sistemas, así como la formación de los especialistas y de los usuarios de la información para permitir a los países utilizar plenamente la información disponible en el ámbito nacional, regional e internacional. Este subprograma comprende dos subprogramas: *políticas e infraestructuras nacionales de información y formación de los profesionales de la información y de los usuarios*.

En enero de 1983, en la Cuarta Reunión del Consejo Intergubernamental del Programa General de Información de la UNESCO, se formularon recomendaciones para la puesta en marcha del séptimo programa; entre ellas, que se diera "gran prioridad a todas las formas de educación y de formación, en especial con miras a la creación de servicios nacionales y regionales de formación, a cursos preliminares y cursos de repaso para el personal de bibliotecas, archivos y centros de información de todos los niveles, así como a la formación del personal encargado de la formación del personal de la información y a la de los usuarios"<sup>78</sup>.

En 1984 se celebró en La Haya el 42º Congreso de la Federación Internacional de Documentación (FID) bajo el tema: "el uso de la información en un mundo en evolución"<sup>79</sup>. En las reuniones se discutieron los siguientes temas: el uso y el no uso de la información, el uso de la información en la ciencia y la investigación, y la manera en que usuarios podían conocer las actividades especiales que se producían en la esfera de la información.

En cuanto a las tecnologías de la información y su incursión en las unidades de información, éstas gozaron de gran aceptación en el espacio bibliotecario. El auge generado por su llegada, provocó cambios en los programas de formación de usuarios, pues era preciso que los usuarios estuvieran formados en el manejo de estas herramientas para la recuperación de la información, y responder así al interés que tenían las bibliotecas, especialmente las universitarias, por "modernizar" sus servicios, puesto que ellas "con la llegada de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación son las que mejor han podido aprovecharlo en beneficio del usuario"<sup>80</sup> para la modernización de sus estructuras. De acuerdo con Cunha<sup>81</sup> las principales tecnologías que empezaron a usarse en las bibliotecas durante este

78. CONSEJO INTERGUBERNAMENTAL del Programa General de Información. *En*: Boletín Unisist. París. Vol. 11, no. 1 (1983); p. 4.

79. CONGRESO DE la Federación Internacional de Documentación. *En*: Boletín Unisist. París. Vol. 12, no. 4 (1984); p. 59.

80. ENTREVISTA. Uriel Lozano Rivera, Luis Eduardo Villegas Puerta. Op. cit.

81. CUNHA, Murilo Bastos da. Biblioteca digital : bibliografía internacional anotada. *En*: Ciência da Informação. Brasília. Vol. 26, no. 2 (Mai. - Ago., 1997); p. 195-213.

período fueron la búsqueda bibliográfica en línea, la circulación en línea, los sistemas OPAC's, los CD-ROM, el correo electrónico y las listas de discusión<sup>82</sup>.

Ante la creciente necesidad de facilitar el acceso a la información y al conocimiento, la UNESCO reúne todos sus esfuerzos para contribuir a la construcción de infraestructuras, redes y sistemas de información a escala nacional, regional e internacional. Todo esto se vio ampliamente apoyado por la emergencia y posicionamiento de las tecnologías de la información y de la comunicación en el contexto internacional. Las posibilidades de mejorar el acceso a la información mediante la elaboración de instrumentos y plataformas tecnológicas para el tratamiento, almacenamiento, recuperación, transferencia, difusión y uso de la información, se convirtió en una prioridad para la UNESCO y el Programa General de Información por aquella época, motivados por el afán de cumplir con el sueño de la equidad y el desarrollo para todas las naciones.

La sexta reunión del Comité Especial sobre Políticas y Programas de Educación y Formación del Programa General de Información que se llevó a cabo en 1988, se enfocó en la definición de la futura orientación del programa de educación y formación de los especialistas y los usuarios de la información, que se desarrollaría en el marco del Tercer Plan a Plazo Medio de la UNESCO (1990-1995) y del tercer bienio (1988-1989) del Segundo Plan a Plazo Medio. La orientación general del Programa de Educación y Formación del PGI prestaría mayor atención a la formación de profesores<sup>83</sup> como medio para transformar el ámbito de la información. No obstante, esta orientación no limitaba o restaba importancia a la formación de otros usuarios, sino que justificaba la formación de los profesores por su efecto multiplicador. Se establecieron cinco campos de acción:<sup>84</sup>

Campos de Acción	• Planificación y armonización de las actividades en el campo de la educación y formación del personal de la información
	• Establecimiento de programas nacionales y regionales de formación en el campo de la información
	• Preparación de materiales didácticos para especialistas de la información
	• Fomento de la formación internacional y regionales del personal de información
	• Fomento de la educación de los usuarios de la información

82. CUNHA, Op. cit.

83. Esta idea tiene sus orígenes en el Programa de Entrenamiento de los usuarios promovido por el ICFES y el Sistema Colombiano de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior - SIDES. Los impactos de este programa en América Latina y el éxito que lograron demuestran la importancia de formar a los usuarios, especialmente a los profesores, pues con ellos debe iniciarse el proceso de formación de los estudiantes en la búsqueda, recuperación, uso y valoración de la información para sus actividades cotidianas. ENTREVISTA. Gloria Lopera Quiceno, Ofelia Tobón [Egresadas Bibliotecólogas Escuela Interamericana de Bibliotecología]. Entrevista elaborada por Yicel Giraldo G., Edilma Naranjo V. y Patricia Duque. Medellín, 27 de enero de 2005. 80 min.

84. COMITÉ AD HOC sobre la política y el programa de enseñanza y formación. En: Boletín del Unisist. París. Vol. 16, no. 3 (1988); p. 50.

En esta misma reunión se mencionaron los avances en el campo de la formación de los usuarios, pues a pesar de los adelantos logrados en y con las tecnologías de la información, y de la formación ofrecida a los profesionales de la información, se anotó cuán importante sería el cambio en la actitud general de la sociedad frente a la información, ya que, aunque los usuarios reconocían el valor de ésta y la utilizaban para resolver problemas, adoptar decisiones y planificar, en ese momento no era posible una total aceptación hacia las tecnologías de la información y la comunicación; esto exigía, por lo tanto, una adecuada planeación, concepción y coordinación de los programas de formación de usuarios.

En el ámbito latinoamericano, un acontecimiento significativo fue la Reunión de Caracas y su Declaración; allí se consignaron las bases para crear y prestar servicios de información en América Latina y se otorgó especial importancia a la formación de lectores críticos, autónomos, selectivos y creativos de la información. Además, la acuciante necesidad de compartir recursos y conocimientos prácticos, las dificultades presupuestarias y el elevado costo para la adquisición, tratamiento, almacenamiento y difusión de la información ponía en evidencia las posibilidades de integración y cooperación en América Latina. En razón de esto se creó el Grupo Regional Especial de Expertos para el Programa General de Información para América Latina y el Caribe<sup>85</sup>, el cual se reunió por primera vez del 19 al 23 de abril de 1982 en Caracas, Venezuela. Esta reunión tuvo como objetivo crear un comité regional de expertos para países y organizaciones que tuvieran programas de información en la región. El grupo definió, en primera instancia, formas específicas de cooperación interinstitucional e identificó acciones conjuntas en tres áreas principales: *educación y formación*, *infraestructura* y *servicios de información*, y *política y planeamiento de la información*.

En América Latina se sintieron con fuerza, las presiones para la construcción de infraestructuras nacionales de información que actuaran a la vez como nodos de interconexión con otras naciones del planeta. No obstante, América Latina vivía su historia a su propio ritmo. Varios países de esta región como México, Venezuela, Brasil y Colombia, incursionaron en la formulación de una política nacional de información que debía estar equiparada en la formación de los especialistas o profesionales de la información y de los usuarios de la información.

85. GRUPO REGIONAL especial de Expertos para el Programa General de Información en América Latina y el Caribe. En: Boletín Unisist. París. Vol. 11, no. 2 (1983); p. 24-25.



### 2.3.2. Programas de formación de usuarios



Década 1980

#### ► Brasil

• En la *Universidade Federal de Minas Gerais*<sup>86</sup> la asignatura **Normalização Bibliográfica** fue un curso obligatorio del cuarto semestre de Veterinaria, desde 1981, con 15 horas de clase. Posteriormente, en el año de 1982 se empezó a dictar una asignatura llamada **Normalização Bibliográfica e Documentação Técnica**. Esta asignatura tuvo por objetivos: orientar sobre el uso de la biblioteca y brindar conocimientos relacionados con la técnica para elaborar investigaciones bibliográficas y trabajos científicos, al igual que acerca de la normalización

bibliográfica y las principales fuentes y recursos de información en el área. Los canales de comunicación formal e informal, las fuentes de información, la biblioteca especializada y sus tipos de materiales, la organización de la biblioteca, las etapas para la elaboración de trabajos y las normas de presentación, constituyeron el contenido fundamental. La asignatura se desarrolló entre lo teórico y lo práctico, y se utilizaron módulos instruccionales como material de apoyo. Los bibliotecarios y profesores de la Escuela de Biblioteconomía de la Universidad brindaron la formación.

Los antecedentes de este programa se ubican a partir de un sondeo realizado en 1978. En este sentido, el programa se estableció al observar la necesidad de instruir los usuarios de las bibliotecas para que lograran un mejor desempeño en las tareas de los docentes, los estudiantes y los investigadores. Se evaluó el aprendizaje de los alumnos a partir de ejercicios prácticos con las fuentes de la biblioteca; una búsqueda bibliográfica sobre un tema determinado y la presentación de un resumen de un artículo citado en la lista bibliográfica elaborada.

• El **Programa de educación de usuarios**<sup>87</sup> para los estudiantes de primer semestre de Química, se implementó en el año de 1983 en la *Universidade Estadual de São Paulo (UNESP) – Campus de Araraquara* – después de

86. CAMPOS, Carlita Maria y MAGALHÃES, Maria Elena Andrade. Treinamento de usuários da Biblioteca Universitária: o curso na Universidade Federal de Minas Gerais. En: Revista de Biblioteconomia de Brasília. Brasília. Vol. 10, no. 2 (Jun. - Dez., 1982); p. 123-128.

87. BRUNETTI, Maria Isabel Santoro. Proposta de uma metodologia para integrar os programas de educação de usuários aos objetivos educacionais da universidade. São Paulo: [La autora], 1983. 143 h. Tesis (Mestre em Biblioteconomia). Pontifícia Universidade Católica de Campinas, 1983.

que la Biblioteca Central de la Universidad detectara problemas específicos por cada grupo de usuarios, tales como: desconocimiento de la organización de la biblioteca, dificultades en localizar temas en libros, desconocimiento de lengua extranjera, falta de uso de la biblioteca y la falta de lectura (estudiantes). En cuanto a los profesores, se detectaron dificultades para elaborar y evaluar el uso de bibliografías, así como desconocimiento del apoyo del bibliotecario en el proceso educativo.

No obstante, la biblioteca hizo un diagnóstico general sobre sus propias dificultades para posicionarse como copartícipe en los procesos educativos. En este sentido, se detectaron: exceso en las actividades técnicas y burocráticas desarrolladas por la biblioteca en detrimento de una mayor preocupación por solucionar las dificultades del usuario; el material disponible no era satisfactoriamente aprovechado; y era preciso repensar administrativamente la biblioteca, identificando metas prioritarias adecuadas a su función educativa.

Por lo tanto, la propuesta se centró en resolver los problemas, tales como: modificación de las actitudes del usuario-estudiante, y aprovechar al máximo los recursos bibliográficos a la luz de su aprendizaje; involucrar a los profesores en la programación de cursos de entrenamiento del usuario-estudiante, puesto que es a él a quien le corresponde promover, junto con los estudiantes, el uso de la biblioteca y la implementación del programa de formación de usuarios por parte de la biblioteca. El programa estuvo a cargo de los bibliotecarios referencistas y profesores.

En estos términos, los objetivos del programa fueron:

Objetivos del Programa	• Repensar el papel de la biblioteca.
	• Redeterminar el campo de actuación de la biblioteca universitaria frente a la enseñanza.
	• Lograr la integración de la Biblioteca-cuerpo docente, en cuanto a la aplicación de los programas de enseñanza.

El contenido del programa estuvo estructurado así: organización de la biblioteca, orientación para el uso del acervo, recuperación de la información en obras de referencia, nociones básicas de referencias bibliográficas y elaboración de fichas bibliográficas.

Las técnicas empleadas para el desarrollo del curso, incluían exposición oral por parte del profesor, manejo de documentos y ejercicios para entrenamiento con la búsqueda y localización de información. Como recursos didácticos se utilizaron transparencias. Cada uno de los temas tuvo una duración de una hora y media. Por último, el proceso de evaluación se aplicó a cada tema teniendo en cuenta las técnicas y los medios usados durante los procesos de enseñanza y de aprendizaje.

- En la *Universidad Federal de Pernambuco*<sup>88</sup> se identificaron algunas tentativas para promover una mayor integración entre el profesor, el estudiante y la biblioteca, mediante el conocimiento de los recursos bibliográficos y sus formas de utilización. Algunas actividades fueron:

- Actividades**
- Visita guiada en la Biblioteca Central, con los estudiantes del Ciclo General.
  - Visita programada a la biblioteca y orientación bibliográfica para los estudiantes de pregrado en Enfermería.
  - Clases teóricas y prácticas sobre la utilización racional de la biblioteca y de los recursos bibliográficos, y la elaboración de trabajos técnico-científicos, como parte de la asignatura "Actividades Pre-profesionales Integrales", ofrecida a los estudiantes de pregrado en Nutrición.
  - Clases teóricas y prácticas sobre metodología del trabajo científico, ofrecido semestralmente a los estudiantes de Odontología, Geografía, Ciencias Sociales y Fisioterapia / Rehabilitación.
  - Visita programada a la biblioteca, realizada informalmente en todas las bibliotecas del sistema.

Estas experiencias fueron tentativas aisladas de algunas bibliotecas de la Universidad para formar a los estudiantes, con el ánimo de que éstos hicieran un uso racional de los recursos informativos. Partiendo de este diagnóstico, se diseñó un programa de formación de usuarios en esta universidad. El objetivo del programa era ofrecer un entrenamiento a los estudiantes de pregrado y postgrado para que hicieran un mejor uso de los recursos bibliográficos y redactaran mejor los documentos técnico-científicos.

Los contenidos, intensidad horaria, metodologías y estrategias, entre otras, estaban diferenciados y con énfasis particulares para los niveles de pregrado y postgrado, respectivamente. Así, para el ciclo general de pregrado, los objetivos eran: conocer la Biblioteca Central y su papel en la Universidad y, utilizar los recursos bibliográficos y servicios de la Biblioteca. Los contenidos enfatizaban en: la biblioteca universitaria; la biblioteca de la Universidad; la selección y recuperación de documentos; los derechos y deberes de los usuarios. Las técnicas usadas fueron, para ambos niveles: conferencias magistrales, entrevistas colectivas, debates y las experiencias de los usuarios. Se usaron medios didácticos audiovisuales, como las diapositivas y los videocasetes.

- En la *Universidad de Brasilia*<sup>89</sup> se registra la experiencia de la carrera de Biología que, mediante las visitas guiadas, mostraba a los estudiantes nuevos la

88. OLIVEIRA, Zita Catarina Prates de, CUHNA, Patricia Lessa Flores da, MARMET, Lourdes. O treinamento de usuários universitários com base na relação biblioteca/corpo docente. *En: Revista de Biblioteconomia de Brasília*. Brasília. Vol. 14, no. 1 (Jan. - Jun., 1986); p. 139-146.

89. MACEDO, Marilda Barbosa. Treinamento de usuários na Biblioteca Central da UnB: relato de uma experiência. *En: Revista de Biblioteconomia de Brasília*. Brasília. Vol. 17, no. 1 (Jan. - Jun., 1989); p. 85-88.

biblioteca y sus recursos bibliográficos. Durante las visitas los estudiantes observaban un vídeo sobre la Biblioteca Central de la Universidad. En otro esfuerzo por mejorar el acceso y uso de los recursos existentes, se impartieron clases para estos alumnos con sus respectivos profesores. Se utilizaron transparencias para abordar temas específicos como horarios de funcionamiento, condiciones para el préstamo de materiales, descripción del acervo, catálogos públicos y organización de los libros en los estantes. A los estudiantes de semestres más avanzados en el pregrado se les enfatizaba en la investigación. Los contenidos incluían el manejo de los índices y abstracts y la elaboración de referencias bibliográficas; en el postgrado se enfatizó en las búsquedas en línea. En estos cursos se contó con la participación de los bibliotecarios de la Sección de Selección, pues se buscaba que el grupo, además, participara en la selección de obras para la inclusión en el acervo de la biblioteca.

### ► Chile

Hasta 1983 en la *Pontificia Universidad Católica de Chile* se tuvieron experiencias en el campo de la formación de usuarios que respondieron a necesidades concretas de formación. No obstante con la introducción de las tecnologías, se observó que los usuarios presentaban dificultades para acceder correctamente a la información. Esto mostró la necesidad de formar a los usuarios, de tal manera que desarrollaran habilidades para usar la tecnología y la información. Surgió así la propuesta de canalizar esfuerzos de trabajos anteriores y generar un programa único que respondiera a las necesidades generales de la Universidad, con unificación de metodologías, recursos humanos y físicos. Se estableció el **programa de educación de usuarios**<sup>90</sup> con la colaboración de un equipo multidisciplinario que definió los siguientes criterios:

- Criterios Básicos**
- Determinación de niveles de usuarios.
  - Aplicación del programa cuando surja la necesidad en el usuario.
  - Formulación de objetivos medibles.
  - Entrega de contenidos en forma gradual.
  - Atención de una metodología en la cual se mezcle teoría y práctica para solucionar necesidades curriculares y hacer más significativo el aprendizaje.
  - Énfasis en métodos de autoeducación, para lo cual se desarrollan módulos de instrucción.
  - Evaluación que permita medir el logro de los objetivos planteados.

90. GAETE ZÚÑIGA, Alicia, OLGUÍN STEENBECKER, María Eugenia. Educación de usuarios en un sistema de bibliotecas universitarias: una experiencia transferible. *En: Trilogía: ciencia, técnica, espíritu*. Santiago de Chile. Vol. 6, no. 11 (Dic., 1986); p. 26-36.

El Programa planteó cuatro objetivos generales que respondían, cada uno, a los cuatro niveles bajo los cuales estuvo estructurado el programa, aquellos fueron: cambio de actitud positiva en el usuario en relación con la recuperación de información; desarrollo de habilidades y actitudes en el usuario que le permitan hacer buen uso de la información y de los medios de transferencia; desarrollo y uso de las habilidades de comunicación en el usuario y; lograr que el Sistema de Bibliotecas se integre en los programas de docencia y de investigación de la Universidad. Los usuarios beneficiarios del programa fueron los estudiantes nuevos de pregrado, estudiantes de nivel medio, estudiantes de final de carrera y los de postgrado, al igual que profesores e investigadores.

Cada nivel presentó sus propios objetivos, metodología, necesidades de información, contenido, materiales didácticos y evaluación. Una Comisión de Educación de Usuarios, compuesta por representantes de cada una de las bibliotecas del Sistema, fue la responsable del programa.

En lo que tiene que ver con el contenido, el programa estuvo estructurado de la siguiente forma:

**Contenido**  
Orientación en el uso del Sistema de Bibliotecas y sus recursos. Generación, transferencia y problemática de la información. Fuentes de información primarias, secundarias y terciarias. Metodología de la búsqueda de información. Citas bibliográficas. Estructura de un trabajo de investigación. Redacción de resúmenes para publicación. Sistemas y redes de información especializada. Búsquedas utilizando bases de datos bibliográficas. Control bibliográfico de la información. Diseminación Selectiva de Información como servicio al usuario. Además, a partir del tercer nivel, realizaban una prueba diagnóstica sobre la experiencia previa del usuario.

La metodología definida para el programa estuvo constituida por: visitas guiadas, ejercicios prácticos, curso autodirigido con el uso de módulos instructivos y clases expositivas y prácticas. Se dispuso de recursos didácticos tales como: diaporamas, módulos de autoinstrucción, glosario con vocabulario utilizado en el curso y fuentes de información; se apoyaron en diapositivas y transparencias para las exposiciones temáticas. El componente evaluativo estuvo integrado por la aplicación de un pre-test y un pos-test, la elaboración de ejercicios prácticos; la revisión bibliográfica de los trabajos de investigación, la revisión de resúmenes y citas bibliográficas en un trabajo de investigación y las charlas para evaluar actitudes, motivación y conocimientos adquiridos.

### ► Colombia

- El programa de entrenamiento de usuarios de la información se inició en abril de 1980 como una de las actividades prioritarias del Sistema Colombiano de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior -SIDES-. El objetivo general

del Programa fue “subsana el bajo índice de utilización de los recursos bibliográficos y de los servicios de las bibliotecas, centros de documentación y de información de la Educación Superior, mediante la capacitación de sus usuarios en el conocimiento del potencial informativo que existe en las diferentes áreas del saber, en la forma de tener acceso al mismo y en su óptima utilización”<sup>91</sup>.

Como objetivos específicos, el Programa definió:

- Objetivos Específicos**
- Apoyar la investigación, dando a conocer los recursos bibliográficos y la manera de utilizarlos.
  - Fomentar el uso de las herramientas bibliográficas y de las fuentes de información.
  - Vincular a los profesores con la biblioteca para que ellos se convirtieran en agentes multiplicadores ante los estudiantes.
  - Capacitar a los usuarios en el diseño y ejecución de estrategias adecuadas de búsqueda y recuperación de información.

Los usuarios beneficiados directamente con el Programa fueron los estudiantes de postgrado, investigadores y los docentes de instituciones de educación superior. El programa enfatizó en la formación de profesores, como replicadores del proceso de formación con sus estudiantes, pues “lo importante era convencer a los profesores de la utilidad de formar a los estudiantes para un mejor uso de la información y de los recursos existentes en las bibliotecas”<sup>92</sup>, así éstos actuarían como multiplicadores en sus clases y motivarían a los estudiantes para que recurrieran a las bibliotecas e hicieran un mejor uso de los recursos de información disponibles.

La estructura funcional del Programa estuvo definida por la coordinación, a cargo de la División de Recursos Bibliográficos del ICFES y los coordinadores de área, asignados así: Ciencias de la Salud, Universidad de Antioquia; Ciencias Básicas e Ingeniería, Universidad Industrial de Santander; Ciencias Sociales, Universidad del Valle; Ciencias Agropecuarias, Universidad Nacional, Seccional Medellín, y Arquitectura y Urbanismo, Universidad de Los Andes.

- En la Pontificia Universidad Javeriana se impartió el **Curso – taller sobre enseñanza del uso de los recursos de información**<sup>93</sup>, dirigido a los bibliotecólogos que laboraban allí, pues se consideró que una de las mayores dificultades que un formador se encontraba en su trabajo, por la falta de claridad

91. PINEDA DE VALDERRAMA, Clemencia. Programa de entrenamiento de usuarios de la información. Bogotá : ICFES, 1983. 14 h.

92. ENTREVISTA. Gloria Lopera Quiceno, Ofelia Tobón. Op. cit.

93. CRUZ, Victor. 2º Curso-Taller sobre enseñanza del uso de los recursos de información : Formación de diseñadores y profesores de cursos de usuarios de información. Bogotá : Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Ciencias Sociales, Departamento de Ciencias de la Información, 1986. p. 35, T. 1.

conceptual acerca de las acciones que le corresponde desarrollar. Otra dificultad que enfrentaba el facilitador en su trabajo era la falta de claridad sobre el papel que debe jugar como instructor en una acción de formación.

Desde esta perspectiva, se definieron los siguientes objetivos para el curso-taller:

Objetivos	• Reconocer algunos de los principios básicos del trabajo de capacitación de usuarios.
	• Diseñar, programar y organizar acciones de orientación y capacitación.
	• Analizar y utilizar técnicas de capacitación y orientación.
	• Seleccionar material de apoyo.
	• Demostrar capacidad operacional para manejar diversos medios y ayudas.
	• Participar en la implementación de acciones de capacitación.
	• Evaluar el diseño, la programación, la organización y la ejecución de acciones de capacitación de usuarios de los recursos de información.

El curso-taller se organizó en cinco partes, cada una con su objetivo; el componente práctico mostró cómo se podía aplicar lo enseñado. Al bibliotecólogo se le capacitó para que utilizara diferentes técnicas como demostraciones, debates, estudios de casos, lluvia de ideas y utilizara recursos didácticos como tablero, papelógrafo, retroproyector, etc. Los contenidos del taller fueron:

Partes del Taller	• Claridad conceptual sobre los principios básicos de la capacitación de usuarios.
	• Diseño, programación, organización: orientación, recursos, capacitación.
	• Técnicas de capacitación: selección de estrategias de enseñanza-aprendizaje.
	• Material de apoyo: selección y uso.
	• Medios y ayudas: ventajas y limitaciones.
	• Evaluación: autoevaluación, diseño, organización, programación, ejecución.

### ► México

• En 1984, en la *Facultad de Psicología* de la *Universidad Nacional Autónoma de México -UNAM-* se inició el **Programa de educación de usuarios**<sup>94</sup>. La propuesta surgió luego de un estudio acerca de la situación de consulta y uso de los materiales bibliográficos por parte de los usuarios. El estudio, realizado mediante la aplicación de una encuesta, reveló:

- Baja consulta del material hemerográfico.

94. VÉLEZ SALAS, Cecilia. Programa de educación de usuarios del Centro de Documentación de la Facultad de Psicología de la UNAM. En: Encuentro de Bibliotecarios de la Universidad Nacional Autónoma de México (2 : México : 1983). Memorias del II Encuentro de Bibliotecarios de la Universidad Nacional Autónoma de México. Significado y alcance de la biblioteca universitaria en la sociedad. México : UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1984; p. 349-354.

- Falta de difusión del Centro de Documentación.
- Carencia de elementos, por parte del usuario, para el uso adecuado de la colección.

Partiendo de los resultados y conclusiones de este estudio, el programa se propuso formar a los usuarios para que adquirieran un nuevo concepto acerca del valor de la información y destrezas en el uso y manejo de las colecciones bibliográficas que guardaba en su acervo el Centro de Documentación, para el óptimo aprovechamiento de la información científica. El contenido del programa se dividió en: materiales y servicios, manejo de fuentes hemerobibliográficas, investigación documental y redacción. Las técnicas utilizadas fueron la conferencia magistral, los talleres, la demostración y la experiencia de los usuarios. En cuanto a los medios didácticos, el programa usó fundamentalmente medios audiovisuales, visuales e impresos. Los bibliotecarios fueron los encargados de impartir el programa.

• El *Centro de Información Académica de la Universidad Iberoamericana*<sup>95</sup> a principios de la década de 1980 modificó -progresivamente- las experiencias de **orientación y formación a los usuarios** iniciadas en 1976. En aquella época diseñaban el Boletín Bibliográfico como medio de formación de los usuarios, el cual fue rediseñado teniendo en cuenta los comentarios y apreciaciones de los receptores del Boletín, información que se acopió a través de una encuesta. Así mismo, se aplicó el enfoque de sistemas en el diseño del programa de instrucción, pues éste permitía el reconocimiento de las necesidades reales de los usuarios. Periódicamente se evaluó -mediante cuestionarios- el uso y alcance de los objetivos del Boletín Bibliográfico que cumplió una doble función: la función informativa y la función de instrucción en el uso de las fuentes bibliográficas y documentales. Debe decirse que el programa de orientación y formación de usuarios del Centro también elaboró un paquete didáctico compuesto por medios audiovisuales, conferencias y folletos, el cual se ofreció como programa de instrucción para los estudiantes del primer semestre.

### ► Uruguay

• Con unos módulos denominados Adiestramiento en la recuperación de la información, se dictaron cursos en el postgrado del Centro de Documentación del Centro de Informaciones y Estudios del Uruguay -CIESU- y del Centro de Investigaciones y Experimentación Pedagógica -CIEP-. No se tiene más información sobre esta experiencia.

95. VERDEJO, Pilar. Orientación y formación de usuarios: experiencia de la Universidad Iberoamericana. En: Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (14 : 1983 : Zacatecas). Memorias. México : AMBAC, 1983; p. 175-184.

- En la Universidad de la República -Regional Norte- durante el período de 1988-1991 la Escuela de Bibliotecología ofreció cursos de formación de usuarios de distintas especialidades denominado **uso del recurso información y técnicas de elaboración y presentación del trabajo científico**. Los cursos, dictados por profesores, tenían una intensidad entre ocho a diez horas, y una metodología de carácter teórico-práctica.

### 2.3.3. Observaciones finales de los programas en esta década

Entre 1980 y 1989 hubo un aumento en la formulación y ejecución de los programas de formación de usuarios de la información; con ese aumento aparecen otras técnicas de enseñanza y la evaluación incursiona como elemento clave de análisis de los resultados finales de la formación. Pero se encuentra una confusión en el uso del vocablo capacitación, pues éste se utiliza en forma indistinta para referirse a la formación que reciben los usuarios (en quienes se debe buscar el desarrollo de sus habilidades y para eso es que se les forma) y la que reciben los futuros formadores de éstos (a quienes se les aplica realmente el término capacitación, puesto que éste hace referencia al hecho de que se capacitan personas para lograr un mejor desempeño en su labor, en su quehacer cotidiano).

Las herramientas utilizadas para facilitar el proceso de enseñanza y aprendizaje fueron diversas, resaltando la presencia de medios visuales y audiovisuales y los módulos de instrucción, algunos de los cuales facilitaban el autoaprendizaje. Se continuó con la combinación de las técnicas de enseñanza: en forma directa, indirecta y semidirecta. Estas técnicas permitieron la diversificación de las evaluaciones; se utilizó la evaluación previa y posterior de los conocimientos relacionados con la información y su uso; también se utilizó la autoevaluación. Entre los formadores se contó con personal de la biblioteca y docentes de otras áreas que formaban estudiantes de postgrado y pregrado, generalmente de primer semestre.

Durante esta década surgen los estudios previos realizados para analizar los problemas vividos en la biblioteca con los usuarios y determinar las características de los programas por ofrecer. Solo uno de los programas se dirigió exclusivamente a la formación de docentes, al considerarlos como multiplicadores.

## 2.4. PERÍODO DE 1990 a 2004

### 2.4.1. El péndulo económico en América Latina

En términos generales, se puede afirmar que la década de los noventa se caracterizó fundamentalmente por los cambios, los avances y los retrocesos en materia económica, social y política. Una década de intensidad variable y con efectos más o menos diversos en los países latinoamericanos; los cambios en la estructura del empleo y del mercado de trabajo y en las prioridades económicas y sociales, son

los aspectos de mayor relevancia. Estos cambios trajeron consigo: en primer lugar, desplazamientos del empleo del sector formal al informal,<sup>96</sup> y en segundo lugar, desplazamiento del sector de producción industrial al sector de servicios y producción de productos primarios de exportación.

Los retrocesos más evidentes en las propuestas de un desarrollo económico y social sostenido para América Latina habían llegado a su momento cumbre: desempleo, pobreza como consecuencia de una distribución inequitativa del ingreso<sup>97</sup>, exclusión social, reducción en el gasto social, entre otros. En la década de los noventa se consolidó el proceso de la globalización económica<sup>98</sup> en la región, el cual estuvo acompañado de desigualdades, desequilibrios e inequidades, como dicen Fernández y Riethof “la exclusión social ha constituido como uno de resultados más relevantes que han acompañado las reformas económicas y el crecimiento derivado de las políticas neoliberales”<sup>99</sup>. A este proceso debe sumarse la irradiación de las innovaciones tecnológicas provenientes, en su gran mayoría, de los países desarrollados.

### 2.4.2. Contexto internacional para el desarrollo bibliotecario: el auge de las tecnologías de la información

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's) han cambiado sustancialmente las maneras como las bibliotecas han asumido los programas y cursos de formación de usuarios, en un mundo en el que abundan las posibilidades de acceso a los recursos tecnológicos y la producción bibliográfica se encuentra en una curva ascendente de crecimiento y diseminación. Por ello,

*Los bibliotecólogos están ahora enfrentados al asunto desde la perspectiva de capacitar al usuario en el uso de recursos tecnológicos –bases de datos, catálogos en línea, revistas electrónicas, etc. Todo esto requiere de estrategias, metodologías de cómo enseñar a manejar y aprovechar los recursos, materiales de enseñanza. Esto está ocupando gran parte del tiempo en los programas de formación de usuarios de las bibliotecas<sup>100</sup>.*

96. Las estadísticas de la informatización del empleo confirman el aumento correspondiente a 1990: 44.4% y 1998: 47.8%

97. “La aplicación de medidas de liberación económica ha estado asociada con deterioros en la distribución del ingreso. Esta información proviene de las experiencias de Argentina, Chile, Colombia, México, República Dominicana y Uruguay”. OCAMPO, José Antonio. Distribución del ingreso, pobreza y gasto social en América Latina. En: Revista de La CEPAL - Santiago de Chile. No. 65 (Ago., 1998); p. 8.

98. En aquella época, el proceso de globalización estaba inserto en un proceso histórico más profundo, y progresivamente se fueron creando las condiciones “para que la economía dejara de ser un agregado de economías nacionales vinculadas por flujos de comercio, inversión y financiamiento, para convertirse progresivamente en una red única de mercados y producción”. Tomado de: EL CONTEXTO GLOBAL y regional. En: COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE - CEPAL. Una década de luces y sombras: América Latina y el Caribe en los años noventa. CEPAL : Alfoamega : Bogotá, 2001; p. 1

99. FERNÁNDEZ, JILBERTO, Alex E. y RIETHOF, Maricke. América Latina en el neoliberalismo global : crisis financiera, políticas sociales y reformas laborales. [Documento electrónico]. En: [http://www.cedla.uva.nl/60\\_publications/PDF\\_files\\_publications/71Fernandez\\_Riethof.pdf](http://www.cedla.uva.nl/60_publications/PDF_files_publications/71Fernandez_Riethof.pdf) [Consulta: 2005-04-13].

100. ENTREVISTA. Uriel Lozano Rivera, Luis Eduardo Villegas Puerta. Op. cit.

Herramientas como las bases de datos e Internet se convierten en medios que los bibliotecólogos pueden usar para resolver, rápida y eficazmente, la búsqueda, localización y recuperación de la información y que contribuyen con la modernización de las unidades de información. En 1992 aparece Gopher y Verónica y en 1994 lo hace el WWW<sup>101</sup>. Este caudal de cambios tecnológicos introdujo reformas en los programas de formación de usuarios, pues éstos y las bibliotecas se enfrentaban a un incremento en las posibilidades de acceso a los recursos de información, y los usuarios no estaban preparados para ello. Es entonces cuando las bibliotecas se ven abocadas a impulsar programas de formación de usuarios en el uso de las tecnologías de la información y favorecer el desarrollo de nuevas habilidades para la búsqueda, recuperación y uso de la información.

Este interés inusitado por las tecnologías de la información se ratifica en los diferentes eventos patrocinados por la UNESCO y el programa UNISIST en los que se prioriza la formación de los usuarios para el uso de la información, teniendo en cuenta la introducción de las tecnologías de la información. Por ejemplo, en 1990 se organizó una Reunión de Expertos sobre Formación de los Usuarios de la Información en la Educación Superior en Finlandia, en ella se abordaron temas como los aspectos educativos (objetivos, métodos, instrumentos y medios de información para la enseñanza y la evaluación), los aspectos administrativos (estrategia, organización y finanzas), y propuestas de actividades, todo esto en el contexto de la educación superior. También se hizo un gran énfasis en que “la educación y la capacitación en el uso de la información dentro de la enseñanza superior tenga muy en cuenta los progresos de las tecnologías de la información”<sup>102</sup>.

Ahora bien, han sido las bibliotecas universitarias las que han abanderado los procesos de formación de usuarios en el ámbito mundial, por consiguiente en América Latina, como lo ratifica la formulación de las Normas y Directrices para Bibliotecas Universitarias y Científicas por parte de la Comisión Permanente de REBIUN, reunida en Girona (España) en 1997. En esta reunión se aludió, específicamente, “a que la Biblioteca debe establecer sesiones de formación de usuarios en forma individual o colectiva; así como desarrollar programas para la formación continuada, pues se considera que el éxito de los programas de formación de los usuarios en las bibliotecas depende directamente de la integración de la Biblioteca con los planes y programas de estudios de la Universidad a partir de su función informativa y formativa”<sup>103</sup>.

Así mismo, con la Declaratoria de las Normas sobre Alfabetización Informativa en Educación Superior, que se formularon durante el Tercer Encuentro sobre Desarrollo

101. CUNHA, Op. cit.

102. FORMACIÓN DE los usuarios de la información en la educación superior. En: Boletín Unisist. París. No. 3-4 (1990); p. 61.

103. ANGULO MARCIAL, Op. cit.

de Habilidades Informativas, realizado en Ciudad Juárez, en México en 2002, se pretendía desarrollar y evaluar las competencias informativas de los estudiantes universitarios de la región y fortalecer así “su capacidad para acceder, evaluar e incorporar la información que requiere en sus procesos de construcción del conocimiento”<sup>104</sup>. En los encuentros anteriores los temas centrales fueron: *desarrollo de habilidades informativas en instituciones de educación superior*, para el Primer Encuentro y *la instrucción de usuarios ante los nuevos modelos educativos*, para el segundo.

### 2.4.3. Programas de formación de usuarios



1990 a 2004

#### ► Argentina

En la *Biblioteca de la Unidad Integrada Balcarce Estación Experimental Agropecuaria del Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria de la Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Mar del Plata -EEA-INTA/FCA-UNMdP-* se ofrece un **programa de capacitación a los usuarios**<sup>105</sup> en técnicas de recuperación de información. El programa de capacitación se inició a comienzos de 1970 y en la actualidad la biblioteca cuenta con un nexo a través de la página Web de la Universidad. Los contenidos del programa han variado de

acuerdo con los avances en las técnicas de almacenamiento y recuperación de la información y esto ha resultado de gran utilidad por su continua actualización, la motivación de los participantes y el entrenamiento personalizado de los mismos. El programa ha estado dirigido a investigadores, extensionistas y becarios de la EEA Balcarce, y a los docentes, alumnos de pregrado y postgrado de la Facultad de Ciencias Agrarias.

Si bien el contenido y la duración han variado a lo largo de los años, de acuerdo con los adelantos tecnológicos que han permitido agilizar el proceso de recuperación de información específica y útil en cada uno de los temas de las ciencias agropecuarias, los objetivos en el área de conocimientos y habilidades se han

104. NORMAS SOBRE alfabetización informativa en educación superior : declaratoria. Jesús Cortés [et al.]. En: Tercer Encuentro sobre Desarrollo de Habilidades Informativas. Ciudad Juárez, 2002 (segundo borrador). [Documento electrónico] En: <http://www.nclis.gov/libinter/infoliteconf&mect/JesusLaulnfolitArticle-Spanish.pdf> [Consulta: 2003-11-05]

105. BASTIANO, Alicia Di. Capacitación de usuarios y su relación con la evolución documental. En: Reunión Nacional de Bibliotecarios ¿Dónde está la biblioteca en la aldea global? (32 : 199\_? : Argentina). Memorias de XXXII Reunión Nacional de Bibliotecario ¿Dónde está la biblioteca en la Aldea Global? Argentina : [S. l : S. n., 199? : p. 7]

mantenido. Estos podrían resumirse en: conocer y saber utilizar los recursos de la propia biblioteca y manejar las diferentes fuentes y sistemas para obtener la información necesaria en el momento oportuno. Los contenidos se desarrollan, inicialmente, con una charla sobre el uso de la biblioteca; posteriormente y de acuerdo con los materiales disponibles en la Unidad o fuentes a las que se puede acceder, se ofrecen etapas para el desarrollo de habilidades informativas en el proceso de búsqueda: sistemas automatizados de búsqueda y recuperación de información; búsqueda bibliográfica en repertorios impresos, «on line» y en CD-ROM; y navegación en Internet.

La metodología empleada durante la formación comprende el uso de guías de trabajo y la participación activa de los integrantes del grupo. En todo momento se tienen presente sus necesidades inmediatas de información. Por último, una de las evaluaciones del programa realizadas por los participantes en algunos de los cursos, indicaron que al inicio de los mismos, solamente una minoría conocía superficialmente los recursos informativos de su área. Todos los participantes coincidieron en destacar la utilidad de esta formación.

A continuación se reseñan otras experiencias argentinas en el campo de la formación de usuarios en la década de los noventa. Los datos fueron extraídos del Seminario Latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y estudios de usuarios<sup>106</sup>:

- En la *Universidad de Buenos Aires* en la *Facultad de Filosofía y Letras* se ofreció, en 1992, un seminario para la Licenciatura de Historia, llamado **Los recursos de información en historia**, el cual tuvo la duración de un cuatrimestre.
- **La información bibliográfica para la investigación.** Curso de postgrado, organizado por el INCENE, *Instituto de Ciencias de la Educación de la Facultad de Humanidades, Universidad Nacional del Nordeste*. Resistencia, Chaco, 23 al 26 de junio de 1993.
- La *Secretaría de Investigación y Postgrado de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires*, dictó, en el segundo cuatrimestre de 1993, el seminario llamado **La investigación bibliográfica para historiadores**.

#### ► Brasil

- En el Centro de Información y Referencia en Salud Pública de la Facultad de Salud Pública de la *Universidad de São Paulo*, desde el año de 1993 hasta 1995, se impartió el **Curso avanzado de acceso a las bases de datos en CD-**

106. SEMINARIO INTERNACIONAL sobre formación. Op. cit.; p. 60.

**ROM, Medline y Lilacs**<sup>107</sup>. La situación que pone en evidencia la necesidad de formar a los usuarios en el uso de las nuevas tecnologías, surge cuando las bibliotecas académicas tuvieron que introducir en sus servicios la formación de usuarios para que las tecnologías fueran fácilmente aceptadas.

El objetivo del curso fue formar a los usuarios para hacer uso de la red local, especialmente en el acceso a las bases de datos internacionales. Participaron 140 personas, entre docentes, alumnos de postgrado y usuarios externos que realizaban funciones de investigación y docencia en el área. Estas categorías respondían a las necesidades académicas y de investigación de los usuarios. El personal a cargo de este curso fueron los bibliotecarios del Centro de Información y Referencia en Salud Pública; para que un bibliotecario participara, tenía que demostrar: experiencia en el servicio de referencia y en la recuperación automatizada de la información, estar familiarizado con los temas del área de la salud; poseer el dominio de la terminología en ciencias de la salud, tener conocimientos de las tecnologías para el acceso a las bases de datos y los diferentes software disponibles en la red.

Se pretendía conseguir que el usuario elaborara sus estrategias de búsqueda, utilizando el vocabulario Medical Subject Headings (MeSH) y los descriptores en ciencias de la salud; familiarizar al usuario con las diferentes interfaces de búsqueda en las bases de datos; llevar a conocimiento del usuario los recursos disponibles para obtener copias de documentos en forma tradicional, el sistema en red y en línea.

El curso organizado en dos módulos, comprendió los siguientes temas: bases de datos Medline y Lilac's: estructura, historia y contenido; campos y comandos para buscar; lógica booleana y ejercicios prácticos, formulación de búsquedas simples (por palabras) con el usuario. Después, se aclaraban las dudas, se explicaban los descriptores principales y secundarios y se realizaban ejercicios con estrategias de búsqueda avanzada.

En cuanto a técnicas y estrategias se añade que los usuarios grababan los resultados de su búsqueda en disquetes; también se les orientó sobre la forma de localizar los documentos seleccionados por medio de la base de datos que permite ofrecer este servicio y acerca de la obtención de los documentos a través del servicio de conmutación bibliográfica.

Un equipo de bibliotecarios preparó el material didáctico para el curso, a saber: programa del curso, cuadernillo con los pasos básicos y principales tareas y ejercicios; una guía básica con los principales campos de búsqueda, operadores de la base de datos Medline y una hoja con los resultados de los comandos y funciones del software. Además del material didáctico impreso, el curso se apoyaba

107. CAPACITAÇÃO NO uso das bases Medline e Lilacs : avaliação de conteúdo, estrutura e metodologia. Angela Maria Belloni Cuenca... [et al.] *En: Ciência da Informação*. Brasília. Vol. 28, no. 3 (Set. - Dez., 1999); p. 338-344.

en medios magnéticos, transparencias y material didáctico acompañante para el desarrollo de las clases. Los métodos usados fueron las clases teóricas y prácticas en los computadores de la red local de la biblioteca.

Al final del proceso, se evaluó el curso mediante un cuestionario compuesto por preguntas cerradas y abiertas, de múltiple escogencia, en el cual se evaluaban aspectos como contenido, estructura, carga horaria, material instruccional, divulgación del curso, acompañamiento durante la elaboración de los ejercicios prácticos y metodología didáctica. También se dio el espacio para opiniones y comentarios.

- La Biblioteca Central de la *Universidade Estadual de Campinas* ofreció un curso de **Formación de usuarios**<sup>108</sup> para el personal de la Universidad, investigadores autónomos, profesionales de diversas áreas y alumnos de primero y segundo grado. El curso surgió como una opción de orientación a los usuarios en cuanto a los servicios, el uso de los recursos y el tratamiento de la información. Los contenidos del curso eran: investigación en el Sistema de Bibliotecas y medios de comunicación vía Internet con otras instituciones para acceder a las fuentes de información.

La metodología estaba organizada en dos etapas y dos módulos, con los siguientes contenidos: búsqueda y uso de la información, normas para presentar trabajos escritos, nociones sobre la normalización de referencias bibliográficas, tecnología de la información en bibliotecas, consultas en línea en bancos bibliográficos nacionales e internacionales, investigación y acceso a la información utilizando las tecnologías de la información y la comunicación, indización e investigación científica, directrices para la elaboración de trabajos científicos y, nociones sobre la normalización de referencias bibliográficas.

Las técnicas utilizadas para el desarrollo del curso fueron: conferencias, orientaciones individuales o grupales en el espacio de la biblioteca, al igual que las prácticas en el espacio bibliotecario. Los cursos se ofrecieron atendiendo las solicitudes de los profesores y de acuerdo con las necesidades específicas de las disciplinas ofrecidas en el nivel de pregrado y postgrado. Se apoyaron en manuales de orientación a la investigación en bases de datos y otros recursos como conexión a la red de computadores de la Universidad y laboratorio de informática.

- Continuando con la *Universidade de Campinas (UNICAMP)*, en 2001, el Sistema de Bibliotecas ofrece el **Programa de integração e capacitação de usuários**<sup>109</sup> a los alumnos de pregrado y postgrado recién ingresados, como

108. EDUCAÇÃO DO usuário a distancia. Rachel Fullin de Mello... [et al.] En: *Transinformação*. Campinas. São Paulo. Vol. 11, no 3 (Set. - Dez., 1999): p. 287-291.

109. MARTINS, Valéria dos Santos Gouveia. Programa de integração e capacitação de usuários : a experiência do Sistema de Bibliotecas da UNICAMP. En: *Congresso Internacional de Arquivos, Bibliotecas, Centros de Documentação e Museus* (1 : 2002 : São Paulo). Memórias. São Paulo : Imprensa Oficial do Estado, 2002; p. 295-302.

producto de un estudio realizado en agosto de 2000, por el área de planeamiento de la Biblioteca Central de la Universidad. El estudio pretendió conocer la viabilidad de realizar un programa de integración y formación de usuarios y becarios. Fue entonces cuando se decidió diseñar y crear una estructura única y normalizada del Programa para el Sistema de Bibliotecas. El trabajo mostró un aspecto panorámico de la situación, señalando las acciones formales e informales que se llevaban a cabo en la formación de los usuarios en cada una de las bibliotecas, así como los materiales utilizados en esas actividades.

Este estudio sugirió, además, la concreción del programa basado en tres grandes acciones: mapeo de las iniciativas y necesidades en el Sistema de Bibliotecas; definición de lo que sería el programa de capacitación de usuarios y su cubrimiento: alumnos de pregrado y postgrado, investigadores, docentes, funcionarios, becarios; y la formulación y divulgación para la comunidad del proyecto.

El objetivo del proyecto fue implantar un programa de integración y formación, a través de una metodología que contemplara las necesidades de los usuarios del Sistema de Bibliotecas de Unicamp. El proyecto y el programa estuvieron a cargo de un grupo de bibliotecarios del Sistema de Bibliotecas. En lo que respecta al contenido del programa, éste se organizó inicialmente en dos módulos: integración del usuario y usuario de la información de ciencia y tecnología. Se tenían los siguientes contenidos: presentación y composición del Sistema de Bibliotecas; visitas guiadas, reglamento de la biblioteca; orientación en cuanto al uso, servicios y productos disponibles; consulta local y préstamo a domicilio; entrenamiento en el uso de la base de datos; localización de los documentos en los estantes; horarios, características de ciencia, tecnología e innovación; importancia de los sistemas de información en un ambiente de enseñanza; investigación y desarrollo tecnológico del Brasil; publicaciones electrónicas e Internet.

El programa se organizó de dos maneras: en una se tenían en cuenta las necesidades inmediatas de los alumnos nuevos y la otra contemplaba a los estudiantes que estuvieran desarrollando proyectos de investigación. Entre los medios didácticos utilizados, estuvieron los materiales de soporte, las transparencias y los manuales de acompañamiento. El proceso de evaluación no aparece desarrollado en el texto al que se accedió, aunque se hace alusión a ella dentro de la planeación.

## ► Colombia

En la *Universidad de Antioquia* de la ciudad de Medellín, tres facultades pertenecientes a las ciencias de la salud – Medicina, Medicina Veterinaria y Nutrición y Dietética, han incluido en sus planes de estudio asignaturas obligatorias, relacionadas con la formación de usuarios; las tres -aún vigentes- intentan “ampliar



el universo de habilidades para el aprovechamiento las nuevas tecnologías como medio de acceso a la información y a la producción de conocimiento”<sup>110</sup>.

Con estas asignaturas se pretende que los estudiantes adquieran elementos suficientes para:

- La formulación de problemas.
  - El diseño de estrategias para su solución.
  - La toma de decisiones basadas en los hallazgos.
  - La comunicación y documentación de los procesos y resultados.
- En el caso de la *Facultad de Medicina* la asignatura se denomina **Informática médica y epidemiología clínica**, con la cual se busca mejorar las habilidades de información (búsqueda, acceso, producción) de los estudiantes para un aprovechamiento de las nuevas tecnologías de la información.

Los temas básicos de la asignatura son:

Asignatura informática médica y epidemiología clínica	Semestre 1: <b>LA ERA DE LA INFORMACIÓN</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• La información como recurso estratégico</li><li>• Las bibliotecas como centros generadores del conocimiento</li><li>• Información y medicina</li></ul>
	Semestre 5: <b>TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• La biblioteca digital y en el entorno de las ciencias médicas</li><li>• Recolección y almacenamiento electrónico de datos</li><li>• Principios de historia clínica digital</li></ul>
	Semestre 6: <b>INFORMACIÓN PARA LA CLÍNICA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Las bibliotecas virtuales en los sistemas de información clínica</li><li>• Historia clínica digital para la toma de decisiones</li></ul>
	Semestre 7: <b>INFORMACIÓN PARA LA GENERACIÓN DEL CONOCIMIENTO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• La biblioteca en la gestión de la literatura biomédica</li><li>• Sistemas de gestión documental automatizada (software)</li><li>• Registro bibliográfico de documentos impresos y electrónicos</li><li>• Normas para escribir un artículo, impacto de las revistas biomédicas</li><li>• Data Mine: búsqueda de patrones, identificación de causas</li></ul>

- La *Escuela de Nutrición y Dietética*, ofrece en dos semestres la asignatura **Gestión de información**, nombre que se deriva de las actividades de planeación, dirección, ejecución, organización y control de los procesos de búsqueda, evaluación y uso de información propias de la gestión de información. El primer semestre tiene una duración de 32 horas y el segundo de diez (10). Los contenidos, por semestre son:

110. TOBÓN, Ofelia, PINEDA, Mónica. Modelo para la inclusión de contenidos de información en los currículos de ciencias de la salud de la Universidad de Antioquia. En: Encuentro Internacional de Bibliotecas Universitarias. La biblioteca para una universidad de excelencia (2003 : Medellín). Memorias.

Asignatura gestión de información	Semestre 1: <b>INFORMÁTICA E INFORMACIÓN</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Fundamentos de informática e Internet</li><li>• Información</li><li>• Biblioteca virtual, digital y física</li><li>• Necesidades de información</li><li>• Recursos de información</li><li>• Evaluación de información</li></ul>
	Semestre 2: <b>SOCIALIZACIÓN DE CONOCIMIENTO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tipos de escritos: ensayo.</li></ul>

También, con el nombre **Gestión de Información**, la *Facultad de Medicina Veterinaria* cuenta con una asignatura en su plan de estudios para la formación de los usuarios de la información. El programa establece como objetivo general “construir en el estudiante una actitud y una capacidad crítica, analítica e interpretativa para el manejo integral de la información y de las tecnologías que la respaldan, con el fin de utilizarlas eficientemente como apoyo a la solución de problemas y la toma de decisiones”.

Por lo tanto, sus contenidos ofrecidos en tres semestres de 32 horas cada uno, son:

Asignatura Gestión de Información	Semestre 1: <b>¿CÓMO ES LA INFORMACIÓN EN MEDICINA VETERINARIA?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• La información en ciencia animal</li><li>• Opciones para obtener información</li></ul>
	Semestre 2: <b>¿CÓMO BUSCAR INFORMACIÓN EN MEDICINA VETERINARIA?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Necesidades de información</li><li>• Recursos de información</li><li>• Como organizar la Biblioteca personal</li><li>• Evaluación de información</li></ul>
	Semestre 3: <b>¿CÓMO SOCIALIZAR CONOCIMIENTO EN MEDICINA VETERINARIA?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tipos de artículos</li><li>• Normas para escribir un artículos de revistas</li><li>• Registro bibliográfico de documentos impresos y electrónicos:</li><li>• Publicación en Internet</li></ul>

En estas asignaturas se proponen metodologías dinámicas, participativas e integradas a los programas que ofrecen las propuestas curriculares de las tres dependencias. Para el desarrollo de los contenidos se utilizan estrategias de aprendizaje, entre las cuales cabe destacar: aprendizaje basado en problemas, método expositivo, modelo didáctico operativo, aprendizaje basado en el

computador y en la web, exposición participativa, método semi-indirecto (exposición-demostración).

Los bibliotecólogos, otros profesionales vinculados a las bibliotecas y profesionales de las áreas respectivas, expertos en manejo de información, redes locales y remotas, utilización de tecnologías para la búsqueda y obtención de información, constituyen el personal facilitador. El aula con torre multimedia, la sala de cómputo con conexión a Internet, las bibliotecas de la Universidad de Antioquia, y otras bibliotecas reales y virtuales hacen parte de los escenarios de aprendizaje.

Entre los recursos tecnológicos que se utilizan durante el proceso de formación se tienen los procesadores de textos, aplicaciones gráficas, hojas de cálculo; software especializado en las diferentes disciplinas académicas; la colección de medios impresos y electrónicos (bases de datos, revistas, libros de texto, fuentes de referencia); y sistemas expertos. Por último, se realiza la evaluación en la que se valoran los aprendizajes de los estudiantes, el papel de la asignatura en el currículo y el desempeño de los facilitadores. Los estudiantes son evaluados por medio de: registros individuales (relatorías de clase y portafolio) y talleres.

- Otra experiencia registrada en el *Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia*, para el caso específico de la *Biblioteca Central*, es el **Programa de formación de usuarios**<sup>111</sup> que ofrecen a estudiantes, profesores, investigadores y empleados de la Universidad. Este programa tiene el objetivo de “favorecer un cambio de actitud de los profesores, estudiantes y empleados con respecto al uso, manejo e importancia de la información y hacia la biblioteca, como medio efectivo en los procesos académicos”<sup>112</sup>.

El programa de formación de usuarios va desde la instrucción para utilizar el Catálogo Público de Acceso en Línea (OPAC) hasta el uso de bases de datos, contando con la asesoría de personal calificado. Los cursos de formación de usuarios acercan a estudiantes, profesores e investigadores a las herramientas disponibles en la Universidad de Antioquia para acceder a la información especializada.

El programa se divide en cuatro niveles<sup>113</sup>, así:

Niveles	• <b>Sensibilización. Bienvenidos a la biblioteca.</b> Actividad dirigida a los estudiantes que se preparan para el ingreso a la Universidad. Hace énfasis en la motivación y se propone para el momento en que los estudiantes han sido admitidos a la Universidad.
	• <b>Manejo de la literatura científica. Inducción.</b> Constituye la verdadera inducción a la biblioteca. Hace énfasis en el uso de los recursos y se propone al inicio del segundo semestre
	• <b>Búsqueda y obtención de la información. La Biblioteca como soporte esencial de la investigación.</b> Se trata de un seminario taller sobre búsqueda y utilización de la información con énfasis en investigación y dirigido a estudiantes matriculados en tesis o en programas de postgrado.
	• <b>Búsqueda y utilización de la información. Uso pedagógico de la biblioteca.</b> Se trata de un seminario taller sobre búsqueda y utilización de la información con énfasis en su uso pedagógico. Está dirigido a profesores de la Universidad. El momento de su realización será convenido con los docentes

### ► Costa Rica

- La Biblioteca del *Colegio Universitario de Puntarenas*, Costa Rica, entre julio y noviembre de 1990, ofreció el **curso para la formación de usuarios**<sup>114</sup>. Para la planeación del curso se hizo un diagnóstico de la situación con el objetivo de determinar el grado de conocimiento de los servicios y el uso que les daban los estudiantes, el cual mostró que los estudiantes no conocían ni sabían usar los servicios, ni las herramientas de acceso como catálogos e índices de la biblioteca.

Con los objetivos se pretendió promover las actividades entre los usuarios; capacitarlos en el uso correcto de los recursos y de los servicios de la biblioteca y evaluar los alcances del proyecto, tanto de parte de los estudiantes como de los ejecutores. Los contenidos enfatizaron en el conocimiento del uso de la biblioteca, del catálogo y de las obras de referencia.

Tres estudiantes de bibliotecología participaron en este programa como facilitadores, dirigidos por una asesora; la intensidad fue de dos sesiones (una cada semana) de dos horas cada una. Con la metodología<sup>115</sup> utilizada se buscaba que los estudiantes fueran los sujetos de su propio proceso de aprendizaje, en el que tenían la potestad de decidir y actuar conscientemente; por ello se recurrió al método participativo y las técnicas aplicadas buscaban promover la participación

111. UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA. SISTEMA DE BIBLIOTECAS. Programa de formación de usuarios [Documento electrónico] En: <http://biblioteca.udea.edu.co/microportal.php?servicio=21> [Consulta: 2005-04-18].

112. *Ibidem*.

113. *Ibidem*.

114. CÓRDOBA GONZÁLEZ, Saray. Aplicación de la metodología participativa para la formación de usuarios. En: *Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información*. Costa Rica. Vol. 6, no. 2 (Jul. - Dic., 1991); p. 13-18.

115. En el proyecto se alude al concepto de metodología presentado por Carlos Núñez, en el cual se afirma: “la coherencia con que se deben articular los objetivos a lograr, los métodos o procedimientos utilizados para ello y las técnicas o instrumentos aplicados en relación con el marco teórico que da origen a los objetivos buscados” NÚÑEZ, Carlos. *Educación para transformar, transformar para educar*. Guadalajara : IMDEC, 1985. Citado en: CÓRDOBA GONZÁLEZ, Saray. Op. cit.

del usuario. Los medios usados fueron las obras de referencia más relevantes, los catálogos, las cartulinas, los rotuladores y el papel periódico.

Para la evaluación se publicó un cuestionario, con el cual se lograría determinar cuáles aspectos de la experiencia debían cambiar y cuál el nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes con las actividades realizadas. También se realizó una evaluación entre las jefaturas del proyecto y la coordinadora (cuatro personas en total) para discutir los resultados y detectar posibles fallas.

- En la *Sede de Occidente de la Universidad de Costa Rica -UCR-* se desarrolló una **jornada de formación de usuarios**<sup>116</sup> con estudiantes que recién ingresaban y se apoyaron en el método participativo. La intensidad de la jornada fue de tres semanas en las que se pretendió “que los estudiantes interiorizaran la importancia que para ellos tendría la explotación de los recursos de la biblioteca y los beneficios que les acarrea el uso correcto de la información”<sup>117</sup>.

El programa estuvo organizado en tres etapas: la capacitación de las facilitadoras (todas bibliotecólogas de la sede), la ejecución de la jornada y el proceso de evaluación. Hubo una participación de catorce grupos con 35 estudiantes cada uno; es decir, aproximadamente quinientos estudiantes. En la evaluación se tuvieron en cuenta las tres comunidades implicadas en el proceso de formación: estudiantes, profesores y facilitadoras. A los estudiantes se les entregó un cuestionario; los profesores se manifestaron en una reunión y el equipo de facilitadoras entregó conclusiones sobre la satisfacción de los estudiantes, la participación de los profesores y la aplicación del método participativo.

### ► Cuba

El Grupo de Información Científica de la *Universidad de La Habana*, entre 1995-1996 y 1996-1997 colaboró con la *Cátedra Alexander Wilhelm von Humboldt*. El curso se tituló **Las fuentes y los servicios de información**<sup>118</sup>, y estuvo dirigido a los estudiantes de la Licenciatura en Lengua y Literatura Alemanas, de la *Facultad de Lenguas Extranjeras*.

Los objetivos para formar a los estudiantes fueron: “conocer, diferenciar y utilizar las fuentes y los servicios de información; enseñarles a aplicar en la práctica los conocimientos adquiridos en las distintas asignaturas de la especialidad que estudian; así como prepararlos para la consulta del material adecuado con fines docentes, investigativos o de adquisición de cultura general”<sup>119</sup>. El curso estuvo estructurado en cinco módulos, así: la información como medio de comunicación y como

116. SEMINARIO LATINOAMERICANO sobre Formación ... Op. cit.; p. 65.

117. *Ibidem*.

118. LÓPEZ ESPINOSA, José Antonio, MUÑOZ DUTHIL, Iván. La educación de los estudiantes de pregrado como usuarios de la información. En: ACIMED. La Habana. Vol. 6, no. 1 (Ene. - Abr., 1998); p. 19-24.

119. *Ibid.*; p. 21.

fundamento de desarrollo social; clasificación de las fuentes de información; clasificación de los servicios de información; el problema científico; y la actividad científica informativa en la *Cátedra Alexander Wilhelm von Humboldt*.

Para las actividades se prepararon materiales de estudio tales como: introducción al uso de las fuentes y servicios de información, de la autoría de quienes escribieron esta experiencia. Además, los estudiantes realizaron dos trabajos prácticos, entregados por escrito, cuya sustentación y evaluación se hizo en colectivo. Cada estudiante fue evaluado en forma integral y la última evaluación fue un examen final acumulativo.

La evaluación del programa, fue elaborada por los estudiantes asistentes al curso, mediante un cuestionario que pretendió medir los logros y deficiencias del curso. Las variables fueron:

- Lo interesante o no que pudieron resultar las actividades del curso.
- La utilidad o no del curso para la formación profesional del estudiante.
- Actividades desarrolladas de más interés y utilidad.
- Recomendaciones sobre lo que se debe hacer, lo que no se debe hacer en otros cursos y otras opiniones o sugerencias.

El curso permitió el desarrollo de habilidades en la búsqueda y uso de las fuentes y los servicios de información de la biblioteca y el desempeño efectivo en las actividades profesionales de traducción, docencia e investigación.

El total de estudiantes que asistieron a la cátedra fue de 72 y la duración fue de 40 horas; 24 horas de charlas magistrales y 16 horas prácticas.

### ► México

- En la *Universidad de Anahuac* se elaboró un video de cinco minutos en 1992, titulado **Biblioteca: un lugar abierto al conocimiento**<sup>120</sup>. Se hace una descripción de los servicios y actividades que tiene la biblioteca: adquisiciones y boletín de nuevas adquisiciones; explicación de las funciones de los procesos técnicos; servicios al público y el centro de recursos del aprendizaje con sus respectivos servicios. Se destaca el buen trato dado al usuario por parte de los empleados.
- La *Biblioteca de la Universidad de las Américas (Puebla)*, en 1994, también produjo una **serie de cuatro videos** para apoyar las acciones que en materia de formación de usuarios se hacían desde la biblioteca:

120. UNIVERSIDAD ANAHUAC. Biblioteca un lugar abierto al conocimiento. México : [El autor], 1992. 1 video (VHS) Duración 5 min.

- Con un recuento histórico de la institución<sup>121</sup>, de sus colecciones y su personal se inicia el recorrido de este material, continúan con la ubicación espacial de la biblioteca y el reglamento de la misma; se presenta la manera de utilizar los catálogos en computador, la manera de acceder a la estantería, la organización de la colección y los servicios de la biblioteca como préstamos, consulta, banco de datos y la colección de referencia.
- Se lleva a cabo un recorrido por la biblioteca, su distribución y colecciones<sup>122</sup>. Además, se explica el procedimiento a seguir para la búsqueda de información, incluyendo las bases de datos con su respectiva terminología; al igual que el uso, funcionamiento y estructura del tesoro
- La **localización de artículos en revistas**<sup>123</sup> es el título de esta propuesta formativa; que incluye temas como uso e importancia de la biblioteca; pero básicamente se trata el tema de la colección de revistas, que comprende: importancia, presentación, organización, uso y necesidad de utilizar los índices como complemento para las búsquedas de información en revistas.
- El cuarto video, producido en 1994, apoya las labores específicas de biblioteca del área de ciencias administrativas y sociales de la Universidad. El contenido es informativo y parte de la estrategia de la visita guiada, mostrando todo las instalaciones y los servicios de la biblioteca: consulta, colecciones, catálogos, referencia, reprografía, hemeroteca, bases de datos, préstamo interno, externo e interbibliotecario, entre otros.

- Desde agosto de 1997 en la *Universidad Autónoma de Ciudad Juárez* -UACJ- se ofrece un **programa de formación de usuarios**<sup>124</sup>. Éste tiene por objetivo “facilitar el desarrollo de las habilidades informativas en la comunidad académica de la UACJ para que adquiera los elementos necesarios que le permitan identificar, localizar, recuperar y analizar la información contenida en los diferentes formatos, como herramientas primordiales para su quehacer universitario”.

El programa se encuentra organizado por niveles que responden a las categorías de usuarios, cada uno con una intensidad horaria diferente. Los nombres de estos niveles son:

121. UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS. BIBLIOTECA. [Conoce la Biblioteca]. Puebla (Méx.): Universidad de Las Américas, 1994. 1 video (VHS). Duración 12 min.
122. UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS. BIBLIOTECA. [Búsqueda de información y tesauros]. Puebla (Méx.): Universidad de Las Américas, 1994. 1 video (VHS). Duración 13 min.
123. UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS. BIBLIOTECA. Localización de las revistas. Puebla (Méx.): Universidad de Las Américas, 1994. 1 video (VHS). Duración 7 min.
124. MERAS, Berenice, TISCAREÑO, María Lourdes. Programa : desarrollo de habilidades informativas. Ciudad Juárez : Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, 2001. 4 p.

- Acceso a la información: dirigido a estudiantes de licenciatura de nuevo ingreso de todas las carreras, tiene una duración de 20 horas.
- Manejo de recursos informativos: para docentes e investigadores con 36 horas de duración.
- Desarrollo de Habilidades Informativas: taller con duración de dos horas.
- Instrucción “In situ”: es la capacitación que recibe el usuario en el momento mismo en que se presenta la necesidad de información.

Además, se publican folletos como guías y material promocional para dar a conocer los recursos y servicios con que cuentan las bibliotecas universitarias y se realizan actividades complementarias como presentaciones especiales, atención de visitas guiadas, charlas y conferencias. Así mismo, el personal de la biblioteca (bibliotecólogos, personal de referencia y de servicios; estudiantes becarios) es el encargado de la formación y para ello utilizan técnicas grupales e individuales que responden a una propuesta de aprendizaje constructivista.

- En 1997 la *Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía* inicia el curso **Formación de usuarios de los recursos documentales y medios automatizados de la biblioteca Francisco Orozco Muñoz**<sup>125</sup>; dirigido a los estudiantes de primer ingreso de las licenciaturas de Biblioteconomía y Archivonomía, con el fin de “dar a conocer los servicios y desarrollar algunas habilidades de los alumnos en el manejo de los recursos documentales y medios automatizados que brinda la Biblioteca, así como ubicar al personal que ofrece los servicios”.

El curso con una duración de ocho (8) horas en cuatro sesiones de trabajo; abordaba contenidos como organización y servicios de la biblioteca, uso de materiales de consulta (referencia), manejo de bases de datos en disco compacto, publicaciones periódicas y el reglamento. El personal académico de la biblioteca se encargó de la formación. El desempeño del personal; además de los contenidos, el tiempo y los beneficios del curso fueron evaluados por los estudiantes en un cuestionario en el que consignaban su opinión al respecto.

- En la *Universidad Nacional Autónoma de México* -UNAM- para el año 2001, el Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras -CELE- y el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas -CUIB- diseñaron un **programa para el uso adecuado de las salas de mediatecas**<sup>126</sup> (salas de acceso libre) para lograr un aprendizaje autodirigido de lenguas extranjeras. El contenido del curso versaba sobre las diferentes secciones de la mediateca, formas de usar los equipos

125. FORMACIÓN DE usuarios en la biblioteca Francisco Orozco Muñoz. En: Carta Informativa : gaceta informativa y cultural de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. México. No. 27 (Mar. - Abr., 1998); p. 7.

126. UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO. La clave: visita virtual por la mediateca. México : UNAM, 2001. 1 CD-ROM

y, los materiales y actividades que se desarrollan en la mediateca. Con el método que orientó el desarrollo del programa pretendía “promover que el alumno se enfrente a un problema relacionado con el aprendizaje de lenguas extranjeras y, a partir de ese problema, busque y encuentre elementos básicos que le permitan resolverlo”. El aprendizaje era individual, al ser autodirigido. Los recursos didácticos utilizados fueron: televisores, computadores, grabadoras, videos, casetes, material impreso, multimedia, señalización. El coordinador y referencista de la biblioteca fueron los encargados de brindar el curso.

En lo que respecta a la evaluación, al finalizar cada sesión de trabajo, el alumno debía hacer un reporte de los avances en una bitácora; durante el proceso de enseñanza y de aprendizaje, un tutor hacía el seguimiento a las habilidades y destrezas desarrolladas por el alumno y le indicaba los aspectos que debía reforzar, partiendo del conocimiento y la confianza.

- En la *Universidad Nacional Autónoma de México -UNAM-* con el apoyo de la Secretaría de Servicios Académicos y la Dirección General de Bibliotecas, produjeron una **serie de videos** para formar a los usuarios del Sistema de Bibliotecas en temas específicos y generales relacionados con la biblioteca, sus recursos y el valor de la información.

Videos

- **Ven a tu biblioteca<sup>127</sup>** que tiene una duración de nueve minutos; con él se hace un recorrido por la biblioteca y se describen los servicios, la forma como un usuario hace uso de los servicios descritos y la labor de los bibliotecarios referencistas.
- **Utiliza los recursos de tu biblioteca<sup>128</sup>**, en 15 minutos se hace una descripción de la organización de la información en la biblioteca y cómo el usuario hace uso de ellos. Algunos de los temas hacen alusión a la estructura y uso de los catálogos, la clasificación del material, las colecciones y su organización, la localización física de las colecciones, el préstamo interbibliotecario, las bases de datos bibliográficas, los servicios en general, el comportamiento de los usuarios y el reglamento.
- **Video elaborado en 1995 en la Biblioteca Especializada en Lenguas Extranjeras “Esthephen a Bastien”<sup>129</sup>**. En él se presenta la interacción entre usuarios y bibliotecarios, a partir del recorrido por el catálogo; las colecciones de referencia, general, tesis publicaciones seriadas; explicación de los servicios de préstamo interno, externo e interbibliotecario, bases de datos, fotocopias, alerta; búsqueda de material en las estanterías y el reglamento de la biblioteca.

127. UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO. Ven a tu biblioteca. México : UNAM, Secretaría de Servicios Académicos-Dirección General de Bibliotecas, [199?]. 1 video (VHS) Duración 9 min.

128. UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO. Utiliza los recursos de la biblioteca. México : UNAM, Secretaría de Servicios Académicos. Dirección General de Bibliotecas, [199?]. 1 video (VHS) Duración 15 min.

129. UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO. Bibliotecas especializadas de lengua extranjeras Esthephen a Bastien. México: UNAM, Secretaría de Servicios Académicos. Dirección General de Bibliotecas, 1995. 1 video (VHS) Duración 12 min.

- En la Universidad Nacional Autónoma de México, entre el Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras -CELE- y el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas -CUIB- elaboraron una serie de material audiovisual (videos) para enseñar a los usuarios a utilizar los diccionarios especializados en las lenguas extranjeras que se enseñan en el CELE, tales como italiano, japonés, griego, francés, alemán y portugués.

En este material se muestran las virtudes y ventajas que se obtienen en el aprendizaje cuando se recurre a un diccionario; también se ilustra sobre su conformación, manera de consultarlo, los diferentes tipos de diccionarios y las diferencias entre uno y otro. El aprendizaje lo obtienen los estudiantes en la biblioteca con la orientación del referencista y la experiencia vivida por cada usuario al acercarse a los diccionarios para resolver una necesidad de información. Uno de estos videos, por ejemplo, es el denominado *Como dançar capoeira*<sup>130</sup>.

#### ► Uruguay

- La Escuela Universitaria de Bibliotecología, en 1996, implementó el programa **generación y uso de bases de datos y capacitación en informática orientada a usuarios de la temática socio-laboral y sindical**<sup>131</sup> dirigido a trabajadores de diversos sectores sindicales (portuario, transporte, judicial y bancario). Se les capacitó en el manejo y búsqueda en bases de datos en MicroÍsis y en técnicas documentales básicas, uso del correo electrónico e Internet. Con la metodología combinada entre teoría y práctica, se desarrolló el curso. Por último, la evaluación arrojó resultados muy positivos y motivó a los asistentes a continuar multiplicando la experiencia en sus sindicatos.
- En la Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines, en convenio con la Facultad de Veterinaria se desarrolló el “Proyecto Fortalecimiento del Sistema Productivo Lechero”, el cual incluía **programas de promoción y formación en el uso de información**<sup>132</sup>. Estos programas se impartieron en la modalidad de educación a distancia y estaban dirigidos a los productores lecheros del área bovina y del área de los pequeños ruminantes (ovinos y caprinos).

#### 2.4.4. Observaciones finales de los programas en esta década

El período comprendido entre 1990 y 2004, se caracteriza por los cambios, los avances y retrocesos en los aspectos políticos, económicos y sociales, generados –tal vez– por el proceso de globalización.

130. UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO. CENTRO DE ENSEÑANZA DE LENGUAS EXTRANJERAS -CELE. Programa de apoyo a proyectos institucionales : cómo bailar capoeira. México : UNAM, Centro De Enseñanza De Lenguas Extranjeras, [2000?]. 1 video (VHS). Duración 5 min. 6 seg.

131. SEMINARIO INTERNACIONAL Sobre Formación. Op. cit.; p. 64.

132. Ibid.; p. 79

El auge de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's) se hace presente en las bibliotecas, generando cambios en su desarrollo y por consiguiente, en los programas de formación de usuarios de la información. En algunos eventos que congregan personas del mundo bibliotecario, se formulan propuestas para mejorar estos programas; por ejemplo, se considera que para la planeación y ejecución de un programa de formación de usuarios, se deben contemplar los aspectos educativos, los administrativos y las actividades, y con la presencia de las TIC's, los programas deben responder a la necesidad de formar a los usuarios en el uso de las tecnologías con el apoyo de éstas.

Entre las experiencias analizadas, puede observarse como las bibliotecas universitarias continúan abanderando la formación de los usuarios, por encima de las bibliotecas públicas y las escolares. Así mismo, algunos programas han tenido continuidad en el tiempo y han sido formulados como cursos regulares con exigencias curriculares evaluativas, tiempo de dedicación, valor en créditos y personal capacitado para hacerlo.

Continúa enseñándose a los usuarios las características y servicios de las bibliotecas por medio de las visitas guiadas y surge la necesidad de formarlos en los procesos de búsqueda en bases de datos generales y especializadas tanto en línea como en CD-ROM, así como a navegar en Internet y a utilizar los catálogos electrónicos de las diferentes bibliotecas a las que se puede acceder.

Las metodologías y estrategias de enseñanza varían muy poco con respecto a las utilizadas en los periodos anteriores; se sigue empleando la charla magistral combinada con los ejercicios prácticos. Se nota gran cantidad de propuestas formativas grabadas en formato para vídeo, lo que exige una información ligera manejada en corto tiempo. También se rescata el uso de módulos y folletos, así como otro tipo de material que permite el autoaprendizaje, como es el caso de la multimedia y los videos del CELE en la Universidad Nacional Autónoma de México. Sobresale en los programas, la formulación de objetivos de aprendizaje por encima de los objetivos instruccionales e institucionales y aparece la expresión *Desarrollo de habilidades informativas*, y México es uno de los países que lidera la propuesta que conlleva la nueva expresión.

Sin embargo, a pesar de que la tendencia teórica muestra la necesidad de enseñarle al usuario a reconocer su necesidad de información, entre los programas revisados, sólo dos o tres contemplan dentro de sus contenidos esta labor. Pero no descuidan el desarrollo de nuevas habilidades exigidas por la sociedad de la información y la comunicación, encaminadas a la producción de conocimiento, con las cuales se pretende que el usuario esté habilitado para identificar, localizar, recuperar y analizar la información, así como para estar en condiciones de comunicarla.

### 3. PROPUESTA DE UN MODELO PEDAGÓGICO PARA LA FORMACIÓN DE USUARIOS

Pensar y hablar sobre los modelos pedagógicos que han servido de marco a la educación se torna interesante, especialmente cuando éstos se estudian y analizan como propuestas que se deben conocer para retomar las ideas más pertinentes, combinarlas y adaptarlas, de acuerdo con un contexto y unas necesidades. A continuación se presentan los modelos más representativos, de acuerdo con la búsqueda bibliográfica elaborada para tal fin, pretendiendo que el formador de usuarios de la información los conozca y procure utilizar o adaptar los más pertinentes, o bien crear uno nuevo, que le permita proponer durante la planeación del programa de formación, el tipo de métodos, estrategias y actividades acordes con las características, los intereses y las necesidades particulares de la población que está atendiendo y el tipo de biblioteca que es, siempre y cuando tenga claros los objetivos y propósitos que se buscan alcanzar con el programa de formación de usuarios que se pretenda implementar.

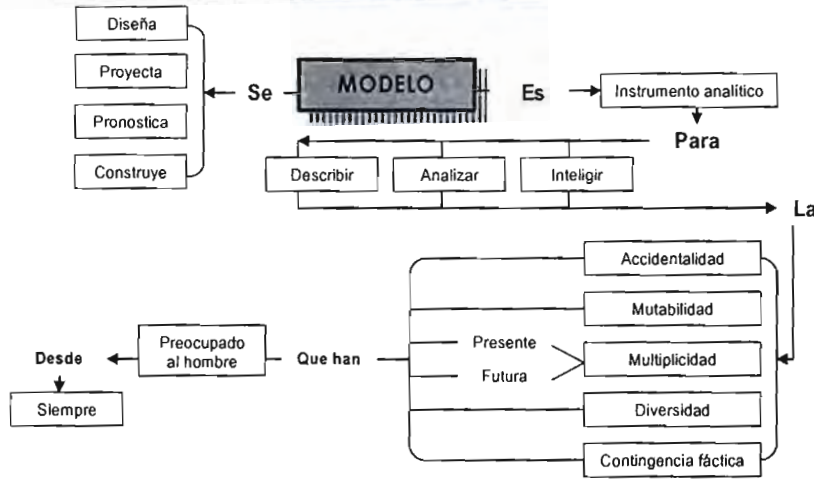
De acuerdo con la teoría, retomando la descripción y análisis de los programas de formación de usuarios del capítulo anterior relacionado con los enfoques educativos y pedagógicos reflejados en dichos programas y los resultados y análisis de la información proporcionada por cada una de las bibliotecas encuestadas, se enuncia una propuesta de modelo pedagógico que sin pretensiones de que sea definitiva, sí proporciona una ruta que se puede seguir tal como se formula, o es factible de realizarle modificaciones de acuerdo con las características de la unidad de información, el contexto y el entorno en que se encuentra.

#### 3.1. CONCEPTUACIÓN Y COMPONENTES DE UN MODELO PEDAGÓGICO PARA LA FORMACIÓN DE USUARIOS

En la historia de la educación y de la formación, se encuentran diferentes planteamientos teóricos y filosóficos que han mediado en la formulación de unos postulados convertidos en los "ideales" de los hombres para participar en una sociedad determinada. Estos postulados enmarcados en lo educativo, formativo y pedagógico, validados por una institución socialmente aceptada como la escuela, son los denominados *modelos pedagógicos*, los cuales deberían ser retomados y adaptados por las bibliotecas cuando asumen su papel de formadoras de los usuarios de la información.

### 3.1.1. ¿Qué puede entenderse por modelo?

Gráfico 3. Concepto de modelo



Basado en: ARANCIBIA HERRERA, Marcelo, PÉREZ SAN MARTÍN, Héctor. Antecedentes conceptuales, tecnológicos y pedagógicos para la propuesta de un modelo educativo a distancia. *En: Estudios Pedagógicos*. Chile. No. 8 (2002); p. 128-157. [Documento electrónico]. *En: <http://www.infoenlace.com.co/infetrac/udea/>* [Consulta: 2004-07-29]

Completando la idea del mapa, debe citarse a Shera<sup>133</sup> quien expresa al respecto: "el modelo [...], puede entenderse como cualquier secuencia u orden de sucesos, o agrupamientos de fenómenos que se ordenan para diferenciarse de, o ser análogos a cualquier otra secuencia, arreglo o disposición". Idea que, unida a la que expresa Marcelo Arancibia, muestra que el modelo es entendido «como una representación o construcción simplificada y esquemática de las relaciones fundamentales que hay entre las variables existentes en una clase de fenómenos, contenidos o procesos a los que se pretende comprender a pesar de su complejidad»<sup>134</sup>.

Un modelo se caracteriza porque tiene una construcción teórica elaborada a partir de unos parámetros, los cuales a su vez, se expresan de una manera simbólica para ilustrar la hipótesis de trabajo que se puede aplicar a una situación concreta. De igual forma el modelo es útil para que el pensamiento avance con estrategias cognitivas más seguras y precisas; orienta las acciones con el propósito de actuar sobre la realidad a cambiar o modificar y facilita la explicación de situaciones, ya sea mediante el uso de analogías o el establecimiento de un conjunto de interrelaciones dentro de un sistema.

El modelo pedagógico es conceptualizado por diferentes autores, como se presenta a continuación:

133. SHERA, Jesse H. Los fundamentos de la educación bibliotecológica. México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1990; p. 9.  
134. ANDER-EGG, Ezequiel. Diccionario de pedagogía. Río de la Plata, Argentina : Magisterio del Río de la Plata, 1997; p. 113.

Tabla 3. Conceptos de modelos pedagógicos

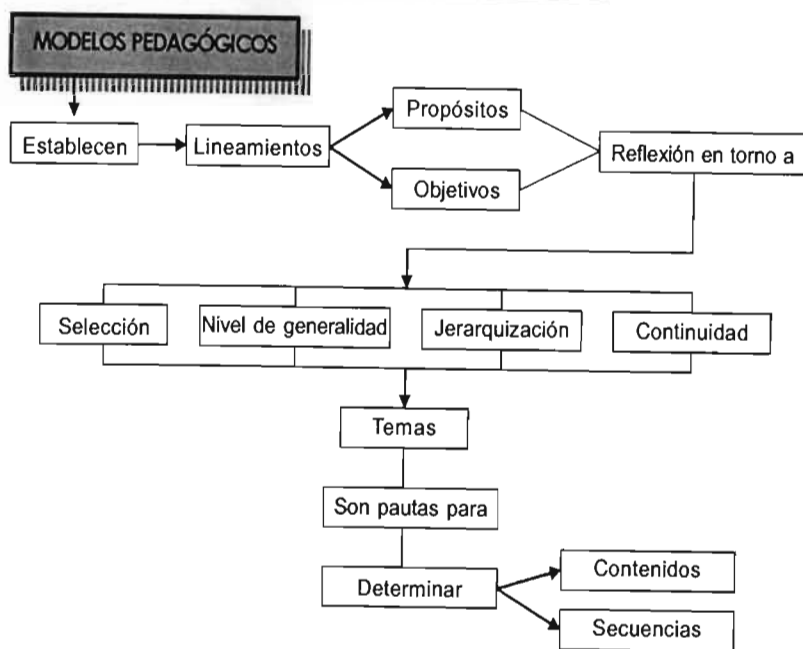
AUTOR	ESENCIA (Qué es)	FINALIDAD (Para qué)	CARACTERÍSTICAS (Cómo es)	TIPOLOGÍA (Tipo, clase, categorías)
María Elvira González y Carlos Mario Álvarez	Representación del mundo real.	Para comprender lo existente. Planifica un tipo de educación a ser desarrollado en las instituciones docentes.	Es dinámico, se transforma. Estructura: pilar filosófico ideal normativo, tarea de la escuela, maestro, alumno, experiencias didácticas, contenidos, medios, métodos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo pedagógico instruccional (tradicional-conductista)</li> <li>• Modelo pedagógico activista (desarrollista y social)</li> </ul>
Rafael Flórez Ochoa	Representación de las relaciones que predominan en el acto de enseñar. Paradigma que puede coexistir con otros.	Sirve para organizar la búsqueda de nuevos conocimientos en el campo de la pedagogía		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tradicional</li> <li>• Romántico</li> <li>• Experimental</li> <li>• Social</li> <li>• Naturalista</li> <li>• Instruccional:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tradicional</li> <li>- Activista</li> <li>- Escuela Nueva</li> </ul> </li> <li>• Contemporáneos:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Histórico Cultural</li> <li>- Aprendizaje significativo</li> <li>- Pedagogía conceptual.</li> </ul> </li> </ul>
Julían De Zubiria Samper	Conjunto de teorías	Resuelve preguntas relacionadas con: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El qué</li> <li>• El para qué</li> <li>• El cuándo</li> <li>• El con qué</li> </ul>	Teorías: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Psicológicas</li> <li>• Sociológicas</li> <li>• Antropológicas</li> <li>• Pedagógicas</li> </ul> Dimensiones del hombre: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Individual</li> <li>• Social</li> <li>• Espiritual</li> </ul> Reflexionan: propósitos y contenido. A manera de un sistema interactúan jerárquicamente. Describe un conjunto de fenómenos en su multiplicación, accidentalidad y contingencia.	
Biano Botero, Stella Castaño y José Manuel Lobo	Construcción multidimensional.	Reglamenta y prescriben qué se debe enseñar cómo, cuando.		
Ana Elisy Diaz Monsalve y Ruth Elena Quiroz Posada	Construcción mental.	Representación y alternativa de solución a un problema relacionado con el ideal de ser humano.	Ofrece orientaciones teóricas que producen y dirigen prácticas. Reglamenta y normatiza el proceso educativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tradicional</li> <li>• Cognitista</li> <li>• Experimental</li> <li>• Conductista.</li> </ul>

Basado en: CENTRO DE INTERÉS PEDAGÓGICO. Escuela Interamericana de Bibliotecología. Universidad de Antioquia. Modelo pedagógico. Medellín: [Mimeógrafo], 2005.

Es necesario precisar que cada modelo pedagógico “establece sus parámetros y su estructura, partiendo de la reflexión, de los propósitos, metas, contenidos, secuencias, las relaciones profesor-alumno y las herramientas; mientras que la metodología, los recursos y evaluación se derivan de aquellos”<sup>135</sup>. Pues el modelo pedagógico nace como un ordenamiento sistémico de los diferentes componentes que se van haciendo visibles en la formación del hombre en la escuela, y como una manera de plasmar teóricamente el quehacer de una serie de actores involucrados en la acción pedagógica.

En los postulados de los modelos pedagógicos, aunque se concibe, entiende y oriente la formación del hombre de manera diferente al estar influenciados por unas circunstancias sociales, económicas, políticas y culturales propias de la época en la cual se enmarcan, finalmente todos tienen o han tenido como fin, alcanzar un ideal de hombre para la sociedad, condición sin la cual los procesos de educación y formación, adolecerían de sentido y validación. Se ilustra en el siguiente mapa que los modelos pedagógicos:

**Gráfico 4. Modelos pedagógicos**



Adaptado de: DE ZUBIRÍA SAMPER, Julián. Los modelos pedagógicos. Santafé de Bogotá : Fundación Alberto Merani para el Desarrollo de la Inteligencia, 1994; 160 p.

135. NARANJO VÉLEZ, Edilma. El bibliotecólogo promotor de la lectura y sus bases pedagógicas. Op. cit.; p. 35.

Dentro de la pedagogía y a través del tiempo, se han construido las diversas maneras de impartir la formación, es decir, lo que hoy conocemos como modelos pedagógicos, a partir de instituciones que propusieron sus propias formas de enseñar, se ha contado con la presencia de múltiples y variadas posturas educativas, existentes a lo largo del tiempo, lo cual no significa que exista un principio y un final en la aparición de los modelos, sino que en la actualidad se observan muchos más, debido -quizás- a los cambios acelerados que caracterizan la modernidad y la post modernidad. Esto ha hecho que los modelos pedagógicos sean más variables, cambiantes y especialmente influenciados por otros ya existentes o por teorías desde lo psicológico, antropológico y sociológico, especialmente, y que dificultan rastrear su nacimiento, evolución y tendencias. De igual manera, en las nuevas búsquedas o construcción de referentes más propios, las instituciones no se conforman con seguir un modelo en especial, sino que han venido desarrollando los propios a partir de adaptaciones más afines a su intencionalidad o metas de formación.

En esta investigación, los modelos pedagógicos seleccionados se organizaron en dos grandes modelos pedagógicos: *instruccional* y *activista*, de acuerdo con la clasificación elaborada por Álvarez y González<sup>136</sup>, así mismo, se toman otros modelos vigentes, importantes y relevantes por la formulación de sus postulados.

En esta clasificación, el modelo pedagógico instruccional es subdividido a su vez en dos modelos que han marcado la historia de la pedagogía a través de los tiempos y desde los cuales se desprendieron muchas otras propuestas o variaciones de modelos y corrientes pedagógicas: el *modelo tradicional* y el *modelo conductista*.



Del modelo pedagógico activista se derivó el modelo desarrollista el cual tuvo su origen en la escuela nueva y el modelo pedagógico social, denominado también como *pedagogía autogestionaria*, que surgió como una rama de la escuela activa.

136. ÁLVAREZ DE ZAYA, Carlos M., GONZÁLEZ AGUDELO, Elvia María. Lecciones de didáctica general. Bogotá : Cooperativa Editorial Magisterio, 2002;





### 3.1.2. Componentes de un modelo pedagógico

En la pedagogía, se han decidido y reconocido unos elementos básicos que debe cumplir todo modelo pedagógico:

- Propósitos o metas
- Características del currículo
- Métodos, técnicas, recursos y evaluación utilizados
- El papel del maestro
- El papel del alumno
- La relación que se entabla entre el maestro y el alumno, y entre alumnos.

#### 3.1.2.1. Las metas o los propósitos

Orientan el tipo de ser humano que se quiere formar o educar dentro de una sociedad determinada para que le sea útil, siguiendo unos parámetros sociales, filosóficos y antropológicos. Estos parámetros se pueden establecer incluso por unas políticas propias de la institución, del Estado y por tendencias económicas del orden mundial. Suponen la formulación explícita de habilidades cognitivas, actitudes y destrezas que el proceso de formación trata de conseguir en el sujeto que está en formación o educación. Existen tres vertientes fundamentales para la determinación de las metas o propósitos en la educación: la personalista, la axiológica y la sociocultural. En la vertiente personalista se enfatiza en la autorrealización de cada ser humano con el fin de cumplir con la educación; en la axiológica se plantea la creación de un cuadro y una jerarquía de valores que ayude a la superación del hombre; es decir a lo que quiere llegar a ser y, finalmente, la vertiente sociocultural es donde se plantea el desarrollo y adaptación del hombre en el entorno en que se mueve.

#### 3.1.2.2. El currículo

Es la organización sistemática de las actividades en la institución educativa o formativa, destinadas a lograr la adquisición de un cierto número de conocimientos. En él se registra todo lo que sucede en la escuela o institución formativa; es la guía que se construye en el hacer educativo y es a su vez una acción intencionada para construir sentido. Es el aspecto mediador entre el proyecto educativo institucional y el proyecto histórico-social de la comunidad, porque a su vez la escuela o la

institución formadora no puede ser ajena a las dinámicas sociales y culturales de su entorno. Idealmente se espera que el currículo se adecue a las necesidades de un país y a las exigencias de la comunidad internacional; que sea interdisciplinario para que se tenga presente la manera de evolucionar de los saberes y la velocidad de integración de éstos en las necesidades de un país y finalmente que sea flexible, es decir adaptable al cambio. En este sentido el currículo trasciende el concepto de ser simplemente el plan de los estudios emprendidos por un alumno en una institución o los contenidos de las materias que se han de adquirir a lo largo de un ciclo educativo. De igual manera, todo currículo se perfila y se establece según los objetivos y las bases teóricas del modelo pedagógico que lo sustenta. En el caso de las bibliotecas públicas, se puede elaborar una guía en la cual se registre el hacer formativo de la biblioteca para responder a una de sus funciones esenciales: la educativa.

#### 3.1.2.3. Los métodos

Son el conjunto de actividades que se establecen para cumplir un fin determinado mediante un proceso lógico y coherente; establecen la manera de ordenar los conocimientos de tal modo que las relaciones y la interdependencia de las partes con el todo sean claras. En el campo de la didáctica son sinónimo de modo, forma y procedimiento. El método organiza de manera racional, los recursos tales como: materiales didácticos, libros de apoyo, contenidos y procedimientos para alcanzar los objetivos de acuerdo con el modelo pedagógico.

En su libro *Didáctica de las ciencias sociales*, Miguel Moya define el método didáctico como el “conjunto de los procedimientos que orientan el modo de avanzar en el camino del aprendizaje, se refiere a la variedad de actividades que realiza, sugiere o impone el profesor y a la actividad de un determinado grupo de alumnos en una situación de clases con fines formativos, informativos o de aprendizaje, para que se desarrolle un determinado pensamiento, en un área específica del saber”<sup>137</sup>.

#### 3.1.2.4. Las técnicas

Se refieren a la acumulación de los conocimientos productivos, en este caso de los profesores, incluyendo su formación profesional y su experiencia en la enseñanza aplicable en el aula de clase o los espacios que se hayan definido para llevar a cabo el acto de encuentro entre el docente y el alumno (formador o facilitador y usuario). La técnica se concibe como la habilidad o destreza que requiere tanto el profesor como el alumno, para realizar los procesos operacionales relacionados con la construcción de instrumentos, su uso y manejo.

137. MOYA CÓRDOBA, Miguel Demetri. *Didáctica de las ciencias sociales*. Chocó : Universidad Tecnológica del Chocó, 1987; p. 38.

En los procesos educativos son muy comunes las técnicas grupales, las cuales se consideran como herramientas metodológicas que se desarrollan mediante la planeación consecutiva de una serie de actividades, con el fin de llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje, en el que los sujetos forman parte activa. Dichas técnicas varían según su finalidad, el contexto y las características del grupo.

### 3.1.2.5. Los objetivos de enseñanza y aprendizaje

En los procesos pedagógicos existen diferentes tipos de objetivos, que contemplan la actuación de la institución, del docente y del alumno. Su propósito no es restringir la espontaneidad ni limitar la visión de la educación en determinada disciplina, sino garantizar que el aprendizaje se enfoque con suficiente claridad para que tanto el estudiante como el maestro sepan qué está sucediendo, de tal manera que el aprendizaje se pueda medir en forma objetiva.

### 3.1.2.6. La evaluación

La evaluación es una etapa en todo proceso educativo para determinar el rendimiento de cualquier tarea o logro de objetivos propuestos. Se caracteriza por ser una actividad sistemática y continua integrada al proceso educativo, cuya finalidad debe estar orientada para mejorar los conocimientos y habilidades del alumno a partir de la identificación de sus debilidades. La evaluación se realiza de manera permanente y desde diferentes modos y maneras para constatar el desarrollo del proceso y el alcance de los objetivos propuestos, lo cual abarca no sólo al alumno sino también al mismo profesor, guía u orientador.

Para su elaboración, se deben formular varias preguntas, a saber:

- ¿Cómo prepararla?
- ¿Qué aspectos tener en cuenta?
- Si realiza preguntas: ¿Cómo seleccionarlas?
- ¿Tiene en cuenta los objetivos de la materia y los objetivos del área?
- ¿Cuál es la finalidad de la evaluación?

### 3.1.2.7. Relación profesor alumno (formador – usuario)

La relación que se establezca entre estos dos personajes es fundamental y clave al momento de evaluar los resultados de aprendizaje para ambos, pues en un proceso de esta envergadura, tanto el docente como el estudiante aprenden y enseñan. Si el docente busca la formación del estudiante, su acompañamiento durante el proceso debe ser permanente y sus reflexiones deben ser muy claras, para establecer:

- Las metas de formación que se pretenden alcanzar y darlas a conocer entre los alumnos.
- Las experiencias, prácticas, actividades y contenidos que prevalecerán.
- Los métodos y las técnicas utilizadas como parte de la didáctica requerida.

- El ser humano y profesional que se desea ayudar a formar, propendiendo por el desarrollo de la autonomía, la solidaridad y el pensamiento creativo.
- Las pautas de comportamiento que deben existir en la relación entre: profesor-alumno, alumno-alumno.

## 3.2. UN RECORRIDO POR LOS MODELOS PEDAGÓGICOS

### 3.2.1. Modelos pedagógicos instruccionales

#### 3.2.1.1. Modelo pedagógico tradicional

Este modelo, surgido del modelo pedagógico instruccional, ha predominado en la mayoría de las instituciones educativas a lo largo de la humanidad y fue el único hasta fines del siglo XIX. Aunque no ha tenido unas fundamentaciones teóricas claras que le brinden una sustentación filosófica, es evidente que aún en este tiempo, sigue siendo un modelo que impera en muchas de las instituciones educativas, como lo enuncian diferentes estudios y autores.

Rafael Flórez Ochoa lo describe como un modelo que pretende la «formación del carácter de los estudiantes para moldear la virtud y el rigor de la disciplina, el ideal humanístico y ético que recoge la tradición metafísica religiosa medieval»<sup>138</sup>. En su tesis de grado “*El Bibliotecólogo Promotor de la Lectura y sus Bases Pedagógicas*”, Edilma Naranjo plantea:

*Con este modelo se pretende formar el carácter de los estudiantes, sus valores, sentimientos y actividades en sus relaciones sociales, moldeando la voluntad y la virtud a partir del rigor de la disciplina, la ética, la estética y el ideal humanístico considerados los baluartes para lograr ese hombre que requiere la sociedad; de allí que la razón y la moral sean la clave para la formación, de acuerdo con las características de la cultura occidental*<sup>139</sup>.

El modelo parte de considerar que el niño es una tábula rasa sobre la cual se pueden ir imprimiendo desde el exterior una serie de saberes específicos y en el cual, la escuela debe dirigir esa transmisión de una manera sistemática y acumulativa.

El modelo tradicional se desarrolla, paralelamente, con la creciente racionalización y planeación económica de los recursos humanos en la fase superior del capitalismo y con el objetivo de moldear la conducta «productiva» de los individuos. En este sentido se propende por formar un hombre que se vincule rápidamente con el sistema productivo y sea capaz de enfrentarse a la vida y los problemas que ésta conlleva. En este modelo se desconocen las estructuras y procesos de pensamiento

138. FLÓREZ OCHOA, Rafael. El progreso individual y la variedad pedagógica. En: Evaluación pedagógica y cognición. Bogotá: McGraw-Hill, 199; p. 36.

139. NARANJO VÉLEZ, Edilma. El bibliotecólogo promotor de la lectura y sus bases pedagógicas. Op. cit.; p. 38.

del niño, obligándolo a aprender, aunque no comprenda lo aprendido, generando en él desmotivación y desinterés por la adquisición del conocimiento. Todo el proceso de aprendizaje del niño está cruzado por la transmisión de hechos aislados, operaciones repetibles, sucesos (datos), nombres, definiciones y, especialmente, se da una imposición de lo particular sobre lo general. En el siguiente cuadro se sintetizan las principales características de este modelo:

**Tabla 4. Modelo pedagógico tradicional**

<b>Principales características: parámetros y estructuras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es la escuela de las respuestas definidas previamente, donde la duda y las preguntas fueron condenadas al ostracismo.</li> <li>• El aprendizaje es un acto de autoridad establecido por el maestro.</li> <li>• La disciplina crea el ambiente para el aprendizaje.</li> <li>• En la enseñanza no se tiene en cuenta si se está trabajando con un niño, un joven o un adulto; todos son tratados por igual, sin considerar el desarrollo cognitivo que ocurre en el hombre de acuerdo con su desarrollo físico y mental.</li> </ul>
<b>Métodos, técnicas recursos y evaluación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El método se basa en la fijación y control del logro de los objetivos instruccionales. Se establecen retos difíciles de alcanzar para los alumnos y es necesario exigirles al máximo.</li> <li>• En el método, el maestro hace la exposición de manera academicista, oral (verbalista) y visual, siendo además reiterada, repetitiva y severa para garantizar el aprendizaje (régimen especial de disciplina).</li> <li>• Los recursos didácticos y las ayudas educativas deben ser lo más parecidas a lo real para facilitar la percepción de los alumnos.</li> <li>• Con la evaluación se busca determinar hasta que punto los conocimientos transmitidos han quedado impresos en el alumno y se usa al final de la unidad o período lectivo para detectar si el aprendizaje se produjo, de tal modo que se pueda decidir si el alumno se promueve o debe repetir.</li> <li>• La memorización es la técnica de aprendizaje para el alumno y la repetición de contenidos para el profesor.</li> <li>• Es costumbre que el profesor realice preguntas evaluativas espontáneas durante las clases para verificar la atención de los estudiantes y su comprensión del tema.</li> <li>• El texto escolar es una guía obligatoria de la materia que despliega los contenidos necesarios para su desarrollo.</li> </ul>
<b>Metas y objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar las facultades y el carácter del individuo a través de la disciplina. Se preconizan el cultivo de las facultades abstractas como: el entendimiento, la memoria, la voluntad y el dominio de las matemáticas.</li> </ul>
<b>El currículo y los contenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Están constituidos por normas e informaciones socialmente aceptadas que los alumnos deben aprender como: hechos, nombres, definiciones y operaciones específicas.</li> </ul>

<b>El currículo y los contenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el currículo se inscriben dos enfoques:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Racionalismo Académico</i> (razón), cuya finalidad es formar ciudadanos dentro de los derechos y deberes de los estados y dentro de la moral fijada por la religión oficial.</li> <li>- <i>Código curricular moral</i> (moral), cuya finalidad es formar ciudadanos en la tradición cultural de occidente.</li> </ul> </li> <li>• El currículo se caracteriza por ser un plan general de contenidos no operacionalizados ni objetivados que el maestro puede o no cumplir, porque lo importante es que no se salga del marco general establecido.</li> </ul>
<b>El maestro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumple la función de transmisor de conocimientos y dictador de clases.</li> <li>• Actúa de una manera exigente y severa.</li> <li>• Es reiterativo y reproductor de saberes.</li> <li>• Debe repetir y hacer repetir, corregir y hacer corregir.</li> <li>• El docente es: severo, exigente, castigador, rígido y autoritario.</li> <li>• El profesor no se evalúa, por considerársele impecable y portador del conocimiento.</li> </ul>
<b>El alumno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe las informaciones y las normas transmitidas. Básicamente es un receptor pasivo.</li> <li>• La base de su actividad es la imitación y la copia sucesiva: reitera para reproducir los saberes.</li> <li>• Sobre el alumno recae toda la responsabilidad del aprendizaje pues es el único a quien se evalúa.</li> <li>• Otras características: receptivo, memorístico, atento, ignorante.</li> </ul>
<b>Relación maestro - alumno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se da una relación vertical, donde el maestro es el que tiene el conocimiento y el alumno lo debe recibir y memorizar sin ninguna objeción.</li> <li>• El alumno se limita a escuchar el profesor para poder repetir posteriormente.</li> </ul>

### 3.2.1.2. Modelo pedagógico conductista

También hace parte del modelo pedagógico instruccional, pues se basa en el carácter transmisionista de la enseñanza; además, tiene una concepción externa de la adquisición del conocimiento, reduce las ciencias a la transmisión de datos y hechos e ignora las estructuras del desarrollo del pensamiento lógico de los estudiantes.

El modelo conductista requiere de la formulación de unos objetivos instruccionales esperados que deben ser precisos y reforzados con sumo cuidado, como parte del método, los cuales son controlados al aclarar qué contenidos y procedimientos concretos permitirán alcanzarlos, puesto que se busca desarrollar habilidades, destrezas y aptitudes en la formación de personas en un área del conocimiento, bien sea como técnicos, tecnólogos, profesionales, científicos o artistas que faciliten el desarrollo económico de una nación.

Este modelo aparece en un contexto histórico de posicionamiento del capitalismo en su fase mayor; es decir, se desarrolló paralelamente con la creciente racionalización y planeación económica de los recursos humanos, lo que generó que la escuela estuviera subordinada a las necesidades de producción del mundo de la vida y, por ende, los objetivos que se trazaban estaban orientados a moldear la conducta del alumno y prepararlo para realizar tareas y desarrollar destrezas para el trabajo.

A propósito de este modelo, Rafael Flórez Ochoa explica<sup>140</sup>:

*...conserva la importancia de transmitir el contenido científico-técnico a los aprendices como objeto de enseñanza, ... en la necesidad de atender las formas de adquisición y las condiciones del aprendizaje de los estudiantes... [mientras que] los educadores para ser eficientes deberán traducir los contenidos en términos que los estudiantes sean capaces de hacer, de las conductas que tengan que exhibir como evidencia de que efectivamente el aprendizaje se produjo... [Así mismo, deben] tecnificar y volver más eficiente y objetiva la enseñanza transmisionista tradicional.*

En el siguiente cuadro se sintetizan las principales características de éste modelo:

**Tabla 5. Modelo pedagógico conductista**

<p><b>Principales características: parámetros y estructuras</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las estrategias didácticas parten de unos objetivos que son planeados por el Estado, acordes con la producción económica que se tenga o se quiera tener.</li> <li>• Se moldea la conducta productiva de los individuos.</li> <li>• Se da una transmisión parcelada de los saberes técnicos.</li> <li>• Conserva la importancia de transmitir el contenido científico—técnico a los aprendices como objeto de la enseñanza.</li> <li>• El profesor no es tan imprescindible porque su papel puede ser objetivado en materiales de instrucción que guían la organización, dirección y la enseñanza del alumno. El desarrollo total del curso se puede dar sin la intervención directa del profesor.</li> </ul>
<p><b>Métodos, técnicas, recursos y evaluación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los métodos son transmisionistas y la evaluación es memorística, sumativa y cuantitativa.</li> <li>• Mientras el alumno no domine el aprendizaje previo no puede ser promovido al nivel o grado siguiente (verificado con la calificación).</li> <li>• Entre los verbos que se utilizan en los objetivos, para que realmente sean medibles están: escribir, identificar, resolver, construir, enumerar, comparar, etc.</li> </ul>

140. FLÓREZ OCHOA, Rafael. El progreso individual y la variedad pedagógica. En: Evaluación pedagógica y cognición. Santafé de Bogotá : McGraw-Hill, 1999; p. 38-39.

<p><b>Métodos, técnicas, recursos y evaluación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se utilizan recursos como los libros, la televisión, el cine y los audiovisuales para apoyar al proceso de aprendizaje.</li> <li>• Técnica: se cuenta con unas instrucciones elaboradas por el profesor, las cuales son seguidas por el alumno.</li> <li>• Se programan los refuerzos si es necesario y se entregan por escrito; es decir, se dan unas tareas que el alumno va cumpliendo y el profesor evalúa y retroalimenta.</li> <li>• Se da un proceso de acumulación y asociación de aprendizajes en el alumno.</li> </ul>
<p><b>Metas y objetivos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moldear la conducta del alumno y prepararlo en tareas y destrezas para el trabajo.</li> <li>• Los objetivos son fijados y controlados de manera precisa y si es necesario se refuerzan en el proceso para no dejar posibilidades al rompimiento o pérdida de la intencionalidad fijada.</li> </ul>
<p><b>El currículo y los contenidos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El currículo se organiza por materias de una manera esquematizada que el alumno debe superar.</li> <li>• Confluyen varias versiones del currículo, cuyo eje transversal es moldear la conducta de los individuos según las necesidades productivas del Estado.</li> <li>• Los contenidos del currículo son enciclopédicos y los resultados son predefinidos por objetivos conductuales, que a su vez son medibles, precisos, lógicos y exactos.</li> </ul>
<p><b>El maestro</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su principal función es preparar a los individuos para que desarrollen actividades específicas.</li> <li>• Transmite conocimientos y verifica que éstos hayan sido asimilados por el alumno, pero no se da cabida a la pregunta o cuestionamiento.</li> <li>• Debe expresar con precisión lo que espera que el estudiante aprenda en términos de comportamientos observables.</li> </ul>
<p><b>El alumno</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquiere competencias bajo la forma de conductas que se esperan o son deseadas.</li> <li>• Adquiere conocimientos y códigos impersonales y desarrolla destrezas que le permiten desenvolverse más adelante en un campo laboral.</li> </ul>
<p><b>Relación maestro - alumno</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se da una relación vertical entre el maestro y el alumno, en la cual el maestro es el que tiene el conocimiento y el alumno lo debe recibir y memorizar sin ninguna objeción.</li> <li>• El profesor es un intermediario y ejecutor de la programación.</li> </ul>

### 3.2.2. Modelos pedagógicos activistas

#### 3.2.2.1. Modelo pedagógico desarrollista

Los modelos pedagógicos activista y desarrollista, surgidos a principios del siglo XX, tuvieron su origen en la Escuela Nueva, la cual emergió como una nueva voz

en contra del mecanicismo, el autoritarismo y la falta de actividad de la escuela tradicional.

La pedagogía activista identifica el aprendizaje con la acción. Decroly postula, a propósito, “que se aprende haciendo”. Se establece, igualmente, que el conocimiento es mucho más efectivo en la medida en que éste se basa en la experiencia que cada alumno posee y que es un cúmulo de vida; por esto, se da primacía a la experimentación y manipulación por parte del niño para sumar sus experiencias previas. El niño, además, es considerado como el elemento fundamental de los procesos educativos, puesto que es una persona con derechos, con capacidades e intereses propios, los cuales son tenidos en cuenta en todo momento y, por supuesto, desarrollados por el proceso educativo. Esta característica hace que tanto los programas como los métodos partan de las necesidades e intereses del niño. Carlos Medina Gallego plantea que la pedagogía activa “no se constriñe a la particularidad de sus técnicas de enseñanza. Es por esencia un proyecto político pedagógico que: está centrado en la autonomía del hombre, es pluralista y tolerante, da cabida a la pedagogía del error en la que se aprende construyendo”<sup>141</sup>.

Julián de Zubiría Samper plantea en su libro *Los Modelos Pedagógicos*<sup>142</sup> que el activismo ha realizado importantes aportes, pero que carece de un fundamento conceptual científico que permita considerarlo como una teoría pedagógica; de igual manera, anota, el activismo no distingue los niños de los preadolescentes o adolescentes, pues no cuenta con la visión genética y evolutiva del desarrollo y, equivocadamente, identifica el aprendizaje receptivo con el aprendizaje mecánico, y el aprendizaje significativo con el aprendizaje por descubrimiento.

En el modelo pedagógico desarrollista se plantea que el objetivo de la escuela debe estar orientado a desarrollar las habilidades del pensamiento del alumno, de tal manera que puedan ser partícipes en el mundo actual; es decir, en el mundo de las ciencias.

#### El modelo desarrollista

*avanza hacia la comprensión o construcción de conceptos desarrollados por las ciencias [...] inicia una complejidad interdisciplinaria entre lo pedagógico, las metodologías científicas y las ciencias cognitivas. Pretende formar un hombre inteligente capaz de construir su propia vida, enseñándole a pensar, a tomar sus propias decisiones y poder vivir en el mundo real. Con el proceso desarrollador se engrandecen las facultades espirituales y físicas de las personas, lo cual los forma eficientemente para resolver problemas*

141. MEDINA GALLEGO, Carlos. Escuela integral alternativa : fundamentos generales. Bogotá : Rodríguez Quito Editores, 2001; p. 179.

142. DE ZUBIRÍA SAMPER, Julián. Los modelos... Op. cit.

*surgidos en la llamada sociedad del conocimiento, en las industrias inteligentes y en la cultura de la aldea global*<sup>143</sup>.

La experiencia de los estudiantes los hace progresar continuamente, desarrollarse, evolucionar secuencialmente en las estructuras cognitivas para acceder a conocimientos cada vez más elaborados.

En el siguiente cuadro se sintetizan las principales características de este modelo:

**Tabla 6. Modelo pedagógico desarrollista**

<b>Principales características: parámetros y estructuras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se fundamenta en los avances de la sicología infantil (aportes de Freud) y en las corrientes empirista y pragmática de las ciencias en las cuales se concibe la construcción del conocimiento como una experiencia individual de contacto directo con los objetos del mundo real.</li> <li>• El mundo de la escuela construye sus propios intereses.</li> </ul>
<b>Métodos, técnicas, recursos y evaluación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesitan responder a la era del desarrollo tecnológico producto de los avances científicos y del desarrollo económico de los pueblos.</li> <li>• Los métodos son los que estructuran la configuración de la lógica de las ciencias.</li> <li>• El proceso de aprendizaje prima sobre el de enseñanza.</li> <li>• Prevalecen las herramientas derivadas del proceso de hacer ciencia.</li> <li>• La evaluación se desarrolla por procesos y es cualitativa.</li> </ul>
<b>Metas y objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enseñar a pensar para formar a las personas para vivir en el mundo de lo real, el mundo de hoy; es decir, el mundo de las ciencias.</li> </ul>
<b>El currículo y los contenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tienen cabida el currículo práctico, el diseño curricular por procesos y el currículo para el desarrollo de las habilidades del pensamiento, cuyo eje principal es aprender pensando y haciendo: experiencias a través de conceptos previos, aprendizaje significativo y realización de proyectos.</li> <li>• Proporciona un camino no lineal, un espacio amplio que se bifurca y se expande para proyectar a un hombre capaz de construir su propia vida.</li> <li>• Los contenidos son los immanentes al desarrollo de las ciencias: cuadros, teorías, leyes, conceptos.</li> </ul>
<b>El maestro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es un guía que facilita el desarrollo de las estructuras del pensamiento de sus alumnos.</li> </ul>
<b>El alumno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es el centro del proceso y se forma en el “aprender a pensar”.</li> </ul>
<b>Relación maestro - alumno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es una relación horizontal donde se privilegia la pregunta y la duda.</li> <li>• El maestro orienta, guía y reconoce las individualidades.</li> </ul>

143. NARANJO VÉLEZ, Edilma. El bibliotecólogo... Op. cit.

### 3.2.2.2. Modelo pedagógico social

El modelo pedagógico social también ha sido denominado pedagogía autogestionaria derivado del modelo activista. Su origen es de tipo político, ideológico y social al inspirarse en los pensamientos de Rousseau con el *Contrato Social*, Fourier y Proudhon y su socialismo utópico, y por último, en Bakunin con su socialismo libertario.

Como fundamento central, el modelo pedagógico social concibe el hacer práctico de la escuela, el aprender a pensar y el centrarse en los procesos de aprendizaje como derivación hacia la transformación del mundo de la vida para el bien de la comunidad, lo cual configura el papel del maestro y el alumno como agentes de transformación permanente de su entorno a partir de su conocimiento, no sólo de las necesidades de la comunidad sino también de sus características sociales, culturales, políticas, económicas, educativas, entre otras. Elvia María González Agudelo plantea en su libro *Corrientes Pedagógicas Contemporáneas*, que este modelo se “fundamenta en la responsabilidad del estudiante ante su proceso de aprendizaje, su toma de conciencia para modificar las condiciones de su devenir político, ideológico y social, [por lo tanto está abocado a formar su personalidad] en torno a valores sociales, la creatividad, la autonomía, la afectividad, la participación colectiva y la proyección de cambio social”<sup>144</sup>.

Estas exigencias y características de enfrentamiento, con el proceso de enseñanza-aprendizaje, requieren, además que la escuela trascienda de sus aulas de clase a los que son propios de la comunidad y sus diferentes dinámicas. Esto implica que los métodos, las técnicas, el currículo y la evaluación, sean concebidos desde la participación activa de todos los sujetos involucrados, pues ya no sólo son el maestro y el alumno, sino también la comunidad misma. En el proceso educativo y docente, las estrategias didácticas se construyen a partir de unas necesidades contextualizadas; es decir, las que realmente se necesitan frente a unas características y problemáticas particulares de la comunidad. El objetivo de la escuela es contribuir esencialmente a la transformación social.

Varios exponentes de este modelo pedagógico, plantean diversas ideas alrededor del currículo, las cuales se complementan entre sí y responden a los planteamientos relacionados con los roles de los alumnos, los docentes y la comunidad, haciendo de ésta una propuesta dinámica y flexible, donde el hacer práctico de la escuela está centrado en el “aprender a pensar”: por ejemplo, Kemnis, hace referencia al currículo crítico, el cual se basa en las teorías de Habermas; con él se pretende que el alumno se forme, no sólo en lo teórico o lo práctico, sino además en la combinación dialéctica entre ambas; se busca formar un ser político capaz de

144. GONZÁLEZ AGUDELO, Elvia María. *Corrientes pedagógicas contemporáneas*. Medellín: Universidad de Antioquia, 1999; p. 69.

reflexionar y cuestionar las injusticias sociales y construir proyectos comunitarios, mientras que Eisner y Vallance, tratan el currículo de reconstrucción social, haciendo alusión a la escuela como una institución de carácter social, que debe configurarse como un agente de cambio social. En este sentido, se debe buscar primero la formación del alumno en la sociedad para que se adapte a ella y en segunda instancia para actuar como un elemento transformador hacia el bien común. Así mismo, Magendzo trata el tema del currículo comprensivo, refiriéndose a que la formación traduce formas para enfrentar la propia vida, es decir, “aquel que piensa la cultura como una gama antropológica de pluriculturalismo”. Constantemente está confrontando lo local con lo universal y socializando la “cultura de dominación y la cultura dominada”.

Entre tanto, el currículo por investigación en el aula, expuesto por Stenhouse, plantea hipótesis que son sometidas a una exploración y comprobación en el aula de clase, haciendo que alumnos y profesores progresen en el conocimiento desde el ambiente escolar hacia el mundo de la vida y viceversa. Esta característica ubica la escuela como un espacio completamente diferente a otras que le son similares; por ende el currículo se construye y perfecciona a diario bajo la premisa de que la investigación mejora la enseñanza al enfrentar constantemente el mundo de la escuela con el mundo de la vida. Se construyen proyectos a partir de problemas sociales que propician la interacción entre profesores, alumnos y comunidad.

**Tabla 7. Modelo pedagógico social**

<b>Principales características: parámetros y estructuras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se concibe lo pedagógico como la autoformación de la personalidad siendo consciente el alumno de su proceso de enseñanza aprendizaje.</li> <li>• Al ser un proceso planificado se contribuye al desarrollo histórico y social, porque se investiga, se hace trabajo colectivo en pro de solucionar problemas sociales.</li> </ul>
<b>Métodos, técnicas, recursos y evaluación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los métodos son variados porque responden al nivel de desarrollo de los alumnos y los contenidos por trabajar.</li> <li>• Se hace especial énfasis en el trabajo productivo y la confrontación social.</li> <li>• Se hace evaluación grupal o en relación con unos parámetros establecidos previamente.</li> <li>• Se combina la teoría y la práctica.</li> <li>• Se realiza confrontación grupal.</li> </ul>
<b>Metas y objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propender por el desarrollo personal y colectivo</li> </ul>
<b>El currículo y los contenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El currículo se estructura para que exista una dialéctica entre lo teórico y lo práctico para la solución de problemas sociales.</li> <li>• Los contenidos son polifacéticos y propician el conocimiento social.</li> <li>• El currículo no es lineal, y converge el trabajo grupal.</li> </ul>

<b>El maestro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es un investigador de su práctica y hace del aula un taller donde se hacen cosas para el mundo laboral.</li> <li>• Estimula la investigación desde problemas concretos.</li> </ul>
<b>El alumno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se le forma para que sea sensible con la realidad social y propenda por la búsqueda de soluciones, siendo entonces un agente social activo y comprometido con la comunidad</li> </ul>
<b>Relación maestro-alumno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se da una relación de tipo horizontal, en la cual el maestro trabaja a la par con el estudiante en el proceso de construcción del conocimiento.</li> </ul>

### 3.2.3. La escuela nueva

La aparición de la Escuela Nueva, está asociada con varios factores de los cuales se nutre: la Revolución Francesa con sus características de superación del feudalismo y el advenimiento de la ilustración, la defensa de los derechos humanos, la libertad y el individuo; el darwinismo y su reivindicación de la acción por ser el elemento central en todo proceso de selección natural y la teoría de la gestalt, la cual resalta la importancia de la niñez como periodo evolutivo. La Escuela Nueva aparece como una propuesta diferente y contraria al modelo imperante hasta la época, la escuela tradicional. Sus principales exponentes fueron Claparède y Ferreire en Suiza; Freinet en Francia; Ovide Decroly en Bélgica y María Montessori en Italia.

También se resaltan en la Escuela Nueva, los principios de libertad, adaptación a las condiciones individuales, educación práctica y vital, materias de enseñanza retomadas del ambiente natural enunciados por Decroly, como también su aplicación en la práctica de la reducción de los alumnos por aula, los grupos homogéneos y aulas paralelas para permitir las diferencias, los centros de interés para favorecer la espontaneidad del niño y posibilitar el desarrollo de sus necesidades de interrelación con el medio.

María Montessori por su parte, caracteriza su pedagogía por la cohesión, científicamente fundamentada de la psicología del niño, de ahí que su propuesta "se adapte al desarrollo del niño, a su espontaneidad, a la libre actividad en ambientes estimulantes, y a la concentración en los trabajos colectivos"<sup>145</sup>. Montessori plantea la actividad en la escuela a partir de los intereses del infante, lo cual le conlleva a su vez a la autoeducación y se evita la intervención del maestro, quien se asume como alguien que orienta, sugiere y estimula. El accionar de la escuela está dirigido a tener una educación sistemática de los órganos de los sentidos y de la inteligencia, como también el desarrollo de destrezas psicomotoras.

145. RESEÑA HISTÓRICA de la escuela nueva o activa. [S.L.: S.n., 199?], p. 13-20.

La escuela nueva, de la cual se derivó el modelo activista expuesto anteriormente, defiende la acción como condición y garantía del aprendizaje, rompiendo con el paradigma tradicional. Se considera que manipular es aprender, por ser la acción directa sobre los objetos, lo que permite el conocimiento de éstos. Este principio derivó la búsqueda de nuevos propósitos y por ende la variación de los contenidos y la manera en que se presentaba su secuencia, las metodologías, los recursos didácticos y por supuesto los criterios de evaluación que ahora no implican sólo al alumno sino también al profesor. Ya es el alumno el centro y como tal es fundamental conocer y promover, principalmente, sus intereses y garantizarle la auto-construcción del conocimiento, su auto-educación y su-autogobierno.

Tabla 8. La escuela nueva

<b>Principales características: parámetros y estructuras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se apoya en la sicología infantil y en el psicoanálisis freudiano al mirar la etapa infantil como un periodo de desarrollo evolutivo del hombre con características muy particulares.</li> <li>• Se logra el aprendizaje con la acción; es decir, es un aprendizaje activo; el conocimiento se hace efectivo en la medida en que se apoye en la experiencia.</li> </ul>
<b>Métodos, técnicas, recursos y evaluación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los métodos se caracterizan por el trabajo en grupo.</li> <li>• Al considerar al alumno como el elemento fundamental, los programas y los métodos parten de las necesidades e intereses de éste, acomodándose a sus estructuras intelectuales y a las distintas fases del desarrollo de su inteligencia.</li> <li>• Alientan la autodisciplina.</li> <li>• La enseñanza individualizada y en grupo se adapta a cada estilo de aprendizaje según el alumno.</li> <li>• El aprendizaje es reforzado internamente a través de la repetición de una actividad e internamente el niño recibe el sentimiento del éxito.</li> </ul>
<b>Metas y objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lograr el aprendizaje con la acción y educar en la libertad.</li> </ul>
<b>El currículo y los contenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se propende por la actividad, la vitalidad, la libertad, la individualidad y la colectividad, aunque la selección de los contenidos deben girar alrededor de los intereses y necesidades del niño.</li> <li>• Las materias tienen una secuencia empirista, partiendo de lo simple y concreto a lo complejo y abstracto.</li> <li>• En el programa se contemplan incluso actividades que conlleven al aprendizaje de acciones cotidianas como el cuidado propio y del ambiente (limpiar zapatos, asear, etc.).</li> </ul>
<b>El maestro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es un ser más humano que no tiene la disciplina como el régimen de enseñanza, ni es la persona que lo sabe todo.</li> <li>• Se desempeña como una persona que no pone obstáculos en las actividades del salón.</li> </ul>

<b>El alumno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es el elemento fundamental de los procesos educativos.</li> <li>• Tiene derechos y se le consideran sus capacidades e intereses para desarrollar el proceso educativo.</li> <li>• Es un participante activo en el proceso enseñanza aprendizaje, por esto escoge su propio trabajo de acuerdo con sus intereses y habilidades.</li> </ul>
<b>Relación maestro - alumno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se posibilita la libertad para que el estudiante pregunte, opine y participe.</li> </ul>

### 3.2.4. Modelos pedagógicos contemporáneos

El siglo XX, estuvo marcado por la presencia de nuevos pensamientos y propuestas pedagógicas, que al contrario de épocas anteriores, tuvieron una dinámica más rápida de replanteamientos o refutaciones porque se contó con otros niveles de desarrollo de áreas como la psicología, con la cual la pedagogía estableció un punto de apoyo, verificación y sustentación permanente; reafirmaciones con variables, es decir, retomar los planteamientos o propuestas y darles otros enfoques y perspectivas con base en estudios e investigaciones, como también la característica de la mutación permanente del siglo inmediatamente anterior.

En la actualidad no se encuentran modelos «puros» como configuraron en el siglo XVIII y XIX. Las nuevas tendencias están encaminadas a que cada institución retome de los diferentes modelos los elementos que considere más pertinentes para sus alumnos, docentes y comunidad con base en sus dinámicas, objetivos y metas educativas, siendo válida también la estructuración de propuestas pedagógicas netamente nuevas y propias, aunque no se puede desconocer que para hacer estas elaboraciones siempre será necesario la sustentación teórica desde lo pedagógico y lo psicológico.

A continuación se hará una descripción de los principales modelos pedagógicos contemporáneos; es decir, los que se ubican específicamente a mediados del siglo XXI y que son destacados por autores como Elvia María González, Carlos Medina Gallego y Rafael Flórez Ochoa.

#### 3.2.4.1. Perspectiva pedagógica cognitiva (Constructivista)

En la perspectiva pedagógica cognitiva, Rafael Flórez ubica tres corrientes:

1. En este modelo se destacan las propuestas realizadas por Jhon Dewey, Jean Piaget y Lawrence Kohlberg, donde se establece como meta educativa, que cada individuo acceda, progresiva y secuencialmente, a la «etapa superior de su desarrollo intelectual de acuerdo con las necesidades y condiciones particulares»<sup>146</sup>, construyendo su propio conocimiento y no descubriéndolo

146. FLÓREZ OCHOA, Rafael. Evaluación pedagógica y cognición. Bogotá : McGraw-Hill, 2001; p. 42.

como ocurría con el modelo activo. Este planteamiento requiere que el maestro posibilite un ambiente que estimule las experiencias del niño para que así éste acceda a las estructuras cognoscitivas de la etapa inmediatamente superior. El contenido debe estar orientado al afianzamiento y desarrollo de la capacidad de pensar y reflexionar del niño, más que a lograr el desarrollo de habilidades puntuales como leer o escribir. Al respecto Elvia María González<sup>147</sup>, plantea como los objetivos se van construyendo o haciendo hincapié en el desarrollo de las diferentes habilidades del pensamiento, en su forma abstracta, sin relación sistémica con los contenidos que las fundamentan. Las actividades no parten únicamente del contacto con las cosas concretas, la percepción de los datos, sino que participan en la construcción de la información.

En este modelo es necesario resaltar los siguientes aspectos relacionados con el desarrollo cognitivo:<sup>148</sup>

*El desarrollo cognitivo es sucesivo, se vuelve más complejo porque existe una sumatoria de distintas situaciones pero que a su vez pueden ser resueltas porque el individuo crece.*

*El desarrollo cognitivo no es aislado, y son las capacidades de los alumnos las que permiten encontrar las diferentes conexiones entre un conocimiento y otro.*

*Las estructuras lógicas son una sumatoria, es decir que las adquisiciones de cada estadio se incorporan al otro según un orden.*

*Del desarrollo cognitivo de cada persona depende su capacidad de comprensión y aprendizaje de la información nueva que recibe. En este sentido no toda la información es susceptible de aprendizaje y comprensión, sino aquella que sea medianamente diferente a la que ya se posee*

En el proceso de desarrollo cognitivo lo que cambia son las estructuras, pero no el mecanismo básico de adquisición del conocimiento, el cual consiste en el equilibrio entre la asimilación y la acomodación, entendiendo la asimilación como la incorporación de nuevas informaciones a los esquemas que ya se poseen y la acomodación como los cambios de estos esquemas.

2. En una segunda corriente cuyos exponentes principales son Jerome Bruner, David Ausbel y Novak, se privilegian los conceptos y estructuras básicas de las ciencias por tener un material de alta complejidad que brindan mejores oportunidades para iniciar y desarrollar las capacidades intelectuales de los estudiantes. Bruner señala que cualquier contenido científico si es bien enseñado, transmitido y se enfoca para que sean los alumnos por sí mismos los que entiendan los conceptos y las estructuras, se tendrá un aprendizaje por descubrimiento.

147. GONZÁLEZ AGUDELO, Elvia María. Op. cit.; p. 123.

148. MEDINA GALLEGO, Carlos. Op. cit.; p. 69.



Con este tipo de método los alumnos aprenden a medida que experimentan, consultan bibliografías, analizan la información y deducen su propio conocimiento.

Ausbel, enseña la ciencia pero no por descubrimiento propio del niño, como sí lo plantea Bruner, sino como un aprendizaje que el mismo alumno volverá significativo por el aporte de su experiencia previa y personal. En cualquiera de las etapas del aprendizaje es necesario considerar lo que el alumno ya sabe, porque sobre ese conocimiento se ubica el nuevo conocimiento. Igualmente, Ausbel destaca que la contribución de sentido del alumno lo saca de la pasividad y lo convierte en un actor activo en la construcción de su propio aprendizaje; es decir que aprender es sinónimo de comprender y lo que se comprende es lo que queda integrado a la estructura conceptual.

Novak por su parte, ubica al profesor como un facilitador del aprendizaje significativo en los alumnos que suscita de manera permanente, dudas e interrogantes respecto al conocimiento que ya poseen, a partir de las relaciones que se establecen entre el tema objeto de estudio y sus conocimientos y experiencias previas. El profesor debe dar la oportunidad al alumno de ensayar y aplicar el nuevo concepto, pero asegurándose de que haya una formulación adecuada del problema y las soluciones que propone.

3. En la tercera corriente, se propone que la enseñanza debe estar orientada a propiciar en los alumnos el pensamiento inductivo. Hilda Taba, una de sus exponentes, propone para ello estrategias y actividades secuenciadas y al profesor como el responsable de estimular al alumno mediante preguntas que le planteen retos.

En esta misma línea de trabajo están la propuesta del pensamiento lateral y creativo De Bono y el de las habilidades propias del pensamiento artístico de Eisner.

El pedagogo Resnick por su parte, argumenta que las habilidades no se desarrollan en abstracto, requieren del contenido conceptual y a la vez «los conceptos se desarrollan siempre en contextos de razonamientos y de solución de problemas [...] No hay que escoger entre un énfasis en contenido y un énfasis en habilidades del pensamiento»<sup>149</sup>.

A manera de síntesis:

Las corrientes cognitivas o el constructivismo, consideran que el conocimiento humano es posible porque se reciben impresiones del mundo externo a través de las experiencias sensibles. Pero es la capacidad de entendimiento del hombre la que permite construir juicios, raciocinios y conceptos, siendo estos elementos los que hacen posible considerar el conocimiento como una construcción simbólica de

149. RESNICK, L.B. *Toward the thinking curriculum*. Alexandria, V.V. : Association for Supervision and Curriculum. Citado por: FLÓREZ OCHOA, Rafael. *Evaluación pedagógica y cognición*. Op. cit.; p. 45.

la realidad, entendiendo la realidad no sólo como las cosas materiales sino como los fenómenos y complejidades que exigen mucho de los sentidos para lograr su conocimiento.

A diferencia de otros modelos, el constructivismo tiene como meta de enseñanza, lograr que los alumnos aprendan a pensar, como ya se señaló anteriormente: que tengan la capacidad de auto enriquecerse con estructuras, esquemas y operaciones mentales internas que les permita pensar, resolver y decidir, no sólo situaciones de tipo académico, sino también las de carácter vivencial. De igual manera, el constructivismo considera la mente como una estructura diversa a partir de la cual cada sujeto actúa, interpreta y significa de manera diferente; de ahí que cada alumno sea considerado desde sus individualidades y particularidades.

La experiencia vital del alumno es fundamental en este modelo, porque desde ésta, se contribuye al desarrollo y el acceso a otras experiencias superiores. Al aprender significativamente y construir conocimientos que son nuevos, el alumno asimila informaciones que necesita acomodar en sus estructuras mentales y por supuesto desequilibrar el sistema de conocimientos que ya tenía. En conclusión, el constructivismo considera que los alumnos poseen ideas admisibles, las cuales no se transforman inmediatamente aunque el profesor se esfuerce en dar explicaciones reiteradas y demostraciones consistentes.

En relación con el educador, se requiere que éste tenga una formación científica, epistemológica y didáctica, en la medida que ejerce la doble función de ser educador e investigador. Éste también debe comprender que la disciplina científica que lo caracteriza como un investigador, no es un conjunto de conclusiones definitivas, sino un marco metodológico y conceptual que le sirve como plataforma para continuar sus tareas investigativas.

Las estrategias didácticas están enfocadas a potenciar las habilidades del pensamiento como son: la resolución de problemas, la elaboración de mapas y redes mentales y conceptuales; el pensamiento crítico, reflexivo y creativo; el método de casos y la elaboración de proyectos, entre otras.

#### 3.2.4.2. Escuela histórico-cultural (Lev Semionovich Vygotski)

Corriente llamada histórico-cultural por su creador Lev Semionovich Vygotski. Él plantea que la enseñanza permite y facilita el desarrollo mental de los estudiantes y es la escuela quien entra a desarrollar las capacidades de aquéllos. Para formular su teoría se apoyó en las teorías asociacionista y maduracionista que estaban en vigencia a principios del siglo XX en la comunidad académica. La primera teoría explica que el sujeto es una tabla rasa en el que actúan impresiones provenientes del exterior, por lo cual dice, que «el aprendizaje es igual al desarrollo»<sup>150</sup>, y la

150. DE ZUBIRÍA SAMPER, Julián. Op. cit.; p. 83.

segunda expone que el desarrollo es independiente del aprendizaje, y el hombre mismo por su proceso de maduración se desarrolla.

Del asociacionismo se resalta la importancia y existencia de las ideas en el mundo exterior y en la cultura; del maduracionismo, que el sujeto realiza su proceso de aprendizaje. Sin embargo, los conocimientos son elaborados por la cultura, por el papel que tiene el medio social (escuela, familia e instituciones sociales- aparatos del estado). Razón por la que se dice que el niño no está preparado para construir sino para reconstruir los conocimientos brindados y elaborados por la ciencia donde el lenguaje es el mediador principal para acceder a ese conocimiento.

Así mismo considera que el uso de instrumentos, permite distinguir al sujeto del resto de seres de la naturaleza como un ser humano; estos instrumentos contribuyen al cambio mental, entre ellos se encuentra el lenguaje como instrumento de mediación, donde existen símbolos fonéticos y gráficos permeados por los ámbitos social y cultural (lectura-escritura).

Para Vygotski los seres humanos acrecientan funciones psicológicas como atención, memoria, transferencia y recuperación a lo largo de la vida. La práctica, la manipulación de objetos y las relaciones intrapersonales contribuyen a ello y las denomina zonas de desarrollo actual y próximo. Al respecto, planteó las teorías que le dan sustento a sus ideas y que apoyan a la psicopedagogía.

De la zona de desarrollo actual se pasa a la zona de desarrollo próximo con la ayuda de los "otros". De la interacción social, de la ayuda que los otros puedan dar, el hombre va interiorizando y evolucionando su zona de desarrollo próximo de manera incremental pero continua y sin que tenga un límite, pues siempre se podrán incorporar nuevos elementos y conocimientos a la estructura cognoscitiva. Lo fundamental es que el sujeto cognoscente se esfuerce en seleccionar información relevante, en organizarla coherentemente e integrarla con otros conocimientos que ya posee, que pregunte y observe atentamente para conseguir representar en su mente los productos culturales, reconstruyéndolos a partir de aquello que no se ajuste a su punto de partida, cuando ante sus dudas sea capaz de preguntar a alguien más experimentado, para que le sirva de modelo o para que lo oriente; generalmente es el profesor, quien se convierte en un mediador entre el estudiante y el contenido del aprendizaje. Se parte de la interrelación entre aprendizaje y desarrollo, estos últimos estimados como independientes, lo cual significa dentro de la pedagogía «[...] una ampliación del papel del aprendizaje en el desarrollo del niño»<sup>151</sup>; siendo la escuela el motor en la formación del educando.

Se dice que la zona de desarrollo próximo comprende dos niveles: el de desarrollo efectivo; es decir, lo que realiza el niño por sí mismo para solucionar un problema,

151. *Ibid.*; p. 115.

y un segundo nivel o de desarrollo potencial, o sea aquello que el niño hace con la orientación o guía del otro.

En la Escuela Histórico-Cultural se recomienda la enseñanza de materias clásicas como historia, matemáticas y lenguas, al considerar que ellas promueven adecuadamente el desarrollo intelectual general. Además, se dice que el mundo y la vida mental se logran a partir de las relaciones sociales internalizadas; es decir, "todas las funciones psicointelectivas superiores aparecen dos veces en el curso del desarrollo del niño, la primera vez en las actividades colectivas, en las actividades sociales, o sea, como funciones intersíquicas; la segunda, en las actividades individuales como propiedades internas del pensamiento del niño, o sea, como funciones intrapsíquicas"<sup>152</sup>. Lo que significa que el aprendizaje es una interacción de cooperación, en el que el lenguaje y el entorno sociocultural se convierten en pilares para asegurar la participación de las personas en los procesos sociales e históricos.

En esa cooperación el profesor busca crear conflictos que motiven al alumno a buscar e indagar, dándole orientaciones pero concediendo libertad para que siga sus propias inclinaciones en la búsqueda, ofreciéndole apoyo cuando lo requiera hasta que el aprendiz tenga suficiente confianza en sí mismo y en lo que adquirió. El lenguaje se convierte en un elemento fundamental por ser un medio que facilita la enseñanza y el aprendizaje cuando es utilizado como un instrumento que realiza un intercambio de significados y permite organizar el conocimiento, siendo en este caso un elemento mediador.

Ante esto Rubilar<sup>153</sup> dice que Freire tiene implícitos en su teoría y en su práctica los postulados de H. Maturana, L.S. Vygotski y C. Coll, y explica su apreciación al interpretar en Freire que:

*[...] el hombre se forma y transforma, cognitiva y afectivamente, a través de los procesos comunicacionales y educativos –formales e informales, alfabético-fonético e icónico-gráfico, desempeñando en todo este proceso un papel relevante la palabra y su lectura, para comprender y modificar su mundo por parte de personas y grupos; ha sido la construcción social del lenguaje la que hace posible la práctica educativa como fenómeno exclusivamente humano e histórico.*

Davidov, apoyando las ideas de Vygotski propone diferenciar los contenidos y procedimientos de enseñanza, de acuerdo con los niveles, en una forma cualitativa y clara. El mismo Davidov plantea que la escuela debe enseñar a pensar para saber actuar.

152. VIGOTSKY, L.S. Pensamiento y lenguaje. Buenos Aires : La Pléyade, 1997; p. 53. Citado por: JAIMES, Gladys. El desarrollo de la ciencia discursiva y su incidencia sobre los procesos de la lectura y la escritura. Bogotá : Universidad Externado de Colombia, Facultad de Ciencias de la Educación, 1994; p. 22.

153. RUBILAR SOLÍS, Luis. Psicología del desarrollo. [Documento electrónico]. En: [http://www.umce.cl/facultades/filosofia/psicologica/dad\\_psicologia\\_desarrollo\\_introduccion.html](http://www.umce.cl/facultades/filosofia/psicologica/dad_psicologia_desarrollo_introduccion.html) [Consulta: 2002-04-04]

### 3.2.4.3. Modelo pedagógico social-cognitivo

Los precursores más destacados de este modelo son Antón Makarenko; Freinet y Paulo Freire. En esencia el modelo pedagógico social-cognitivo propone buscar en el alumno el desarrollo máximo y multifacético de sus capacidades e intereses; en este desarrollo interviene la sociedad y la colectividad en la cual están involucrados tanto el trabajo productivo como la educación, en una unión que permite a su vez la generación de un espíritu colectivo y un conocimiento científico-técnico. El desarrollo intelectual no necesariamente se identifica con el aprendizaje ni se produce independientemente de la ciencia.

En este modelo se consideran los escenarios sociales como unos propiciadores de oportunidades para que los estudiantes trabajen cooperativamente y resuelvan grupalmente problemas que se les plantean, lo que ayuda además a crear la crítica y el apoyo mutuo como también el perfeccionamiento del trabajo.

Para Rafael Flórez la enseñanza bajo este modelo debe cumplir los siguientes cuatro requisitos<sup>154</sup>:

- *Los retos y los problemas a estudiar deben ser tomados de la realidad.*
- *Las situaciones problemáticas se trabajan de manera integral, es decir directamente con la comunidad involucrada, en su contexto natural y mediante una práctica contextualizada.*
- *Los compañeros pueden ser observados durante la acción para detectar sus pensamientos, presupuestos, concepciones y marcos de referencia. Los profesores y alumnos deben explicar sus opiniones, acuerdos y desacuerdos sobre el tema que se está estudiando. Se propicia un diálogo permanente bajo unas condiciones de escucha y respeto.*
- *Se plantea una evolución dinámica, en la medida que ésta lo que mide es el potencial de aprendizaje que se vuelve real por la enseñanza y la interacción con otros miembros del grupo, la comunidad y el maestro.*

Se habla de nuevo del concepto de zonas de desarrollo próximo de Vygotski, explicado anteriormente.

Las metas por lograr con la enseñanza bajo este modelo, están orientadas para que el alumno acceda al nivel superior de desarrollo intelectual según las condiciones biosociales que le son propias. El alumno es quien construye sus propios contenidos de aprendizaje, mientras que el maestro es un creador de ambientes para favorecer las experiencias según cada etapa de desarrollo del niño.

Al confluir en este modelo pensamientos tan diversos pero a la vez cruzados por elementos comunes como el pensamiento, las etapas de desarrollo del niño y el

154. FLÓREZ OCHOA, Rafael. Evaluación pedagógica y cognición. Op. cit.; p. 51.

adolescente, lo social frente a lo individual y las experiencias previas como punto de inicio permanente para la construcción del conocimiento, las metodologías, los métodos y la relación del docente y el alumno, toman unas características particulares y a la vez complejas por su dimensión educativa y formativa. El método adquiere la cualidad de albergar los procesos lógicos del desarrollo de la mente humana, como también del desarrollo de metodologías de la investigación científica pero no sólo desde lo individual o en aras del progreso social, sino desde la relación dialéctica de ambos. Un proceso docente – educativo que sea diseñado desde los problemas sociales establece una unión entre el mundo exterior y el mundo de la escuela. En este sentido se reafirma que la educación es para y por la vida.

### 3.3. PROPUESTA DE MODELO PEDAGÓGICO

Para el modelo pedagógico propuesto se incluyen la estructura y características que lo componen, partiendo de la reflexión, los propósitos, las metas, los contenidos, las secuencias, las relaciones profesor-alumno (formador-usuario en formación) y las herramientas; al igual que la metodología, los recursos y la evaluación. Trata de responder al ideal del usuario que se quiere formar y para ello se debe comprender su quehacer con miras a lograr su transformación, puesto que “los modelos [...] son estrategias prescriptivas diseñadas para cumplir metas de enseñanzas particulares. Son prescriptivas porque las responsabilidades del docente durante las etapas de planificación, implementación y evaluación de la enseñanza están claramente definidas”<sup>155</sup>.

En consecuencia, se generan reflexiones acerca del proceso de enseñanza y del aprendizaje, buscando la formación de un usuario autónomo y autosuficiente desde el momento en que se inicia el proceso formativo, máxime cuando una de las funciones de la biblioteca -la educativa- se visualiza claramente en la formación de los usuarios de la información. Estas reflexiones que en ningún momento pretenden ser únicas o totalizantes, pero sí muy claras, se enfocan a:

- Formular las metas que se pretenden alcanzar en la formación de usuarios.
- Responder al concepto de formación de usuarios de la información, planteado en esta investigación.
- Establecer las características de las actividades y los contenidos que prevalecerán.
- Vislumbrar los métodos y las técnicas utilizadas como parte de la didáctica requerida.
- Plantear la importancia de la evaluación como medio de control del desarrollo del proceso y del logro de los objetivos de aprendizaje.

155. EGGEN, Paul D., KAUCHAK, Donald P. Estrategias docentes: enseñanza de contenidos curriculares y desarrollo de habilidades de pensamiento. 2ª ed. México: Fondo de Cultura Económica, 2001; p. 24.

### 3.3.1. Reflexiones curriculares

El acceso a la información es una práctica que los usuarios llevan a cabo y les permite un desarrollo de tipo personal y cognitivo, así como económico, social, cultural y político. Formar para acceder a la información debe ser un proyecto de nación, del cual hacen parte el Estado, la escuela, la familia y el sistema bibliotecario. Con él se busca que el hombre como persona que hace parte del mundo y vive en un proceso constante de autoaprendizaje, pueda extraer significaciones que le permitan transformarse y hacer mejor uso de sí mismo. Respondiendo a este proyecto de nación, las unidades de información deben cumplir con la función de ofrecer a los usuarios formación para acceder a la información y la lectura, y así lograr las transformaciones que cada uno -como miembro de una sociedad- pretende para sí mismo y la comunidad en general.

Con este modelo pedagógico se busca el desarrollo de procesos y habilidades para que el usuario observe los lazos que existen entre lo cognoscitivo y lo afectivo. Ya que en esta intervención formativa hay siempre un aspecto dinámico que reside en el interés y en la dimensión afectiva del aprendizaje, y un aspecto estructural y organizador que corresponde al aspecto cognoscitivo. El aprendizaje debe permitir el encuentro de estos dos polos, a partir del trabajo con el usuario sobre problemas y realidades de su área de desempeño, y de esta manera, permitirle comprometerse de manera autónoma en direcciones que él pueda determinar.

La forma, el cómo, el qué y el cuándo del proceso de formación y aprendizaje del usuario, es un asunto de primordial importancia. La orientación debe responder a los parámetros establecidos en los currículos de cada facultad en el caso de las bibliotecas académicas, y a unas necesidades manifestadas por la comunidad en las bibliotecas públicas. Estas corresponden a las características de las categorías de usuarios (establecidas con antelación a partir de un estudio de usuarios), debido a la heterogeneidad de las comunidades que se atienden. En el caso de las bibliotecas académicas, se deben establecer relaciones directas entre facilitadores y docentes de las dependencias educativas, para orientar los objetivos de aprendizaje, los contenidos y las estrategias, teniendo en cuenta que el desarrollo cognitivo es sucesivo, en el que se da una serie continua de diversas situaciones, lo que lo hace más complejo; sin embargo, a medida que crece el sujeto, esas situaciones pueden resolverse.

Se da gran importancia a los conceptos y estructuras del área de formación de usuarios que brinden oportunidades para el comienzo y desarrollo de las capacidades intelectuales de los mismos. Orientando los contenidos para que los usuarios entiendan los conceptos y las estructuras por sí mismos, se tendrá un aprendizaje por descubrimiento, de tal manera que los usuarios aprenderán a medida que experimentan, consultan el material bibliográfico, analizan la información y construyen su propio conocimiento, logrando un aprendizaje significativo, debido al

aporte de su experiencia previa y personal, extrayéndolo de un mundo pasivo a uno activo, acercándose a la comprensión del tema tratado.

De acuerdo con lo anterior, la capacidad de entendimiento del hombre permite construir juicios, raciocinios y conceptos, lo que hace posible que el conocimiento sea visto como una construcción simbólica de la realidad, en la que participan las cosas materiales, los fenómenos y las complejidades, puesto que la mente es como una estructura variada a partir de la cual cada sujeto actúa, analiza y explica de manera diferente; por eso cada usuario es visto desde sus individualidades y particularidades. Por lo tanto, el usuario, en tanto individuo, hace uso de instrumentos que facilitan distinguirlo del resto de las especies de la naturaleza, instrumentos como el lenguaje que contribuyen al cambio mental.

Lo fundamental es que el sujeto cognoscente se esfuerce en seleccionar información relevante, en organizarla coherentemente e integrarla con otros conocimientos que ya posee, que pregunte y observe atentamente para representar en su mente los productos culturales, reconstruyéndolos a partir de aquello que no se ajuste a su punto de partida, cuando ante sus dudas sea capaz de preguntar a alguien más experimentado, para que le sirva de modelo o para que lo oriente; generalmente es el profesor, quien se convierte en un mediador entre el estudiante y el contenido del aprendizaje.

### 3.3.2. El formador

El formador es un facilitador del aprendizaje cuando genera permanentemente, dudas e interrogantes sobre los conocimientos y experiencias previas y su relación con el tema de estudio. Él debe permitir que el usuario ensaye y aplique el nuevo concepto, pero asegurándose de que hay una formulación adecuada del problema y las soluciones que propone; en consecuencia se requiere que tenga una formación acorde con el objeto de estudio, así como dominio de la didáctica.

Para que la responsabilidad de las cuatro instituciones sociales (Estado, escuela, hogar, biblioteca) logre el cambio en los usuarios durante el proceso de formación, se necesitan formadores sensibles al trabajo con las personas, convencidos de la importancia que tiene la información, su lectura y comunicación para el desarrollo social y con habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes que convengan al usuario en formación que eso que explica, es cierto. Los escenarios indicados para esto son las bibliotecas y el formador debe mostrarla como lugares en los cuales se tiene la posibilidad de desarrollar y complementar estrategias de pensamiento para aprender, comprender, investigar, descubrir y producir conocimiento que permita

\* "La comprensión debe entenderse como la capacidad que se tiene para hacer con un tema diferentes cosas, las cuales requieren del uso del pensamiento (dar explicaciones, encontrar pruebas y ejemplos, generalizar, aplicar, analogizar y representar el tópico de una nueva forma". Tomado de EGGEN, Paul D., KAUCHAK, Donald P. Op. cit.; p. 19.

planificar y resolver situaciones que impulsen el cambio y resuelvan las necesidades formativas e informativas en el escenario de desempeño de los usuarios.

El facilitador requiere de un razonamiento psicológico permanente, pues él es responsable de realizar una actividad que involucra a unas personas (usuarios) con unas características, necesidades, intereses y condiciones sociales diferentes y particulares, que debe tener presentes para darles la posibilidad de encontrar en la información y su transformación, la manera de ampliar su visión del mundo exterior y resolver su mundo interior. Por lo tanto, el formador funge como un facilitador o guía que encaminará al usuario para que las actitudes, aptitudes, habilidades y destrezas que se requieren para acercarse a la información de una manera crítica, se desarrollen.

La intervención del formador, incluye el conocimiento de cada uno de los usuarios que participan en el programa de formación, lo cual permitirá informar sobre su progreso. El conocimiento de cada uno debe hacerse partiendo de los saberes previos que trae cada usuario relacionados con la información que utiliza y cómo la localiza, el interés que exprese, el dominio técnico y tecnológico que posea y la forma como aprovecha la información; los estudios de usuarios le permitirán acercarse a este conocimiento.

Hay que recordar además, que el contexto en el que se desenvuelven los sujetos beneficiados, es muy importante, pues las condiciones culturales, históricas y sociales son esenciales para su aceptación, ejecución y posible éxito. Esto implica asumir una posición política que debe ser respetada por la institución que representa; pues la formulación del programa de formación de usuarios está respaldada en ideales pedagógicos, sociológicos, antropológicos y psicológicos. Por lo tanto, este formador como ser pensante y consciente de su función, debe conocer su contexto y lo que en él ocurre, para que le ayude a los usuarios a comprender su situación y grado de responsabilidad en la sociedad, y lo puede hacer con una buena orientación en el proceso de búsqueda, recuperación y selección de la información, de acuerdo con los intereses de los usuarios.

Igualmente, debe permitir que los usuarios se vuelvan protagonistas directos de la realidad cambiante de los escenarios en que se desenvuelven, los cuales constituyen la sociedad y las manifestaciones culturales, pues la formación debe apuntar al perfeccionamiento de tres aptitudes primordiales: leer comprensivamente, razonar hábilmente y comunicar las nuevas ideas y pensamientos, facultades esenciales al momento de buscar cambios esenciales en una sociedad que requiere una educación calificada, democrática y descentralizada.

Para este aprendizaje se requiere un facilitador que genere un proceso de producción de conocimiento, que domine los conceptos fundamentales sobre el proceso de la recuperación de la información para la satisfacción de las necesidades formativas e informativas de los usuarios; así mismo sobre el desarrollo cognoscitivo de las

personas y la importancia de las condiciones psicosociales de las mismas. Es importante también, que conozca los modelos pedagógicos con los cuales pueden haber sido formados los usuarios en su proceso de educación formal, para orientar el proceso didáctico del modelo pedagógico que se está proponiendo en esta investigación.

El formador debe adaptarse a cada grupo de usuarios y no tratarlos de manera uniforme, puesto que algunos usuarios se sienten mejor si se les permite estar solos y llevar a cabo su proceso de búsqueda y acceso a la información, mientras que otros prefieren estar en grupo y algunos sienten necesidad de un mayor acompañamiento por parte del bibliotecólogo o referencista en la recomendación y selección de la información y los soportes que pueden utilizar.

Al considerar que el uso de la información y la documentación tiene diferentes objetivos y que éstos pueden ayudar o perjudicar a la sociedad en su desarrollo, la responsabilidad que tienen los formadores de usuarios es inmensa, pues deben ser conscientes de su papel como mediadores entre el acceso al conocimiento a través de su principal fuente (la información) y la re-creación del mismo, especialmente en este mundo globalizado donde los recursos tecnológicos tienen tanta influencia sobre el comportamiento de la persona.

### 3.3.3. *El usuario aprendiz*

“Del desarrollo cognitivo de cada persona depende su capacidad de comprensión y aprendizaje de la información nueva que recibe. En este sentido no toda la información es susceptible de aprendizaje y comprensión, sino aquella que sea medianamente diferente a la que ya se posee”<sup>156</sup>.

Por otra parte, debe hacerse conciente a los ciudadanos de que el acceso a la información es un derecho inalienable, pero que también implica deberes como el respeto a los derechos morales del autor que se consulta; en esa medida, el contenido temático debe orientarse hacia la formación de un ser con conciencia ética y política sobre la importancia de la información, no solo para su desempeño individual, sino también por las repercusiones sociales que trae entre los miembros de su familia, compañeros de estudio o de trabajo y por ende en su espacio de desempeño, ya que la sociedad, el hombre y la comunidad son componentes indisolubles de su labor.

La formación de los usuarios de la información, como toda acción pedagógica, procura el progreso y crecimiento personal de los sujetos involucrados, estimulando su creatividad en pos del desarrollo de las habilidades, destrezas y conocimientos que se necesitan. En esta intervención no deben olvidarse las diferencias particulares de cada individuo, tales como edad, conocimientos previos relacionados con el

156. *Ibid.*; p. 21.

acceso a la información y temas afines; el medio social al que pertenecen, el manejo del lenguaje, los intereses y necesidades propias y las experiencias de vida; con el fin de planear métodos, estrategias, medios y actividades acordes con estas características, dado que el usuario, como razón de ser de la unidad de información, también es el centro del proceso.

### **3.3.4. Relaciones formador - usuario aprendiz**

Permitirle al usuario que utilice la vía de acceso a la información con la que más se identifica, facilita la interacción entre formador y usuario, implicando el manejo de la igualdad en las relaciones que existen en los momentos de interacción, valorando lo que saben los usuarios, reconociendo las condiciones necesarias para que se dé un adecuado acceso a la información y el análisis crítico, reflexivo, comprometido, personal y social de parte de ellos. Se les debe motivar para que relaten, intercambien o discutan sobre la información consultada y el proceso llevado a cabo, momento en el que el formador debe saber manejar la situación, para darle oportunidad de intervenir a todos; ya que la experiencia vivida y el contenido de la información localizada puede servir de punto de partida a la expresión individual, a la participación con los demás, convirtiéndose así, en una ocasión de mayor estímulo que permite a cada usuario ejercitar las aptitudes que posee o desarrollarlas en esos momentos.

En las propuestas de intervención, el diálogo debe ser el principal mediador del aprendizaje; esto indica la creación de un clima de receptividad y aceptación mutua, diálogo argumentado y construcción conjunta, espacio para la elaboración individual, exploración e indagación temática multilateral, con normas de debate no impositivas, en donde es posible la autocritica y la autocorrección. Se parte de una temática convenida que puede haber sido consultada o investigada previamente; se hace énfasis en el diálogo como fase previa al pensamiento, en la indagación, en la reflexión crítica y en la participación activa.

La formación de usuarios debe ser capaz de demostrar explícitamente la manera como se responde a las necesidades de las personas a nivel individual y colectivo, en forma equitativa, apropiada, calificada y efectiva para lograr un acercamiento a la información con calidad y así lograr su comprensión y posterior comunicación. Para esto el trabajo de formación debe asumirse como una acción conjunta entre formadores y usuarios, de tal manera que todos aprendan. Se recomienda por lo tanto, la búsqueda y el descubrimiento común de lo novedoso, en la que el usuario participe plenamente al lado del formador, procurando que el interés del primero se centre en el desarrollo de la capacidad de pensar, resolver problemas y afrontar con éxito las nuevas situaciones, asumiendo su proceso formativo como un ejercicio de búsqueda e investigación para dar solución a una pregunta, sus dudas, inquietudes e intereses. Entretanto, el facilitador será un mediador (orientador), debido a su conocimiento y mayor experiencia.

Con la idea de lograr un usuario crítico, consciente de la realidad propia y circundante, que reconozca la importancia de tener claridad en la necesidad de información, con la cual podrá llegar a transformar su nivel de conocimiento y ampliar su saber, accediendo a las fuentes de información pertinentes, el formador debe llevar al usuario aprendiz a observar, reflexionar y dialogar con la realidad y actuar sobre ella a partir del uso de la información. El usuario sabrá dialogar con la realidad de modo crítico y creativo teniendo la capacidad de unir saberes y cambiar aquello que lo amerite, utilizando cualquier fuente y soporte, en formato tradicional o electrónico, hasta las TIC's más avanzadas y que estén a su alcance para responder a las exigencias de su interés y necesidad.

En esa relación el formador debe crear situaciones que lleven al usuario a buscar e indagar; dándole orientaciones pero concediendo libertad para que siga sus propias inclinaciones en la búsqueda, ofreciéndole apoyo cuando lo requiera hasta que el aprendiz tenga suficiente confianza en sí mismo y en lo que adquirió.

### **3.3.5. Escenarios**

La formación de los usuarios, requiere de la planificación, tanto de las prácticas pedagógicas como de las bibliotecológicas, y los escenarios más reconocidos para ello son las bibliotecas de las entidades educativas como la escuela y la universidad, al igual que las bibliotecas públicas, todas con la pretensión de acercar al usuario a la información, la lectura de ésta y su posterior comunicación. Las instituciones educativas deben acceder a que los estudiantes superen la lectura y la escritura funcional, encauzándolas a ser vistas como prácticas que permiten la individualización, al tiempo que facilitan la socialización de las personas, siendo conscientes de sus deberes y derechos; las bibliotecas contribuyen con la formación y desarrollo de habilidades, destrezas y competencias en el uso y producción de la información.

### **3.3.6. Metas**

Una de las metas que se persigue al usar este modelo pedagógico en la formación de los usuarios, es lograr que los participantes estén en condiciones de buscar, seleccionar, hallar, evaluar y hacer uso de la información, en forma independiente, sin importar el lugar donde ella se encuentre ni los medios que deba utilizar para encontrarla, pues él deberá ser consciente de que así logrará un desarrollo social. Esto significa que debe buscarse la formación de un usuario con habilidades, destrezas y competencias informativas para la búsqueda, la localización y la recuperación de la información; manejo de equipos tecnológicos; selección, evaluación y análisis de lo encontrado; producción y presentación de la nueva información o por lo menos transformada.

Finalmente, con esta propuesta pedagógica se pretende contribuir al progreso profesional del usuario y por ende de una sociedad socialmente más justa y humana.

De igual manera, que los usuarios aprendan a pensar, que elaboren estructuras, esquemas y operaciones mentales internas para pensar, resolver y tomar decisiones de todo tipo.

### 3.3.7. *Objetivos*

El aprendizaje que se ofrezca debe responder a unos objetivos que se encuentren directamente relacionados con el desarrollo de las habilidades informativas de los usuarios, y la conciencia de la importancia que tiene la información y su acceso planeado para alcanzar metas de tipo económico, político, social, educativo, cultural, etc., tanto del orden individual como colectivo; así mismo, los objetivos deben despertar en él el interés por transformar la información copiada, así como dejar una huella en la que el usuario sea consciente de que su formación es permanente y modificable, dados los cambios permanentes generados por las TIC's y el desarrollo científico en que se encuentra inmersa la sociedad; es decir, los objetivos deben apuntar al logro del aprendizaje. Dentro de este tipo de objetivos se tienen los objetivos afectivos, cognitivos y psicomotrices.

**Objetivos afectivos:** éstos hacen referencia al concepto que el usuario tiene de sí mismo, el crecimiento personal y el desarrollo emocional.

**Objetivos psicomotrices:** se refieren al desarrollo de habilidades de coordinación y destreza manual.

**Objetivos cognitivos:** relacionados con el crecimiento mental, intelectual y creador del individuo. En éstos se encuentran los objetivos del procesamiento de la información.

*El procesamiento de la información puede ser enseñado como la manera en que las personas unen u organizan la información del medio a fin de formar patrones útiles que puedan emplearse para explicar y predecir hechos de nuestra experiencia. Los objetivos del procesamiento de la información se centran en la adquisición de conocimientos mediante un análisis de la información del mundo que nos rodea. Apuntan al crecimiento intelectual que se logra mediante la investigación activa por parte de los alumnos<sup>157</sup>.*

En relación con lo anterior, se pueden trazar como objetivos para formar al usuario, los siguientes:

#### **Cognitivos**

- Estar en capacidad de que el usuario de la información sea capaz de analizar, enfrentar y contribuir a la resolución de los problemas relacionados con su quehacer a partir del uso de la información, en la forma más eficiente y expedita posible.

157. *Ibid.*; p. 27.

- Comprender las ventajas que tiene la información y saber la manera de utilizarla.
- Desarrollar la habilidad de interpretar su necesidad de información.
- Usar de manera efectiva y permanente las diferentes fuentes de información como una etapa integrante en toda actividad de investigación.
- Fortalecer el concepto de trabajo de equipo, asumiendo responsabilidad y liderazgo en el papel y función para las cuales se está formando.

#### **Afectivos**

- Valorar la biblioteca como una herramienta útil en su proceso de formación.
- Utilizar las instalaciones de la biblioteca y hacer uso de sus programas y servicios de una manera natural.

#### **Psicomotrices**

- Aprender el manejo adecuado de las bases de datos y demás herramientas tecnológicas disponibles en la biblioteca.

### 3.3.8. *Secuencia*

El avance del conocimiento para el desarrollo de habilidades para el acceso a la información, debe organizarse por niveles, los cuales se desplegarán partiendo de lo general para llegar a lo particular, pero sin olvidar el conjunto. De allí que el usuario deba comprender lo que es la información y su papel en el desarrollo social, el porqué las bibliotecas son entidades que cumplen un papel social y educativo; además, porqué él es el centro u objeto de estudio de las bibliotecas. Una vez se hayan logrado los objetivos de aprendizaje, se pasa a los otros niveles, los cuales se establecerán de acuerdo con las características y necesidades formativas e informativas de los usuarios a formar.

En estos niveles se privilegiarán contenidos y experiencias que impulsen al usuario a valorar la importancia de la información, su lectura y transformación; contribuyendo así al fin que se busca con este proceso formativo: *que el usuario sea autónomo y crítico en el acceso a la información*, con todo lo que esto implica.

### 3.3.9. *Contenidos y estrategias*

La elección de la estrategia depende del contenido por enseñar y éste de los objetivos de aprendizaje. Las estrategias didácticas están enfocadas a potenciar las habilidades del pensamiento como son: la resolución de problemas, la elaboración de mapas y redes mentales y conceptuales; el pensamiento crítico, reflexivo y creativo; el método de casos y la elaboración de proyectos, entre otros.

Los procedimientos de intervención se establecen tomando como estrategia al conjunto de actividades que se diseña con unos objetivos de aprendizaje

predeterminados de acuerdo con los propósitos de formación definidos. Estas estrategias apuntarán al desarrollo de habilidades de información en los usuarios para su desenvolvimiento, brindándoles la posibilidad de crecer como personas en todas sus dimensiones y de aprovechar al máximo sus posibilidades.

Durante las sesiones de formación de los usuarios deben integrarse estrategias que respondan a sus características y que les permitan resolver las necesidades de información, aplicando métodos activos de formación en los que los participantes construyan su propio conocimiento. Por lo tanto, su enseñanza debe estar orientada a manejar los recursos bibliográficos para desarrollar habilidades que los hagan autosuficientes y autónomos en la búsqueda, localización y manejo de información como respuesta a sus propias necesidades e intereses. Finalizando con la conciencización de la necesidad de leer y escribir permanentemente como la actividad que propicia la mejor solución a las necesidades de información en beneficio de la sociedad en que se encuentra inmerso como ciudadano activo.

El diseño de actividades formativas debe permitir al usuario un acercamiento lo más parecido posible a la realidad; por eso es importante establecer las prácticas como una estrategia que permite al usuario identificar la función que desempeñará en ambiente cotidiano, develando su capacidad de resolver los problemas y la actitud crítica y propositiva que posee. De allí que se recomiende trabajar, entre otras, con la estrategia de acción participación al formular problemas de la vida real de acuerdo con las áreas de desempeño de los usuarios, pues los retos y los problemas por estudiar deben ser tomados de la realidad.

La estrategia de acción participación se caracteriza porque parte de una idea, situación, interrogante o tema, en el cual el usuario aprendiz se involucra desde el principio. Debe formular, re-estructurar y analizar la situación o caso problema planteado. Se le debe formar para que aclare y sepa expresar sus necesidades de información; en ocasiones se le plantearán hipótesis formales que pondrán a prueba la formación en la manera de expresar su necesidad de información. En otros momentos, con base en sus conocimientos y esquemas mentales previos, se le pedirá que realice interpretaciones previas para la solución del problema o situación, las cuales confrontará posteriormente con la información seleccionada.

Algunas estrategias metodológicas que pueden utilizarse, diferentes a las de corte tradicional, son el ABP (Aprendizaje Basado en Problemas) y el MDO (Modelo Didáctico Operativo), y que requieren de la indagación teórica y empírica una vez que el educando ha abordado el problema, la situación o caso, son:

- El ABP (Aprendizaje Basado en Problemas):
  1. Formulación problemática, delimitación, reestructuración o vivencia de la situación o caso.
  2. Interpretación de la situación para formular hipótesis o posibles soluciones.

3. Indagación teórica o práctica sobre la temática.
  4. Verificación de hipótesis con base en el análisis y valoración de la literatura consultada y ampliación de la indagación si es necesario.
  5. Conclusiones, comprobaciones y aplicaciones.
- El modelo didáctico operativo (MDO): es muy similar al ABP; metodológicamente, se parte de una vivencia real o simulada que se aborda en primer término con base en las experiencias, preconcepciones y pre-teorías que tiene el usuario con respecto a algo. Aunque no se elaboran hipótesis formales, se hace una primera interpretación que se confronta posteriormente con la teoría. Los demás pasos son parecidos al ABP.

### **3.3.10. Actividades**

Respondiendo a lo anterior, la comunicación y la investigación deben hacer parte de las actividades permanentes de este proceso formativo, puesto que es necesaria la comprensión del usuario acerca de las funciones que estas dos competencias cumplen en su desempeño personal, laboral o académico. Además, se deben generar espacios y momentos que permitan la confrontación de los conocimientos y experiencias que traen los usuarios relacionadas con la información y su acceso y así, validar, modificar o utilizar nuevas estrategias y métodos para acceder y transformar la información.

### **3.3.11. Medios**

Las tecnologías de la información y la comunicación, como herramientas de uso para los usuarios y como herramientas que permiten llevar a cabo el proceso formativo, hacen parte de las estrategias y los contenidos de aprendizaje por incluir; puesto que no debe desconocerse la presencia de los avances tecnológicos que han incurrido en la forma tradicional de acceder a la información: procesos de búsqueda, recuperación y uso de la información, lo que da paso a la lectura y comunicación en diferentes formatos y soportes.

### **3.3.12. La evaluación**

Considerada la actividad que se utiliza continuamente con el fin de buscar el mejoramiento incesante y permanente del proceso formativo, se planea desde el inicio de la propuesta, se aplica durante el proceso formativo y su finalización, para iniciar nuevamente con la nueva propuesta formativa; es decir, se convierte en un ciclo. Esta actividad permite confrontar si se está logrando el desarrollo de los procesos mentales del usuario, procesos que van más allá de la simple memorización de hechos o ideas.



Para lograr que el usuario desarrolle su pensamiento reflexivo, se pueden establecer diversas estrategias, preparadas con antelación por el formador; una de ellas es la pregunta. Existen preguntas que le exigen al usuario la organización de ideas, relación entre los conceptos, una conexión entre hechos e ideas, explicaciones y sustentaciones; este tipo de preguntas abarca los conocimientos que tiene el aprendiz sin limitarse a que los reproduzca, también le exigen la racionalidad y reflexión de su experiencia de vida.

En la formulación de preguntas, éstas deben establecerse con diferente nivel de complejidad, respondiendo a las características mentales de los usuarios y el desarrollo del proceso formativo; se busca, en fin, desencadenar procesos de memoria, comprensión, aplicación, análisis, síntesis y evaluación, siendo estas las categorías de las preguntas para formular. En la selección y formulación del tipo de pregunta, el formador debe tener enormes destrezas para comprender las capacidades y habilidades mentales de los aprendices, de tal manera que se estructuren coherentemente las indagaciones respectivas.

Se utiliza la evaluación grupal, apoyándose en la autoevaluación y la coevaluación partiendo de unos parámetros planteados con antelación.

“Los compañeros pueden ser observados durante la acción para detectar sus pensamientos, presupuestos, concepciones y marcos de referencia. Los profesores y alumnos deben explicar sus opiniones, acuerdos y desacuerdos sobre el tema que se está estudiando. Se propicia un diálogo permanente bajo unas condiciones de escucha y respeto”<sup>158</sup>.

A continuación se presenta una síntesis de la propuesta abordada, con sus diferentes características.

**Tabla 9. Modelo pedagógico propuesto**

<p><b>Principales características: parámetros y estructuras</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El aprendizaje es un acto consciente por parte del usuario</li> <li>• El aprendizaje se afianza al confrontarse con la experiencia que dan los trabajos, talleres y ejercicios propuestos.</li> <li>• El ambiente para el aprendizaje lo establecen el compromiso y los intereses, tanto de los usuarios como de los formadores.</li> <li>• En el proceso de enseñanza se tienen en cuenta las características y el perfil de los usuarios, pues todos no son iguales.</li> <li>• El facilitador puede alternar su papel con el uso de folletos, guías y manuales en soportes electrónicos o impresos.</li> </ul>
---	--

158. *Ibid.*, p. 24.

**Métodos, técnicas, recursos y evaluación**

- En el método utilizado se tienen en cuenta los niveles formativos que poseen los usuarios aprendices y sus intereses y necesidades informativas y formativas.
  - También se tienen en cuenta los conocimientos previos que poseen los usuarios en el acceso a la información.
  - En el método, dependiendo del nivel del proceso formador y de la temática por tratar, el facilitador cumple el papel de orientador del aprendizaje, utilizando métodos directos, indirectos y semidirectos y otros que a bien considere utilizar.
  - Se establecen cuatro niveles de aprendizaje que serán modificados u ofrecidos, de acuerdo con las necesidades y características de los usuarios.
  - Se combina la teoría con la práctica.
  - Se realizan trabajos individuales y grupales
  - La orientación de la actividad investigativa utilizando las fuentes de información en cualquier lugar y soporte, responde a las necesidades formativas e informativas de los usuarios.
  - Los recursos didácticos deben responder a los avances tecnológicos disponibles en el orbe, y apoyar el avance científico y tecnológico.
  - Esos recursos y las ayudas didácticas disponibles en las diferentes unidades de información, permiten confrontar la percepción y comprensión que logran los usuarios durante y después del proceso formativo. Se utilizan las tecnologías de la información y la comunicación, los medios audiovisuales y los impresos, de acuerdo con las necesidades planteadas desde los objetivos, los contenidos a discutir y los métodos por utilizar.
  - Con la evaluación se busca conocer la comprensión lograda por el usuario sobre los temas discutidos y las actividades realizadas.
  - Se evalúa el proceso llevado a cabo por el formador, su facilidad de comunicación y capacidad para hacerse comprender.
  - La evaluación permite verificar la calidad y eficacia del diseño y la planificación del programa de formación.
  - La evaluación se realiza teniendo en cuenta los procesos llevados a cabo dentro de la formación y los niveles que constituyen el proceso, siendo la evaluación formativa y cualitativa.
  - Las preguntas del usuario son orientadas para que él encuentre las respuestas a partir del proceso de reconocimiento de su necesidad de información.
  - Se utiliza la evaluación grupal, apoyándose en la autoevaluación y la coevaluación partiendo de unos parámetros planteados con antelación.
- Metas y objetivos**
- Se busca que el usuario llegue a ser autónomo e independiente al realizar su proceso de búsqueda y acceso a la información en cualquier unidad de información.

<b>Metas y objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concienciar al usuario de la importancia y del valor de la información, como recurso que permite el desarrollo de las personas en su vida laboral, académica y cotidiana; por lo tanto, se genera un beneficio institucional y social.</li> <li>• Formular objetivos de aprendizaje, al igual que objetivos instruccionales e institucionales, pero priorizando los primeros, en búsqueda de logros de tipo afectivo, cognitivo y psicomotriz.</li> </ul>
<b>El currículo y los contenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El currículo apunta al desarrollo de las habilidades informativas, las cuales requieren desarrollo del pensamiento; éste se evidencia en el uso de actividades para conocer conceptos previos, aprendizaje significativo y con la elaboración de proyectos.</li> <li>• Debe buscarse el desarrollo de actividades de tipo grupal e individual, sin desconocer que los contenidos deben responder a unos intereses y a unas necesidades particulares, aunque en ocasiones pueden ser colectivas.</li> <li>• Debe existir un diálogo y una discusión permanente entre lo teórico y lo práctico. En el programa se pueden incluir reflexiones y actividades que conlleven a la concienciación de la importancia del comportamiento del usuario frente a los demás y el uso adecuado de las fuentes y recursos de información en las bibliotecas.</li> </ul>
<b>El formador o facilitador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es un orientador en el proceso formativo que procura cooperar en el desarrollo de las estructuras del pensamiento del usuario.</li> <li>• Es un ser humano que no tiene que saberlo todo ni saber dónde se encuentra todo.</li> <li>• Se caracteriza porque no obstruye las actividades que realizan los aprendices ni las propuestas emanadas de éstos.</li> <li>• Debe investigar permanentemente los cambios y las tendencias de su práctica, reconociendo la necesidad de disponer de habilidades para usar y enseñar a usar las tecnologías de la información y la comunicación.</li> <li>• Es afable, exigente con los compromisos adquiridos por él y por el usuario y presto a colaborar cuando se detectan los vacíos comprensivos y de conocimiento.</li> <li>• Trabaja con la discusión y construcción de los saberes, evitando ser reproductor de éstos.</li> <li>• Permite que se le evalúe y confronte, pues comprende que la enseñanza y el aprendizaje se realizan día a día y en cada sesión y se logran en ambas direcciones: usuario y formador.</li> </ul>
<b>El usuario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es el centro y razón de ser de la unidad de información, por lo tanto de este proceso y se le forma para que pensando y actuando llegue a ser autónomo en su relación con la información.</li> <li>• Es consciente de su proceso de aprendizaje y de su papel en el proceso de enseñanza.</li> </ul>

<b>El usuario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe desarrollar la autodisciplina, pues gran parte del logro del aprendizaje depende de él y de su dedicación y concentración en las actividades propuestas.</li> <li>• Es una persona activa, consciente de que de él depende en gran medida su aprendizaje y comprensión de los temas tratados.</li> <li>• Cuenta con experiencias y saberes previos que deben ser retomados para orientar su proceso de aprendizaje.</li> <li>• Desarrolla habilidades y competencias para acceder a la información a partir de los procesos que se llevan a cabo.</li> <li>• Se concienciza de la importancia que tiene la información en el desarrollo personal, institucional y social.</li> </ul>
<b>Relación formador-usuario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La confianza y comunicación entre ambos debe ser permanente, pues la relación es horizontal al reconocer las características y necesidades individuales.</li> <li>• Se permite la confrontación, la duda, la pregunta, la intervención no planeada.</li> <li>• El facilitador trabaja de la mano con el usuario en el proceso formativo.</li> </ul>

## 4. LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN -TIC'S- EN LA FORMACIÓN DE USUARIOS



Con el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC's), la información llega en segundos a cualquier lugar del mundo; cada vez tiene más implicaciones estratégicas, es un componente esencial en las decisiones políticas, así como en el desarrollo económico y en el fortalecimiento de la identidad cultural de un país o una región. Así como cada día la información es más “barata” y con mayor disponibilidad, requiere de usuarios más capacitados para saber qué hacer con tanta información, puesto que la riqueza no es tenerla sino saber como administrarla; o como lo expresa Lamo de Espinosa, “lo valioso es saber cómo utilizar ese ingente volumen de información a un costo progresivamente menor [...] la información cada vez vale menos; lo que cada vez vale más, no sólo en cuanto valor de cambio, sino como valor de uso directo, es la inteligencia, el conocimiento, el saber que hacer con la gigantesca capacidad de información de que disponemos en un instante”<sup>159</sup>

Lo anterior, ha propiciado que los roles sociales de cada individuo e institución vayan cambiando conforme se van creando y consolidando un marco tecnológico y relaciones entre productores, proveedores y usuarios de la información; así mismo hay un aumento constante del flujo y se da una comunicación más directa entre los productores y consumidores de información a través de las redes electrónicas. No obstante, el volumen de información existente y la globalización de la misma, hacen que la profesión bibliotecológica y las bibliotecas tengan que reubicarse en este nuevo contexto de información, soportada en bases de datos, sistemas digitales y de la disponibilidad de computadores e internet en los hogares y sitios de trabajo.

Ahora no sólo se trata de conservar la información, sino de producirla y organizarla, no para retenerla sino para diseminarla a un sinnúmero de usuarios

159. LAMO DE ESPINOSA, Emilio. *Sociedades de cultura, sociedades de ciencia*. Oviedo : Nobel. 1996; p. 131. Citado por: VÉLEZ SALAS, Cecilia. *La formación de usuarios en el ambiente de las nuevas tecnologías de información en bibliotecas*. [Mimeógrafo]. México. 1997; p. 4.

con características y necesidades de información diferentes. Es así como las bibliotecas han incursionado en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's), las que han permitido no sólo la transformación de conceptos y procesos que, tradicionalmente, se tenían en las bibliotecas, relacionados con la organización documental, yendo más allá de la recuperación, tratamiento, conservación y difusión de la información, sino también para la formación de usuarios de la información. Cada vez, las bibliotecas, se ven más insertas en el proceso de enseñanza-aprendizaje del individuo como usuario de la información y generador de conocimiento, como ser social en función del desarrollo de la sociedad actual, llamada por diversos autores: post-industrial, moderna, del conocimiento, de la información, etc.

Surgen, entonces, usuarios alfabetizados y no alfabetizados en el uso de las TIC's, pero con necesidades específicas para el uso de la información, que son tenidos en cuenta por las bibliotecas en sus programas de formación, para que ellos logren tener autosuficiencia en la búsqueda, recuperación y uso de la información. De igual manera, las bibliotecas se enfrentan a un nuevo reto: la formación de usuarios de la información, sean estos reales o "virtuales", entendiendo por estos últimos, los que no tienen que estar presentes físicamente en la biblioteca para recibir la instrucción; solamente necesitan tener acceso a la biblioteca a través de internet, de la web o asistir a un centro de cómputo desde el cual podrán conectarse a la biblioteca a cualquier hora, o en otras palabras sin límite de espacio y tiempo. Para ello, en las bibliotecas se deben diseñar nuevos servicios y establecer principios como los que propone Ramiro Lafuente<sup>160</sup>, que prevalezcan y aseguren la calidad de los servicios, la satisfacción de los usuarios y el desarrollo institucional. Estos principios están dados en función de:

- ♦ Existencia de la información
- ♦ Disponibilidad
- ♦ Acceso
- ♦ Alternativas de información disponible
- ♦ Relación entre la información y el usuario.

En este sentido, la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's) en las bibliotecas, desde el punto de vista de los usuarios, lleva a analizarlas en esta investigación, bajo dos enfoques: el uso de éstas en la formación de los usuarios (abordando conceptos, soportes e impacto) y la formación en el uso de la información editada en tecnologías de la información.

160. LAFUENTE, LÓPEZ, Ramiro. Conocimiento y uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. La Habana : UNESCO. 1996, p. 20.

## 4.1. USO DE LAS TECNOLOGÍAS EN LA FORMACIÓN DE USUARIOS

### 4.1.1. Conceptuación

Las tecnologías de la información y la comunicación, incluyen a las tecnologías que permiten que las distintas formas y tipos de información sean procesadas, transmitidas, manipuladas, almacenadas y recuperadas con rapidez, seguridad y eficiencia. Se les tiende a considerar como aquellos instrumentos técnicos que giran en torno a la información y a los nuevos descubrimientos que sobre las mismas se vayan originando; y se agrupan cuatro áreas tecnológicas que convergen<sup>161</sup>, no sólo de forma aislada, sino de manera interactiva e interconectadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas:

- ♦ *La Microelectrónica*: que basa su actividad en el diseño de circuitos integrados cada vez de mayor capacidad y velocidad de transmisión.
- ♦ *La Computación*: dedicada a la fabricación de hardware que permite el almacenamiento y proceso de los datos.
- ♦ *La Informática*: dedicada al software, sistemas informáticos que reúnen una serie de procedimientos orientados a solucionar actividades específicas relacionadas con el procesamiento de la información.
- ♦ *Telecomunicaciones*: una gigantesca industria dados sus alcances y avances, es la que posibilita la integración de los sistemas mediante el uso de redes locales, amplias o mundiales.

La revolución informática que se inicia en la década de los cuarenta, provocada por los avances en las tecnologías de los computadores y que dio inicio a los procesos industriales y a la sustitución paulatina de los procesos manuales por procesos automatizados, permitió la transición de una sociedad industrial a una sociedad de la información, caracterizada por la proporción de personas económicamente activas, dedicadas a actividades informacionales, el aumento exponencial en el volumen de información producida y registrada (incluida la denominada "literatura gris" en el contexto bibliotecológico), así como el desarrollo acelerado de las tecnologías de la computación y las telecomunicaciones.

La aplicación de las TIC's en las bibliotecas, se inicia en la década de los cincuenta con el objetivo de facilitar el manejo de la información bibliográfica en cuanto a la recuperación, procesamiento, transferencia y almacenamiento; específicamente lo relacionado con aspectos técnicos como la construcción de catálogos, bases de datos bibliográficas, procesamiento técnico de la información, elaboración de índices y procesos de circulación y préstamo de material.

161. OLAYA GUERRERO, Julio Cesar. Las tecnologías de información en bibliotecas : caso peruano. [Documento electrónico]. En: <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num9/general/olaya.htm> [Consulta: 2005-03-25]

Es en la década de los ochenta, cuando se presenta un proceso más acelerado del uso de las tecnologías aplicado a la gestión bibliotecaria, la sustitución del papel, por formatos electrónicos y las comunicaciones "on line". Esto representó y permitió el surgimiento de un nuevo concepto de biblioteca: la "biblioteca electrónica", con características peculiares y cuyos rasgos principales son:

- Amplia infraestructura tecnológica
- Conocimiento y uso, por parte de bibliotecólogos y usuarios, de la tecnología de la información
- Colecciones digitalizadas
- Servicios interactivos vía telecomunicaciones
- Transferencia de información digitalizada

Con la aplicación de las tecnologías en las bibliotecas y su uso al servicio del hombre y la educación, éstas participan de una manera más activa en los procesos de enseñanza-aprendizaje de sus usuarios, permitiendo que bibliotecólogos (formadores o maestros) y usuarios (formados o alumnos) construyan su pensamiento y no sólo reproduzcan lo hecho por otros. Tienen la posibilidad de aprender no sólo de una manera diferente, sino también de desarrollar habilidades distintas, articular los contenidos de otra forma (más interactiva) y transformar las relaciones entre bibliotecólogos, usuarios y el ambiente de aprendizaje (las bibliotecas).

No basta sólo con disponer de equipos y programas, sino que se requiere del elemento humano dispuesto a prepararse y capacitarse para lograr la transformación de la institución (biblioteca), con el apoyo de los recursos tecnológicos de la información y la comunicación, máxime cuando hoy en día es posible la interactividad, el almacenamiento y el procesamiento de la información requerida, además de:

- El acceso a materiales de gran riqueza y creatividad.
- La posibilidad de usar sistemas interactivos y de redes.
- La posibilidad de usar tecnología informática y programas educativos para avanzar en los procesos de aprendizaje.
- El acceso por telemática a extensos bancos de datos permanentemente actualizados.

#### **4.1.2. Herramientas o soportes para la formación de usuarios**

Debido a la gran cantidad de recursos tecnológicos, herramientas o soportes que facilitan la recuperación y el manejo de la información y que apoyan las actividades académicas e investigativas, tanto de los facilitadores como de los mismos usuarios, disponibles todos o no en las bibliotecas públicas o académicas, pero de igual manera utilizados por los usuarios, se requiere realizar un seguimiento constante acerca del uso de la información y la generación de conocimiento, además de atender

aspectos importantes como lo relativo a los derechos de autor, el pago de licencias para uso en la red, licencias multiusuario, la infraestructura tecnológica que esto requiere, entre otros.

El reto de las bibliotecas no está sólo en adquirir infraestructura necesaria para ofrecer a sus usuarios una información rápida, eficaz y pertinente, sino, además, llevar a cabo una gestión que en muchos casos supone un cambio en las herramientas de trabajo y que repercute, sin duda, en bibliotecólogos y usuarios. Se deben tener en cuenta los siguientes factores<sup>162</sup>: selección de fuentes de información en soporte audiovisual y electrónico, disposición de infraestructura adecuada (software y hardware), formación de personal bibliotecario y formación de usuarios.

A manera de referencia, se presentan a continuación las herramientas o soportes bajo dos clasificaciones generales: hardware (equipos o sistemas) y software (programas de cómputo), que permiten dinamizar el acceso a la información y que actualmente están siendo utilizados por los diferentes tipos de usuarios.

#### **Soportes de tipo hardware (equipos o sistemas)**

Son herramientas que permiten procesar y almacenar la información. Los de uso más frecuente en las bibliotecas son:

- **CD-ROM:** tienen gran capacidad para almacenar información, pueden ser consultados sobre computadores personales o terminales con acceso a varios usuarios; son más rápidos y ágiles, tienen la ventaja de no depender de las líneas de telecomunicación, y además, suministran el mismo sistema de recuperación que los catálogos en línea (lógica de boole, palabras clave, título, tema, signatura topográfica, etc.), dependiendo del tipo de biblioteca y el diseño establecido.

Paradójicamente, mientras más se avanza en el desarrollo de las TIC's para la organización de la información, las bibliotecas públicas y universitarias se encuentran con el problema del poco uso de las bases de datos disponibles en CD-ROM's, debido al desconocimiento de la existencia de éstas por parte de los usuarios, incluyendo el uso y manejo de estas bases de datos: formulación de estrategias de consulta, utilización de operadores booleanos, truncamiento y delimitación de términos y palabras claves (uso de tesauros y lenguaje natural), etc.; elementos fundamentales para el éxito de la consulta y recuperación de información.

- **DVD-ROM:** nueva tecnología similar al CD-ROM, pero con mayor capacidad de almacenamiento.

162. GARCÍA-OCHOA, María Luisa. Los medios de comunicación multimedia en la biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información. [Documento electrónico]. En: <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/cuad6-7/ochoa.htm> [Consulta: 2005-03-26]

- **MULTIMEDIA:** el término multimedia puede definirse como una herramienta tecnológica que permite la interactividad mediante la combinación de vídeos, fotografías, textos, animaciones, sonidos, gráficos y dibujos en un mismo ambiente, con la finalidad de presentar al usuario la información que requiere en cada momento.

La función básica de la multimedia es la de presentar la información, ofreciendo la posibilidad al usuario de interactuar con la máquina; o sea, que él pueda controlar el flujo y el tipo de información que se le está presentando. Para la formación de usuarios, la multimedia se ha utilizado sobre todo en tutoriales de auto instrucción que permiten la inducción a la biblioteca y la enseñanza de habilidades básicas. En términos generales, dentro de los principales usos que se le ha dado a la multimedia se encuentran:

- **Fuentes de referencia.** Por la gran capacidad de almacenamiento de los CD-ROM, en los que se pueden guardar varios volúmenes de enciclopedias y diccionarios, disminuyendo así costos en la compra de material bibliográfico, ahorrando grandes espacios físicos de almacenamiento y permitiendo hacer búsquedas mucho más rápidas, además de poseer cualidades de sonido, animación, hipertexto y vídeo en movimiento.
- **Entretenimiento.** Existe gran cantidad de juegos multimedia que resultan atractivos, divertidos y realistas y de tipo educativo, logrando que el aprendizaje se convierta en un proceso ameno, facilitando la adquisición de conocimientos y dando la oportunidad de elegir la información al gusto del usuario y de captarla a propio su ritmo.
- **Para el desarrollo personal.** Algunos programas multimedia están orientados de manera exclusiva al desarrollo personal. Existen, por ejemplo, programas que simulan procesos de entrevista para selección de personal, lo que capacita a la persona y la prepara para una entrevista real.
- **En la educación.** En el proceso enseñanza-aprendizaje, desde niños hasta adultos, se utilizan programas que incluyen: desde aprender lo elemental como contar o distinguir los colores, hasta manejar temas complejos como matemáticas, física, biología y otros idiomas; ofreciendo posibilidades interactivas, convenientes para el aprendizaje, entre ellas, la posibilidad de ver, al mismo tiempo, la forma como se escribe y vocaliza un idioma y manipular la máquina para que repita determinadas acciones. Permiten además evaluar lo aprendido con el mismo programa multimedia.

#### • TRABAJO EN LÍNEA:

*La unión de la informática con los sistemas de telecomunicaciones da origen a la telemática: Comunicación EN LÍNEA a distancia y dialogada con las bases de datos. La información que se transmite por medios telemáticos puede ser de muchos tipos, pues el término alude a un conjunto de nuevos medios y sistemas de información: videotex, teledocumentación, teletex, televisión por cable [...] en síntesis, un sistema telemático se integra por un ordenador*

*central donde se halla cargada una base de datos que contiene la información a la que se accede desde terminales remotas a través de una red de telecomunicaciones. El sistema es interactivo: el usuario dialoga con la base de datos del computador que recibe sus peticiones y le envía al terminal la información buscada; es instantáneo, pues el acceso y la recepción se realiza en escasos segundos; es, finalmente, individualizado y no masivo, pues la información se emite sólo al receptor que la ha pedido<sup>163</sup>*

Ha sido entonces, la fusión de la telemática y la información la que dio origen a la teledocumentación o búsqueda EN LÍNEA de la información que, inicialmente, se da con la consulta de índices y boletines de resúmenes de revistas; hoy es posible acceder a gran cantidad de información disponible en bases de datos en todas las áreas del conocimiento, a través de servidores remotos como DIALOG, Knight-Ridder, DataSta, Questel, Orbit, etc.; actualmente es posible el acceso vía internet (en línea) y tradicionalmente se hacía vía módem. Se resumen sus ventajas y desventajas en la siguiente tabla:

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso inmediato a grandes cantidades de información registrada en varias bases de datos.</li> <li>• Posibilidad de acceder a información que no se encuentra disponible en publicaciones impresas.</li> <li>• Actualización permanente de las bases de datos, lo que hace posible que el usuario pueda acceder a la información antes de que salga impresa.</li> <li>• Gran cantidad de puntos de acceso y posibilidad de combinarlos: título, autor, materias, palabras significativas del resumen o texto, direcciones, entre otros.</li> <li>• La búsqueda EN LÍNEA es casi inmediata y más rápida que la manual</li> <li>• Posibilidad de acceder a textos completos de forma "off line" para abaratar las búsquedas, lo cual puede lograrse a través de correo tradicional.</li> <li>• Posibilidad de cambiar estrategias de búsqueda y enviar la misma estrategia a varias bases de datos, permitiendo obtener datos precisos, gracias a la interactividad ofrecida en las búsquedas EN LÍNEA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No todas las áreas del conocimiento han sido cubiertas por las bases de datos y si existen algunas de ellas, las búsquedas retrospectivas son insuficientes.</li> <li>• La actualización debe ser continua y resulta bastante costosa.</li> <li>• La calidad en la transmisión de la información es afectada por problemas de transferencia en las redes de telecomunicaciones, congestión en las líneas, entre otras.</li> <li>• Algunas bases de datos presentan problemas para entender su estructura y les falta diversidad en sus contenidos (la misma información es brindada por varias bases de datos).</li> <li>• La posibilidad de acceder solo a referencias bibliográficas en algunas bases de datos no es suficiente; es necesario el texto completo.</li> <li>• La gran cantidad de distribuidores de bases de datos existentes han hecho que el acceso a la información allí contenida sea de manera diferente, convirtiéndose en un obstáculo más para el usuario.</li> </ul>

163. AMAT NOGUERA, Nuria. La biblioteca electrónica. Salamanca; Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez: Pirámide, 1990; p. 73.

- **INTERNET:** Es la red de comunicaciones más grande existente en el mundo que comparten la misma normativa o protocolo de comunicaciones: TCP-IP, no posee un control central, la red es cooperativa y algunos enlaces están controlados por un gobierno o una autoridad académica pero solo en su sector.

La automatización de las bibliotecas, a través de internet, ha hecho posible acceder a memorias culturales, científicas y recreativas. El suministro de documentos, el acceso a bases de datos remotas y la consulta de catálogos y colecciones electrónicas, se pueden lograr mediante la consulta interactiva desde computadores en cualquier lugar del mundo.

El uso de internet y la capacitación vía correo electrónico, foros de discusión, listas de interés, entre otros, permite agilizar el proceso de enseñanza-aprendizaje, promocionar los servicios de la biblioteca y formar a los usuarios de acuerdo con sus necesidades e intereses. A continuación se presentan algunos servicios o aplicaciones de internet en las bibliotecas:

- **Consulta de computadores remotos:** donde una vez establecida la conexión, se comportará como un terminal más del computador remoto pudiendo ejecutar todas las aplicaciones instaladas en esa máquina. Las finalidades de estos computadores remotos pueden ser:
  - La localización de documentos para solicitar copias o préstamos interbibliotecarios.
  - Experimentación con su software de búsqueda para ver qué características específicas tiene o qué modificaciones han hecho, lo cual puede ser útil antes de una decisión de compra.
  - Ver cómo se ha catalogado determinado material en otra biblioteca, pudiendo importar ese registro a la biblioteca que actúa como local en ese momento.
  - Acceder a bancos de datos bibliográficos donde se permite obtener listados de referencias sobre un tema y localizar un artículo, tesis o solicitar fotocopias.
- **Transferencia de archivos:** servicio a través del cual se puede traer al computador local archivos existentes en un computador remoto. El archivo puede ser tipo texto, dibujos, música, tutoriales, últimas versiones de antivirus, juegos, etc. Este servicio es de gran utilidad para labores de catalogación como ya se mencionó.
- **Correo electrónico:** permite la comunicación electrónica con personas con las que se tengan intereses comunes, ubicadas en cualquier lugar del mundo; los mensajes que se transmiten son más rápidos y económicos que el correo normal, el teléfono o fax; se pueden incluir documentos de texto, imágenes o incluso sonidos. Es así como el correo electrónico permite:
  - Solicitar copias de documentos o préstamos
  - Intercambiar información y mensajes persona a persona.

- Enviar el mismo mensaje a varias personas a la vez
- Conservar o eliminar los mensajes.

- **World Wide Web:** sistema que permite el acceso a diferentes tipos de recursos de internet. Es lo que se denomina hipermedia, o sea la posibilidad de acceder a información textual, visual, gráfica y sonora, en un sistema basado en la tecnología del hipertexto, donde desde un punto de acceso se puede navegar de una institución a otra, permitiendo que cualquier entidad conectada a internet pueda ofrecer tanto su propia información como otra de diversa índole.

El servicio World Wide Web (WWW) o páginas web, constituye hoy en día el punto de acceso a la información de muchas bibliotecas que junto con la tecnología del hipertexto han permitido la configuración de documentos electrónicos accesibles a través de la red internet. La web, como se le conoce, ha tenido un crecimiento exponencial en muy corto tiempo, lo que dificulta la localización rápida, exacta y pertinente de la información que circula a través del "cibespacio".

En el mundo actual el web o www, se ha convertido en una herramienta indispensable para la instrucción bibliográfica y especialmente en la promoción de la autosuficiencia de los usuarios. La posibilidad de conexión permanente y la disponibilidad de módulos instructivos elaborados por las bibliotecas, permite al usuario la auto-formación, sea ésta de manera autónoma y extracurricular o unida a sus estudios de clase.

### Soportes de tipo software (programas de cómputo)

Son herramientas que permiten a los usuarios procesar o analizar la información recibida. Entre los más comunes y utilizados, se encuentran

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesadores y editores de texto</li> <li>• Programas para elaborar y administrar bibliografías</li> <li>• Programas para manipular datos estadísticos</li> <li>• Programas para crear índices y concordancias</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Sistemas expertos y de inteligencia artificial</li> <li>• Sistemas de información geográfica</li> <li>• Programas multimedia</li> <li>• Videoconferencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramientas para la búsqueda y recuperación de información: bases de datos en diferentes soportes (discos compactos, en línea o en internet); catálogos en línea o en internet</li> <li>• Administradores de bases de datos: datos e imágenes de objetos que permitan coleccionar, correlacionar, comparar y sintetizar datos</li> <li>• Programas de diseño asistido por computadora</li> <li>• Paquetes para escanear tablas de contenido de revistas, con el fin de crear sus propios servicios de alerta</li> </ul>
---	---

## Aplicación de las TIC'S en ambientes virtuales bibliotecarios

Las bibliotecas en ambientes virtuales, sean académicas o públicas y que cada vez incursionan más en la utilización de las herramientas tecnológicas de la información y la comunicación para complementar la actividad docente y formativa de sus usuarios, se caracterizan por disponer de<sup>164</sup>:

- **OPAC propio:** es la base de datos bibliográfica de los documentos disponibles en la biblioteca en cualquier tipo de soporte. La principal característica es la accesibilidad y combinación de documentos en soporte tradicional como el papel con documentos electrónicos.

Como complemento a los sistemas tradicionales de búsqueda por autor, título, palabra clave o materia, el sistema facilita, además de la información bibliográfica, el acceso en formato HTML a los resúmenes de los documentos, sean éstos en soporte papel y vídeo para servir de orientación y ayuda en el momento de pedir de forma automática este material en préstamo.

- **Bases de datos en línea a texto completo:** una de las funciones tradicionales de la biblioteca académica, es la localización de documentos a partir de referencias bibliográficas. Aunque se dispone de acceso a bases de datos bibliográficas de libre acceso y por extensión al servicio de préstamo interbibliotecario, la política de la biblioteca virtual es la contratación de bases de datos en texto completo para facilitar al usuario la selección y visualización de los artículos o documentos en los que esté interesado.

Una interesante actividad del personal bibliotecario es complementar, para el usuario, la mayor información posible de estas bases de datos en texto completo con manuales de ayuda, ejemplos de búsqueda, consejos y estrategias, la relación de publicaciones disponibles, los períodos de tiempo que cubren, bases de datos relacionadas, ámbito geográfico e idioma y un breve comentario sobre la base de datos.

- **Selección de recursos disponibles en Internet:** un servicio interesante que ofrecen las bibliotecas, desarrollado por su personal con la colaboración de los docentes de la institución, es la selección de recursos disponibles en Internet, agrupados por áreas temáticas, que le permite a los usuarios «saltar a la red» a partir de URL (s) de su área de interés, con el objetivo de cubrir también las necesidades formativas del nuevo entorno virtual. Así la biblioteca se convierte en el «portal» o el referente de salida a internet para la comunidad virtual.

164. SERRANO MUÑOZ, Jordi, PÉREZ ALARCÓN, Adoració. Tecnologías de la información aplicadas a los servicios bibliotecarios. [Documento electrónico]. En: <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num8/bib-vir.html> [Consulta: 2005-03-25]

\* URL: significa *Uniform Resource Locator*, es decir, localizador uniforme de recurso. El URL de un recurso de información es su dirección en Internet.

- **Acceso a otros OPAC's:** se trata de una selección de OPAC's de bibliotecas nacionales, universitarias, públicas y especializadas, vinculadas con la formación impartida en cada institución y la posibilidad de acceder a ellas, desde el portal de la propia biblioteca, complementando el OPAC's de la biblioteca y brindando la posibilidad de poder localizar un gran volumen de documentos que puede ser gestionado por el Servicio de Obtención de Documentos.
- **Bases de datos de la institución y de la propia biblioteca:** como valor agregado al servicio de consulta y referencia bibliotecológica, se debe permitir el acceso, localización y recuperación de los documentos registrados en aquellas bases de datos de tipo institucional; sean éstas generadas por la propia institución o por la biblioteca. Ejemplos de ellas son: materiales didácticos, material complementario, documentos legislativos, resúmenes y reseñas del material bibliográfico, reseñas de las revistas que tienen suscripción en biblioteca, etc.

### 4.1.3. Impacto de las TIC's en las bibliotecas y en la formación de usuarios

La aplicación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC's) a los diferentes contextos de la vida del hombre, está revolucionando el proceso enseñanza-aprendizaje en las escuelas, colegios y universidades. Considerada la biblioteca como institución educativa, no puede ni debe sustraerse a estos retos. Es así como la introducción de las tecnologías en las bibliotecas y las posibilidades que le brinda más allá del uso en el procesamiento técnico de la información, en cuanto a la disposición y descentralización de la información, sus colecciones (bases de datos y documentos en texto completo), servicios y productos, son de tal magnitud, que éstas se ven obligadas a estar a la vanguardia no solamente en tecnologías de punta (software y hardware) para la recuperación, organización, diseminación y almacenamiento, sino en conocer y capacitar a sus usuarios de una manera más oportuna, transformando el concepto de servicio de atención al público.

Cuando se habla de tecnología de la información y su impacto en las bibliotecas es inevitable reconocer que ésta ha generado cambios en:<sup>165</sup>

- el contenido de la información,
- la cantidad, pero no siempre la calidad, de la información,
- el formato de la información,
- la metodología utilizada en la instrucción bibliográfica,
- las actitudes de los usuarios hacia la biblioteca, y

165. GLEAVES, Edwin S. Autosuficiencia en el uso de la información : tecnologías de la información y su impacto en la formación de usuarios. México : [S. n.], 1999; p. 1.



- sobre todo, los resultados de los programas en la formación de usuarios ofrecidos en las bibliotecas.

Son estos dos últimos puntos los que merecen la atención, en el caso de esta investigación, pues así como las TIC's han incrementado las posibilidades de acceso a la información y modificado las estructuras de búsqueda y recuperación de información, es imprescindible la disponibilidad y el desarrollo de habilidades en el manejo de sistemas por parte de los bibliotecólogos y auxiliares de bibliotecas, para que formen a sus usuarios, dadas sus necesidades e intereses de aprendizaje, ante lo cual -muchos- no están preparados.

El desarrollo tecnológico, la diversidad de programas e infraestructura informática en las bibliotecas y la falta de unificación, requiere de un usuario cada vez más habituado a trabajar en entornos virtuales, capaz de moverse y familiarizarse en diferentes contextos y nuevos sistemas; capaz de cambiar sus sistemas lineales y desarrollar habilidades de tipo hipertextual, necesarios para el acceso a la información y la solución de sus necesidades de información. En este sentido las ventajas que ofrece Internet "se revelan insoslayables para toda aquella unidad [de información] que pretenda facilitar a sus usuarios un acceso rápido y eficaz a los recursos informativos que posee, puesto que, por un lado, permite poner a disposición de los usuarios, «justo lo que se necesita y en el momento en que se necesita»; y, por otro, proporciona nuevos cauces para formarle en la explotación de dichos recursos"<sup>166</sup>

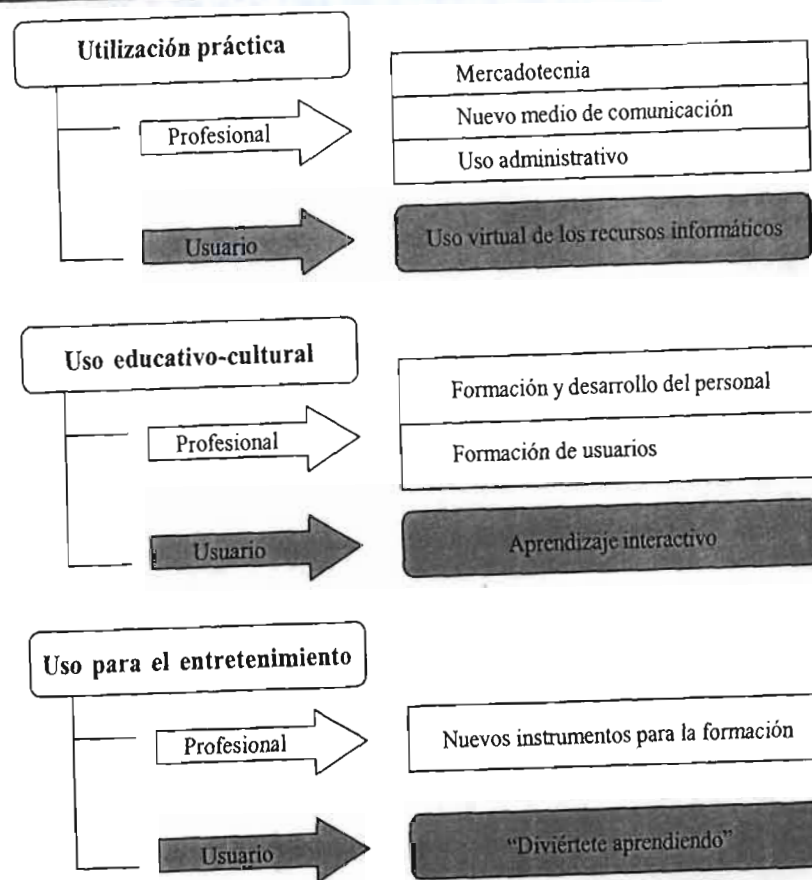
Evidentemente las bibliotecas académicas o públicas, siguiendo las tendencias tecnológicas, tienen a su disposición el enorme potencial de la Red Internet, a la hora de plantear un programa de formación de usuarios modificado, hoy por hoy, en dos aspectos claves: la ausencia física del usuario (usuario virtual) y, como consecuencia, el desfase de los métodos tradicionales de formación; pues el auto didactismo en el uso de los recursos, no puede reemplazar a la acción educativa desempeñada por el bibliotecólogo o profesional de la información. En el gráfico 5 se destaca, el uso funcional de la Red de manera elemental, en la que se involucran tanto los profesionales de la información como los usuarios, bajo tres dimensiones influidas por el impacto de la red: utilización práctica, uso educativo-cultural y utilización para el entretenimiento.

- En la primera dimensión funcional (**utilización práctica de la red**), el profesional de la información optimiza la Red para promocionar y difundir la unidad de información (mercadeo), como nuevo medio de comunicación que permite establecer contacto con el usuario y para agilizar las tareas administrativas relacionadas con la gestión de la biblioteca. Por su parte, el usuario ha encontrado en la Red una vía de acceso más rápido, cómodo y fácil para acceder a los recursos bibliográficos, documentales e informativos que pone a su disposición la biblioteca.

166. MANO GONZÁLEZ, María de la, MORO CABERO, Manuela. Los nuevos retos de la formación de usuarios: a la conquista del usuario virtual. En: Jornadas Españolas de Documentación [6 : 1998 : Valencia]. Los servicios de información al servicio de la sociedad. Actas de las Jornadas. Valencia : FESABID. 1998.

- En la segunda dimensión funcional (**educativo-cultural**), se destacan dos funciones esenciales de tipo formativo que debe asumir cualquier biblioteca y que son "sensiblemente mejoradas" con el empleo de la Red: la formación continuada del profesional y la formación de los usuarios. Para estos últimos, la Red constituye un importante instrumento para el aprendizaje interactivo sobre el uso de la biblioteca y la explotación de sus recursos.
- En la tercera dimensión (**entretenimiento**), la Red proporciona al profesional nuevas herramientas pedagógicas que puede emplear para la formación del usuario; y al usuario le proporciona un espacio para «divertirse aprendiendo».

Gráfico 5. Uso funcional de la Red Internet



Fuente: ARANCIBIA HERRERA, Marcelo, PÉREZ SAN MARTÍN, Héctor. Antecedentes conceptuales, tecnológicos y pedagógicos para la propuesta de un modelo educativo a distancia. En: Estudios Pedagógicos. Chile. No. 8 (2002); p. 128-157. [Documento electrónico]. En: <http://www.infoenlace.com.co/ifetrac/udea/> [Consulta: 2004-07-29]

## 4.2. FORMACIÓN EN EL USO DE LA INFORMACIÓN EDITADA EN TIC'S

Es paradójico pero real que mientras se da el cambio del concepto de volumen, distancia y tiempo -gracias al auge de las TIC's-, existen más posibilidades de acceso a la información y aumenta el volumen de la misma, desafortunadamente la calidad del contenido de la información es menos confiable.

Situaciones como la anterior, permiten y obligan a los bibliotecólogos a vivir en dos mundos: el de los materiales impresos y el de los medios electrónicos; tienen que emplear la tecnología para enseñar cómo utilizar los recursos electrónicos. El impacto del uso de la tecnología se da tanto para los usuarios como para las bibliotecas y se optimiza en la medida en que los primeros aprendan a ser autosuficientes y a reconocer la información pertinente y relevante para satisfacer sus necesidades de información; y los segundos dinamicen y optimicen el acceso a la gran cantidad de información disponible en el ciberespacio.

Esto constituye una oportunidad para los bibliotecólogos en cuanto a la implementación de cursos o módulos de evaluación de recursos bibliográficos y favorece enormemente la implementación de programas de formación de usuarios orientados al uso de la información editada en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's), sin desconocer los objetivos de la formación que éstos requieren. Compartiendo lo expuesto por Paulette Bernhard<sup>167</sup>, las principales razones para justificar la puesta en marcha de acciones de formación son las siguientes:

- *El crecimiento exponencial de la información disponible y accesible en cualquier formato;*
- *Una información cada vez más heterogénea cuya autenticidad, validez y credibilidad han de ser establecidas continuamente;*
- *Una economía fuertemente basada en actividades de servicio y apelando a tecnologías en rápido desarrollo;*
- *La necesidad de que cada persona adquiera y desarrolle aptitudes transferibles y utilizables a lo largo de toda la vida, así como que aprenda a aprender en una perspectiva de solución de problemas;*
- *La necesidad absoluta de estar al tanto de los desarrollos más recientes para las actividades de investigación;*
- *La demanda de los empleadores que quieren contratar a personas capaces de dominar las tecnologías, de buscar la información en las fuentes*

167. BERNHARD, Paulette. La formación en el uso de la información: una ventaja en la enseñanza de la educación superior. Situación actual. En: *Anales de Documentación*, No. 5. (2002); p. 410.

*electrónicas e Internet, y de evaluarla, de gestionar la información interna y externa así como llevar a cabo actividades de alerta;*

- *La evolución hacia una pedagogía activa centrada en el estudiante, basada en los recursos y en la solución de problemas;*
- *El impacto de la formación en el uso de la información sobre la continuidad en los estudios y el éxito escolar.*

Las aptitudes y aptitudes para desarrollar con los programas de formación van más allá del simple uso de la información. Las razones anteriores, muestran como en la actualidad se requiere un individuo con condiciones (habilidades, destrezas y conocimientos) para acceder a la información por medio de las TIC's (desde el uso del computador y de programas de procesamiento de textos, hasta el uso del correo electrónico y la conexión en red), para trabajar en equipo; además con conocimiento de estadística, aprendizaje de una lengua extranjera y de las características en que se desarrolla el contexto que circunda a la entidad y la comunidad que atiende la unidad de información. Esto hace que las exigencias sean del orden transversal o fundamental para la formación de la persona.

La toma de conciencia de la importancia de la formación para el uso de la información en cualquiera de las formas en que se presente, así como de los nuevos soportes y actualización permanente en los que se encuentra registrada, ha llevado a la generación de nuevos contenidos y modalidades para la formación de usuarios, sin perder en ningún momento lo esencial de la recuperación de la información, pues lo que cambia es el formato y la forma, mas no su objetivo y principios; todo ello dentro de una perspectiva de solución de problemas, que pueden resumirse así:

- Identificación de la necesidad de información o propósito de la recuperación
- Conocimiento y selección de las fuentes de información
- Reconocimiento de habilidades tecnológicas e informáticas
- Selección de los términos de búsqueda y elaboración de las estrategias de búsqueda
- Utilización de operadores lógicos en la formulación de la búsqueda
- Ejecutar la estrategia de búsqueda en los medios seleccionados
- Localización de la información, evaluación y tratamiento
- Reformulación de la búsqueda, acotándola o extendiéndola
- Grabación o impresión del resultado
- Utilización y comunicación de la información

A continuación, se presentan los resultados del análisis de la información copiada a partir de encuesta y la aplicación de los cuestionarios recibidos de las diferentes bibliotecas académicas y públicas, de América Latina que participaren en el estudio.

## 5. DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN EN EL CONTEXTO LATINOAMERICANO

### 5.1. ALCANCE

El objeto de estudio del presente trabajo está constituido por las bibliotecas académicas o universitarias y las bibliotecas públicas de América Latina, tanto del sector privado como oficial, específicamente de los siguientes veinte (20) países: México, Guatemala, Nicaragua, Honduras, El Salvador, Cuba, República Dominicana, Puerto Rico, Costa Rica, Panamá, Colombia, Ecuador, Venezuela, Perú, Bolivia, Chile, Brasil, Argentina, Uruguay y Paraguay.

El estudio se restringe a estos países y tipos de unidades de información, debido a que una vez realizada la búsqueda, selección y análisis de información bibliográfica, tanto en material bibliográfico impreso como en línea, se obtuvo un mayor número de documentos y referencias que daban cuenta de la formación de usuarios en este tipo de unidades de información en la región, lo cual permitiría que el tema y la metodología de trabajo, pudiera ser aplicado en esta investigación. Además, la selección por países de la región se realizó teniendo en cuenta aquellos que tuvieran un mayor número de información al respecto y que permitieran el logro de los objetivos.

Con el fin de contextualizar estas dos unidades de información se presentan los conceptos de cada una de ellas, que permiten orientar este trabajo:

**Biblioteca académica o universitaria:** *"biblioteca que forma parte integral de una universidad o de otra institución académica superior, y que se organiza y administra para su utilización por los estudiantes, facultad o personal de la institución afiliado a ella".<sup>168</sup>*

**Biblioteca pública:** *"la biblioteca pública es una institución de carácter social (incluye lo educativo, informativo y cultural), financiada y reglamentada por el Estado\*, cuya finalidad es posibilitar el libre acceso a la información, registrada en un soporte documental, que responda a unos*

168. ALA. Glosario ALA de bibliotecología y ciencia de la información. Madrid : Ediciones Díaz Santos, 1988. 473 p.

\* La presencia del Estado puede cambiar, de acuerdo con la vertiente por la cual surge la biblioteca pública.

*criterios de selección y adquisición, para la satisfacción de necesidades en el plano educativo, informativo, cultural y de uso del tiempo libre. Busca con ello, contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de todas las personas que hacen parte de una comunidad (municipio, vereda o barrio), para la construcción y articulación de relaciones democráticas, por medio de servicios y programas gratuitos y coordinados por profesionales del área.*<sup>169</sup>

Así mismo el sistema de educación superior comprende las siguientes modalidades educativas<sup>170</sup>:

- ♦ **Formación intermedia profesional (técnica):** se ocupa de la educación predominantemente práctica para el ejercicio de actividades auxiliares o instrumentales concretas.
- ♦ **Formación Tecnológica:** se ocupa de la educación para el ejercicio de actividades tecnológicas, con énfasis en la práctica y con fundamento en los principios científicos que se le sustentan.
- ♦ **Formación Universitaria:** se caracteriza por su contenido social y humanitario y por su énfasis en la fundamentación científica e investigativa.
- ♦ **Formación Avanzada o de Postgrado:** es el máximo nivel de la educación superior y tiene por objeto la preparación para la investigación y para la actividad científica o para la especialización.

Para efectos de la investigación se tuvo en cuenta aquellas instituciones que brindaran la modalidad de formación universitaria y de postgrado, que en la mayoría de los países latinoamericanos tiene su equivalente con los niveles de formación que se tienen en Colombia.

## 5.2. METODOLOGÍA

### 5.2.1. Población y muestra de estudio

Como ya se mencionó, el universo o población estudiada estuvo conformada por 1088 bibliotecas académicas o universitarias y 2456 bibliotecas públicas de 20 países latinoamericanos, tanto del sector privado como oficial.

Para la delimitación de la muestra y aplicación de las encuestas en las bibliotecas, se seleccionó el 40% por cada país, con respecto a la población total, tanto para las bibliotecas académicas como para las bibliotecas públicas quedando conformada por 435 académicas y 982 públicas respectivamente para un total de 1417 entidades.

169. JARAMILLO, Orlanda, MONTOYA RÍOS, Mónica. Revisión conceptual de la biblioteca pública. *En:* Revista Interamericana de Bibliotecología. Medellín. Vol. 23, no. 1-2 (Ene. - Dic., 2000); p. 30.

170. INSTITUTO COLOMBIANO PARA EL FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR -ICFES. Reforma de la Educación Post-Secundaria. Compilación legislativa. 2 ed. Bogotá: ICFES, 1982. p. 7.

La elección final de los elementos de la muestra se basó en la identificación y delimitación representada en los siguientes factores, parámetros o variables, correspondiendo siempre al juicio valorativo personal de los investigadores, quienes compararon las situaciones encontradas con los requerimientos mínimos y aplicaron además su criterio profesional al caso concreto.

**Identificación y Selección de las unidades de información:** se realizó a partir de los siguientes parámetros:

Bibliotecas con experiencia en programas de formación de usuarios y que los hubieran documentado en artículos de revistas, ponencias, documentos en línea, monografías y tesis, entre otras fuentes.

- ♦ Bibliotecas universitarias y públicas **oficiales** de carácter nacional en cada uno de los países.
- ♦ Bibliotecas públicas creadas por entes gubernamentales
- ♦ Bibliotecas universitarias y públicas **privadas** más representativas en cada uno de los países, reconocidas en el medio bibliotecológico por sus programas y servicios.
- ♦ Bibliotecas nacionales en los países de los cuales depende el sistema o red de bibliotecas públicas de cada país.
- ♦ Consulta previa de opinión o contactos referidos, en cada país, a través de:
  - Listas de discusión temáticas de cada región.
  - Contacto vía correo electrónico con especialistas en el área de usuarios de la información.
  - Consulta a las asociaciones, escuelas y facultades de bibliotecología.
  - Asociaciones de instituciones de educación superior.
  - Redes o asociaciones de bibliotecas universitarias o públicas
  - Directorios de unidades de información
  - Catálogos generales de instituciones de enseñanza superior.
  - Secretarías o ministerios de educación en cada país.
  - Bibliotecas públicas de carácter oficial de las ciudades más representativas desde el punto de vista geopolítico, educativo y cultural en cada país.
- ♦ Integrantes de las redes de bibliotecas universitarias y públicas de cada país y en el ámbito de América Latina.
- ♦ Estándares para las bibliotecas universitarias y las normas mínimas para sistemas de bibliotecas (universitarias o públicas); a partir de éstos, se establecieron los siguientes indicadores o variables categóricas:

**Tabla 10. Indicadores de referencia para las bibliotecas**

Indicador	Descripción
Origen o dependencia administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estatales u oficiales</li> <li>• Privadas</li> </ul>
Localización geográfica	Ciudades representativas e importantes desde el punto de vista geopolítico, educativo y cultural
Estructura organizacional	Sistema de bibliotecas, biblioteca central única o bibliotecas descentralizadas
Ubicación jerárquica o subordinación institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministerios de Educación y Cultura</li> <li>• Vicerrectorías Académicas</li> <li>• Alcaldías y Casas de la Cultura</li> </ul>
Objetivos Funciones Administración	De acuerdo con su naturaleza y razón de ser como biblioteca universitaria o pública.
Comité de bibliotecas	Existencia de comités de bibliotecas, comités de usuarios o comisión de biblioteca
Recursos humanos	Personal de dirección y personal de base. Perfiles, cargos y disponibilidad de plazas
Acervo bibliográfico	Recursos, tamaño, colecciones y soportes bibliográficos
Procesamiento técnico	Organización y área de procesos técnicos
Servicios a los usuarios	Área de servicios bibliográficos y servicios al público de carácter general y especializados
Usuarios reales y potenciales	Identificación de los usuarios a quien atiende o está en capacidad de atender.
Comunicación y cooperación inter-bibliotecaria	Servicios cooperativos con otras bibliotecas afines
Recursos locativos y materiales	Acceso, condiciones locativas y mobiliario
Recursos tecnológicos y automatización	Disponibilidad de equipos tecnológicos y nivel de automatización
Presupuesto	Recursos y autonomía en la administración financiera

Al seleccionar la muestra se verificó, de manera general, el cumplimiento de estos indicadores, de tal forma que las instituciones invitadas a participar, realmente tuvieran las condiciones para atender y responder el cuestionario. Sin embargo vale la pena anotar que los resultados encontrados no tienen poder generalizador por no haber trabajado con una muestra representativa elegida al azar.

### 5.2.2. Instrumentos para la recolección de datos

La recolección de la información se realizó mediante la técnica de la encuesta apoyada en el instrumento del cuestionario (anexo no.2), el cual se distribuyó acompañado de una carta explicatoria (anexo no.1), con los objetivos, alcance de la investigación e instrucciones específicas para su diligenciamiento.

Con la recopilación de la información mediante el cuestionario, la entrevista y la revisión bibliográfica, se buscaba:

*Recopilar las experiencias y metodologías que en el proceso de la formación de usuarios se han tenido en las bibliotecas públicas y académicas de América Latina.*

*Caracterizar estos programas y formular directrices y lineamientos para la elaboración de programas de formación de usuarios en este tipo de unidades de información.*

Una vez elaborado el cuestionario, se probó con una muestra seleccionada para ello, lo que permitió hacer los ajustes necesarios de acuerdo con las anotaciones y sugerencias y diseñar el cuestionario definitivo.

Además del cuestionario se aplicó una entrevista (anexo no. 3), a dos profesores y dos egresadas de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia, por su amplia experiencia y trayectoria en el tema. Los objetivos de cada entrevista, se resumen así:

*Objetivo entrevista profesores: vislumbrar el papel que han cumplido las escuelas de bibliotecología en América Latina en el desarrollo de los programas de formación de usuarios.*

*Objetivo entrevista egresadas: conocer la importancia que le dan a la formación de los usuarios de la información desde sus experiencias laborales y académicas, hasta el reconocimiento que le dan en esta función a las escuelas de bibliotecología en América Latina.*

### 5.2.3. Variables

Para facilitar la tabulación y lograr un buen registro y clasificación de los datos relacionados con el análisis, se tomaron las siguientes variables:

- Información General de la Institución
- Planeación del Programa de Formación de Usuarios
- Los Usuarios
- Objetivos del Programa
- Contenido
- Modelos Pedagógicos Empleados

- Medios y Técnicas Aplicadas
- Competencias del Personal
- Evaluación del Programa

### 5.3. LIMITACIONES PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Independiente de la metodología empleada, que servirá de experiencia para futuras investigaciones, se anota que el envío de los cuestionarios tuvo una cobertura del 40% en el que la comunicación se realizó primordialmente a través del correo electrónico dados los avances y ventajas de este medio en cuanto a rapidez y oportunidad, con las ventajas y desventajas que éste acarrea y que se sintetizan al final de este numeral; sin embargo, los resultados obtenidos no corresponden con las expectativas ni con el número de envíos realizados y respuestas esperadas.

Esto llevó a buscar otras estrategias como los envíos físicos o por vía fax (con sus implicaciones de tiempo y costos), llamar a las instituciones para confirmar si habían recibido el cuestionario y preguntarles acerca del interés en participar, con el fin de obtener un número más representativo de respuestas por cada tipo de biblioteca y país que permitiera detectar realmente el desarrollo, estado actual y las tendencias de los programas de formación de usuarios en cada uno de los países. De esta manera se logró un aumento en las respuestas.

Aunque en la investigación se dispuso de diferentes medios (correo electrónico, correo postal, fax y respuestas on line en la base de datos del portal de la Escuela Interamericana de Bibliotecología), la falta de respuestas se atribuye, entre otras razones y según lo expresado por las mismas instituciones, a:

- Inexistencia de programas de formación de usuarios en las bibliotecas, debido entre otros factores a la falta de recursos (humanos y tecnológicos) en las bibliotecas, sean públicas o universitarias, para diseñar y desarrollar este tipo de programas.
- Predominio en las instituciones de procesos empíricos o producto de la práctica diaria profesional.
- Falta de documentación o sistematización de experiencias en el área de la formación de usuarios que permita analizarlas, evaluarlas, comunicarlas y compartirlas con otras personas o entidades interesadas.
- Falta de cultura, compromiso, reconocimiento, apoyo o interés, por parte de algunas instituciones, para atender y participar en investigaciones de tipo académico.
- La inexistencia de sitios web independientes para las bibliotecas o adscritos al sitio web institucional y las direcciones electrónicas desactualizadas, que ocasionan la devolución de los mensajes y por ende la falta de respuesta, o el desconocimiento de la investigación.

- En algunas universidades que poseen bibliotecas satélites se acogieron a la respuesta dada por la biblioteca central o una de sus facultades, limitando la información recibida.
- En algunos países, los sistemas de bibliotecas públicas con varias sucursales se limitaron a la respuesta de la coordinación general, mientras que en otros no se obtuvo ningún tipo de respuesta.

Por último, en el cuadro siguiente se resumen algunas percepciones con respecto a las ventajas y desventajas de la recolección de información vía correo electrónico. Paradójicamente, aunque varias instituciones recibieron el cuestionario por correo electrónico, el cuestionario diligenciado fue devuelto por correo postal.

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapidez y efectividad en el envío y recepción de la información</li> <li>• Posibilidad de responder en forma <i>on line</i>, directamente en la base de datos, dispuesta a través del Portal de la Escuela Interamericana de Bibliotecología, o por medio del correo electrónico.</li> <li>• Ahorro de tiempo y costos con respecto a los envíos físicos, por tratarse de países ubicados en toda Latinoamérica.</li> <li>• Posibilidad de detectar cuáles instituciones leyeron el mensaje y cuáles no lo recibieron por problemas en los servidores y cuentas desactivas o desactualizadas.</li> <li>• Alternativa para las instituciones de manifestar inmediatamente su interés en participar o no en la investigación o reenviar el mensaje a las personas que consideraban pertinentes para responder.</li> <li>• Profesionales que apoyaron la difusión del cuestionario a través de las listas de discusión o de interés.</li> <li>• Oportunidad de resolver dudas inmediatas sobre las alternativas para enviar las respuestas o de brindar otras respuestas, pues no contaban con programas de formación planificados.</li> <li>• Establecimiento de contactos con colegas de otros países interesados en el tema.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Varios países de Latinoamérica no cuentan con infraestructura tecnológica que les permita hacer uso eficiente y efectivo de la red Internet.</li> <li>• No todas las bibliotecas poseen páginas web o correos electrónicos para enviarles la información.</li> <li>• En su gran mayoría las bibliotecas públicas no poseen infraestructura tecnológica o no han incursionado en los sitios web.</li> <li>• En algunas páginas de las bibliotecas universitarias no se tenía información del personal responsable de la biblioteca ni sus direcciones electrónicas, por lo que se le envió la información al Rector de la institución, al Director de Relaciones Internacionales o al webmaster para que hicieran entrega a la biblioteca, la cual no siempre fue atendida.</li> <li>• No todas las páginas web institucionales tenían link o enlace a la biblioteca; y quienes las tenían, solamente hacían alusión a los servicios que ofrecen, sin registrar el correo electrónico para hacer contactos.</li> <li>• La saturación actual de información en las cuentas de correo personal e institucional, obstaculizó la atención que requería la invitación para participar en este tipo de investigaciones.</li> <li>• La falta de infraestructura y el ancho de banda obstaculizaron los envíos rápidos y eficaces.</li> </ul>

## 5.4. RECOLECCIÓN DE DATOS

Por el alcance de la investigación (bibliotecas académicas y públicas de 20 países latinoamericanos) y la diversidad actual de medios de comunicación (física y electrónica), se recurrió a diferentes estrategias y metodología, que se considera importante registrar y compartir para futuras experiencias.

En primer lugar se identificó la población y se seleccionaron las instituciones que integraban la muestra a las que se les enviaría el cuestionario. Como no todas las bibliotecas disponían de página web o tenían enlace con la página principal de la institución, ni la dirección electrónica de los bibliotecólogos aparecía visible en las páginas ni los directorios consultados, se acordó también canalizar el envío, dirigido al director de la biblioteca, a través de los administradores del webmaster, los rectores o los directores de relaciones internacionales.

En segundo lugar, se determinaron cuatro medios básicos para la difusión y recolección de los datos: correo electrónico, base datos en línea, impreso (correo postal) y vía fax.

A cada uno de los funcionarios se les envió un comunicado (anexo no.1) y el cuestionario (anexo no.2), con las indicaciones respectivas invitándolos a participar y brindando la posibilidad de diligenciarlo de manera escrita y vuelta por correo normal, correo electrónico, vía fax o directamente a través de la base de datos y su formato de ingreso "on line", que se puso a disposición para esta investigación, en el Portal de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia: <http://nutabe.udea.edu.co/~eib/encuesta>.

### Seguimiento de envíos y respuestas

Como el objetivo principal de este informe es presentar y analizar los resultados finales obtenidos relacionados con las respuestas efectivas al cuestionario, solamente se describirá, en este numeral, la metodología empleada para hacer el seguimiento de los envíos y respuestas por cada país y tipo de biblioteca; es decir, los tipos de formatos diseñados en Excel, que permitían llevar un control estadístico, de la siguiente manera:

- Se elaboraron directorios por países y tipo de biblioteca con las instituciones que conformaron la muestra; posteriormente, se diseñó el formato de registro de envíos para cada tipo de biblioteca, indicando para cada país, el total de la población y la distribución de la muestra así: cantidad de cuestionarios enviados por correo electrónico (SI), cuestionarios no enviados (NO), cuestionarios pendientes por enviar (PEND), cuestionarios por correo postal (FÍSICOS), el número total de la muestra y el porcentaje (%) de envíos efectivamente realizados con respecto a la población para cada país, por ejemplo:

El ítem considerado para los cuestionarios NO enviados y pendientes (PEND), corresponde a aquellas bibliotecas que no cumplían a satisfacción con los indicadores establecidos; no tenían disponibilidad de correo electrónico o no fue posible la comunicación por este medio; también aquellas que por sus características y estructura organizacional dependen de redes de bibliotecas o sistemas de bibliotecas, ante lo cual la invitación se hizo extensiva a los coordinadores de las redes o sistemas. Este último caso se aplica sobre todo en las bibliotecas públicas que se agrupan por regiones y dependen de un ente central. El cuadro corresponde a un ejemplo de cómo se hacía el seguimiento del proceso:

PAÍS	POBLACIÓN	MUESTRA				Total	%
		SI	NO	PEND	FÍSICOS		
MÉXICO	244	34		2		36	13,9
GUATEMALA	81	9		64	3	76	14,8
Totales							

- Para la verificación de resultados desde el punto de vista cuantitativo: número de envíos (por país y tipo de biblioteca) y número de respuestas, se diseñaron dos tablas que, en su orden, permiten verificar por cada país y tipo de biblioteca lo siguiente: en la tabla de respuestas discriminadas, el número total de envíos, las respuestas efectivas al cuestionario, el número de instituciones que no respondieron, las que contestaron diciendo que no tenían información para enviar o no estaban interesadas en participar, los mensajes o correos electrónicos devueltos por el sistema y aquellas instituciones o sistemas que solamente enviaron una confirmación de mensaje leído y el porcentaje de las respuestas efectivas con respecto al total de envíos. Cada tipo de biblioteca tenía su correspondiente registro y se iba completando a medida que se recibían las respuestas, por ejemplo:

PAÍS	ENVÍOS	RESPUESTAS					% Respuesta efectiva
		Respuestas efectivas	No Respondió	No Responderá	Mensaje Devuelto	Mensaje Leído	
MÉXICO	104	12	91	1	9	13	6,6
GUATEMALA	4	3	1				12,5
Totales							

La tabla total de cuestionarios enviados y recibidos, presenta la relación del total de envíos por cada país y tipo de biblioteca y las respuestas finalmente obtenidas con sus respectivos porcentajes en función de los envíos; sean éstas cuestionarios

efectivamente respondidos o la respuesta negativa (entendida como la respuesta de no querer participar o no poseían programas de formación de usuarios). El resultado final de la recolección de datos (ver tabla 11), se resume así:

Con respecto a las bibliotecas académicas se hizo un envío de 435 cuestionarios correspondientes a la muestra seleccionada; de éstos solamente se recibieron 123 respuestas equivalente al 28,3%, representadas en 111 respuestas efectivas y 12 negativas.

En las bibliotecas públicas se hizo un envío de 982 cuestionarios; finalmente se recibieron 53 respuestas, equivalente al 5,4%, representado en 47 respuestas efectivas y 6 negativas.

Si bien la población era mayor en las bibliotecas públicas, se anota que la disminución del porcentaje de envíos para cada país, se debe a dos razones fundamentales: en primer lugar, gran parte del envío se canalizó a través de los coordinadores de las redes de bibliotecas, con el fin de que éstos distribuyeran el cuestionario a cada una de sus bibliotecas, en algunos casos solo respondieron como coordinación; y en segundo lugar, muchas de estas bibliotecas no poseían correo electrónico ni infraestructura tecnológica, por lo que se hizo un envío de correo físico, pero tampoco respondieron la invitación.

Como resumen general de los dos tipos de bibliotecas se tienen los siguientes datos: una población total de 3544 bibliotecas, con un envío del 40% equivalente a 1417 cuestionarios; de los cuales se obtuvo una respuesta general del 12,4% (176 respuestas), de las cuales el 89,8% (158) fueron efectivas y el 10,2% (18) negativas.

La tabla 11 presenta y analiza, de manera cuantitativa, la situación en cada uno de los países con respecto a la existencia o no de programas de formación y la atención e interés de participar en la investigación.

Tabla II. Total cuestionarios enviados y recibidos

PAIS	ACADÉMICAS						PÚBLICAS						TOTALES	
	POBLACION	Envíos		MUESTRA		POBLACION	Envíos		MUESTRA		Cuestionarios enviados	Respuestas recibidas		
		No.	Efectivas	Negativas	Total		%	No.	Efectivas	Negativas		Total	Total	Efectivas
Argentina	57	23	12	1	13	57,0%	65	5	1	5	7,7%	88	18	17
Bolivia	66	26	1	1	3,8%	9	4	1	1	27,8%	30	2	1	1
Brasil	131	52	11	11	21,0%	1165	466	3	3	6	1,3%	518	17	14
Chile	64	26	12	13	50,8%	134	54	21	0	0,0%	79	13	12	
Colombia	132	53	31	33	62,5%	143	57	21	1	5	36,7%	110	54	52
Costa Rica	24	10	3	3	31,3%	59	24	4	1	5	21,2%	33	8	7
Cuba	28	11	1	1	8,9%	41	16	1	0	0,0%	28	1	1	
Ecuador	62	25	3	2	20,2%	10	4	0	0	0,0%	29	5	3	
El Salvador	28	11	5	5	44,6%	26	10	2	2	19,2%	22	7	7	
Guatemala	9	4	3	3	83,3%	81	32	2	2	6,2%	36	5	5	
Honduras	11	4	1	3	90,9%	14	6	1	1	17,9%	10	5	2	
México	261	104	12	13	12,5%	244	98	12	0	0,0%	202	13	12	
Nicaragua	53	21	4	3	83,3%	101	40	1	0	0,0%	33	0	0	
Panamá	9	4	2	1	0,0%	12	5	1	1	25,8%	44	4	3	
Paraguay	7	3	0	0	0,0%	36	14	1	1	20,8%	8	1	1	
Perú	50	20	5	5	25,0%	11	4	1	1	6,9%	34	6	6	
Puerto Rico	41	16	2	2	12,2%	6	2	1	1	22,7%	21	3	3	
R. Dominicana	14	6	4	4	71,4%	113	45	1	1	41,7%	8	5	5	
Uruguay	8	3	1	1	62,5%	59	24	3	3	4,4%	48	4	2	
Venezuela	33	13	2	2	15,2%	2456	982	47	6	5,4%	37	5	5	
Totales	1088	435	111	123	28,3%	2456	982	47	6	5,4%	1417	176	158	

RESUMEN GENERAL

Total población	3544														Total respuestas	176
Total envíos	1417	40%													Bibliotecas académicas	123
Total respuestas	176	12,4%													Bibliotecas públicas	53
																69,9%
																30,1%



## 5.5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La información obtenida, fue tabulada y sometida a un análisis descriptivo a partir de la elaboración de gráficos y tablas de frecuencia con sus respectivos porcentajes, en forma univariada y cruzada, lo que permitió establecer relaciones y diferencias importantes, tanto de carácter general como por cada tipo de biblioteca: académica y pública. Se presenta a continuación cada una de las variables individuales y los cruces realizados, soportados fundamentalmente desde el tipo de biblioteca, lo que permitió analizar la aplicación y las tendencias en cada una de ellas.

### 5.5.1. Información general sobre las bibliotecas

#### 5.5.1.1. Distribución de respuestas por países

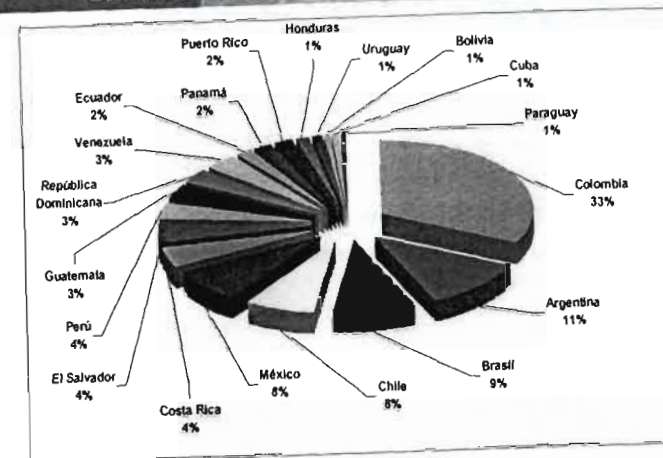
Como se aprecia en la tabla 11, del total de 1088 bibliotecas académicas y 2456 bibliotecas públicas se eligieron 1417 a las cuales se les remitió el cuestionario. El número total de respuestas recibidas fue de 176 (12,4%), 123 de bibliotecas académicas y 53 de bibliotecas públicas. La tabla muestra que de ese total 69,9% corresponde a las bibliotecas académicas y el 30,1% a las bibliotecas públicas. Es importante anotar que algunas bibliotecas respondieron indicando que no participaban en la investigación debido a que no contaban con programas de formación o no estaban interesadas en la investigación, o simplemente que no tenían programas de formación para compartir; 18 (10,2%), lo que se denominó *respuestas "negativas"*.

En consecuencia, para efectos de toda la tabulación se tuvo como referente los 158 (11,6%) cuestionarios efectivamente recibidos. De éstos el 33% corresponde a Colombia, el 11% a Argentina, el 9% a Brasil y el 8% a México y Chile. En contraste, Bolivia, Cuba, Honduras, Paraguay y Uruguay (que cuenta con un buen número de bibliotecas públicas), con el 1% fueron los países con menor porcentaje de participación en la muestra.

Se presenta como dato a tener en cuenta, que Nicaragua fue el único país del que no se obtuvo respuesta de ninguna biblioteca.

Llevan a hacer un llamado sobre la representatividad de las respuestas obtenidas, ya que se presentaron casos como el de Bolivia y Cuba, donde respondieron porcentajes demasiado bajos para permitir hacer generalizaciones. En el caso de las bibliotecas públicas los bajos porcentajes de respuestas obedecieron en algunos casos a que a pesar de que los envíos se hicieron a todas las bibliotecas seleccionadas del total de la población registrada, en varios casos se recibió una sola respuesta por parte del nodo central, incluyendo datos que hacían referencia al grupo de bibliotecas que integraban la red.

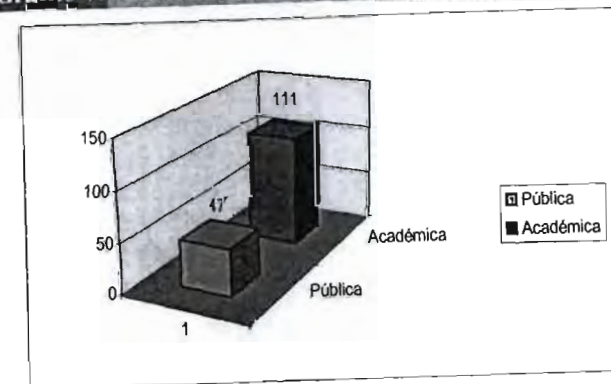
Gráfico 6. Porcentaje de respuestas por países



#### 5.5.1.2. Tipo de biblioteca

El abordar el tema con estas dos unidades de información (bibliotecas académicas y públicas) responde a que una vez realizado un rastreo o búsqueda y análisis de información bibliográfica inicial, tanto en material impreso como en línea, se obtuvo un mayor número de documentos y referencias que daban cuenta de la formación de usuarios en este tipo de unidades de información en la región. Como lo demuestran los resultados, el mayor porcentaje 70,3% (111), corresponden a las bibliotecas académicas, mientras que el 29,7% (47) a las bibliotecas públicas.

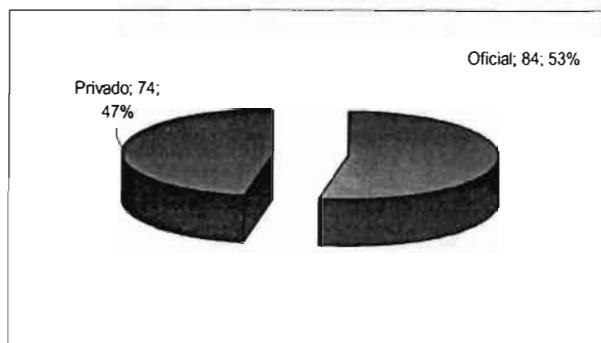
Gráfico 7. Distribución de respuestas por tipo de biblioteca



#### 5.5.1.3. Sector al que pertenecen las bibliotecas

Dados los resultados obtenidos se observa que de las bibliotecas participantes en la investigación, el 53% son de carácter o pertenecen al sector oficial y el 47% al sector privado.

**Gráfico 8. Sector de las bibliotecas analizadas**



**5.5.1.4. Relación de las respuestas por países, tipo de biblioteca y sector al que pertenecen**

El cruce de las tres variables anteriores permite analizar en su conjunto la participación por cada país, el tipo de biblioteca y el sector al que pertenecen. A partir de los resultados presentados en la tabla 12, se infiere lo siguiente:

Siendo Colombia el país con mayor número de respuestas (52) se destaca que el 17,1% (27) de las bibliotecas públicas y académicas, que respondieron la encuesta, pertenecen al sector privado, mientras que el 15,8% (25) pertenecen al sector oficial. Con respecto al total de respuestas efectivas recibidas el 27,9% (31) corresponde a las bibliotecas académicas, de las cuales el 18,0% (20) corresponde a universidades privadas, frente al 9,9% (11) de las universidades de carácter oficial. En cuanto a las 21 bibliotecas públicas (44,7%), 14 (29,8%) corresponden a instituciones de carácter oficial, mientras que las otras 7 (14,9%), a instituciones de carácter privado.

Esta característica de Colombia se da en contraste con Argentina y Brasil, los otros dos países siguientes con mayor participación, en los que la mayoría de las bibliotecas académicas o públicas participantes en el estudio, pertenecen al sector oficial. Para Argentina el 6,4% (3) corresponde a las bibliotecas públicas de carácter oficial y el 4,3% (2) a las de carácter privado; con respecto a las bibliotecas académicas, el 6,3% (7) pertenece al sector oficial y el 4,5% (5) al sector privado. En el caso de Brasil el 6,4% (3) corresponde a las bibliotecas públicas de carácter oficial y no se obtuvo respuesta de ninguna biblioteca pública de carácter privado; con respecto a las bibliotecas académicas, el 9,9% (11) corresponde a las de carácter oficial y tampoco se obtuvo respuesta de bibliotecas académicas privadas.

En contraste con los resultados anteriores, los países con menor número de respuestas fueron Bolivia, Cuba y Paraguay, cada uno con una respuesta (0,6%). Para Bolivia corresponde a una biblioteca académica de carácter privado; en el caso de Cuba también se trata de una biblioteca académica pero de carácter oficial y para Paraguay a una biblioteca pública de carácter privado.

**Tabla 12. Relación de las respuestas por país, tipo de biblioteca y sector al que pertenece**

SECTOR	PAÍSES	TIPO DE BIBLIOTECA										TOTALES						TOTAL
		PÚBLICAS					ACADÉMICAS					Oficial		Privado		%		
		Frec.	%	Frec.	%	Total	%	Frec.	%	Frec.	%	Total	%	Frec.	%		Frec.	
Colombia	14	29,8%	7	14,9%	21	44,7%	11	9,9%	20	18,0%	31	27,9%	25	15,8%	27	17,1%	52	32,9%
Argentina	3	6,4%	2	4,3%	5	10,6%	7	6,3%	5	4,5%	12	10,8%	10	6,3%	7	4,4%	17	10,8%
Brasil	3	6,4%	0	0,0%	3	6,4%	11	9,9%	0	0,0%	11	9,9%	14	8,9%	0	0,0%	14	8,9%
Chile	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	2,7%	9	8,1%	12	10,8%	3	1,9%	9	5,7%	12	7,6%
México	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	7	6,3%	5	4,5%	12	10,8%	7	4,4%	5	3,2%	12	7,6%
Costa Rica	4	8,5%	0	0,0%	4	8,5%	2	1,8%	1	0,9%	3	2,7%	6	3,8%	1	0,6%	7	4,4%
El Salvador	1	2,1%	1	2,1%	2	4,3%	1	0,9%	4	3,6%	5	4,5%	2	1,3%	5	3,2%	7	4,4%
Perú	1	2,1%	0	0,0%	1	2,1%	3	2,7%	0	0,0%	3	2,7%	2	1,3%	4	2,5%	6	3,8%
Guatemala	2	4,3%	0	0,0%	2	4,3%	3	2,7%	0	0,0%	3	2,7%	5	3,2%	0	0,0%	5	3,2%
República Dominicana	0	0,0%	1	2,1%	1	2,1%	0	0,0%	4	3,6%	4	3,6%	0	0,0%	5	3,2%	5	3,2%
Venezuela	3	6,4%	0	0,0%	3	6,4%	1	0,9%	3	2,7%	3	2,7%	4	2,5%	3	1,9%	3	1,9%
Ecuador	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,8%	0	0,0%	2	1,8%	2	1,3%	1	0,6%	3	1,9%
Panamá	0	0,0%	1	2,1%	1	2,1%	1	0,9%	1	0,9%	2	1,8%	1	0,6%	2	1,3%	3	1,9%
Puerto Rico	0	0,0%	1	2,1%	1	2,1%	0	0,0%	1	0,9%	1	0,9%	1	0,6%	1	0,6%	2	1,3%
Honduras	1	2,1%	0	0,0%	1	2,1%	0	0,0%	1	0,9%	1	0,9%	1	0,6%	1	0,6%	2	1,3%
Uruguay	1	2,1%	0	0,0%	1	2,1%	0	0,0%	1	0,9%	1	0,9%	0	0,0%	1	0,6%	1	0,6%
Bolivia	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,9%	0	0,0%	1	0,9%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,6%
Cuba	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,9%	0	0,0%	1	0,9%	1	0,6%	0	0,0%	1	0,6%
Paraguay	0	0,0%	1	2,1%	1	2,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,6%
Total	33	70,2%	14	29,8%	47	100,0%	51	45,9%	60	54,1%	111	100,0%	84	53,2%	74	46,8%	158	100,0%

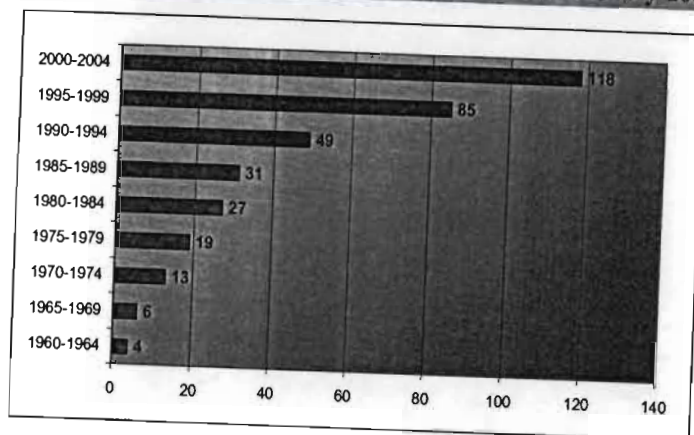
### 5.5.1.5. Fecha de inicio de los programas

Los resultados obtenidos coinciden con la revisión bibliográfica al mostrar que los programas de formación de usuarios han tenido mayor desarrollo e importancia en las últimas décadas; es así como en la tabla 13 puede apreciarse el crecimiento porcentual de los programas ofrecidos en la región en el período 2000-2004 con el 74,7%, 1995-1999 con el 53,8% y 1990-1994 el 31,0%. Mientras que los períodos en los que se desarrollaron o documentaron menos programas fueron: 1960-1964 el 2,5%, 1965-1969 el 3,8%, 1970-1974 el 8,2%, 1975-1979 el 12%. El 6,3% de los encuestados no registra las fechas en que se han ofrecido los programas.

Tabla 13. Distribución porcentual de los programas ofrecidos en el período 1960-2004

Período	Total	
	Free.	%
2000-2004	118	74,7%
1995-1999	85	53,8%
1990-1994	49	31,0%
1985-1989	31	19,6%
1980-1984	27	17,1%
1975-1979	19	12,0%
1970-1974	13	8,2%
1965-1969	6	3,8%
1960-1964	4	2,5%
No contestan	10	6,3%

Gráfico 9. Total programas ofrecidos entre 1960 y 2004



### 5.5.2. Los usuarios y los programas de formación

#### 5.5.2.1. Los estudios de usuarios como base del diseño del programa

A pesar de que es fundamental el conocimiento previo de los usuarios, con el fin de orientar los contenidos de los programas hacia la satisfacción de las necesidades de los mismos, solamente el 40,5% (64) de las bibliotecas que ofrecen programas de formación manifestó hacer el estudio para fundamentar el diseño de los cursos y programas, frente al 58,2% (92) que afirmó no estudiar previamente las necesidades de formación e información de los usuarios. De otro lado, el 17,1% de los que contestaron afirmativamente no especificaron qué tipo de estudio realizan. Se concluye por lo tanto que hay una tendencia a la creación o formulación de programas sin estudios previos.

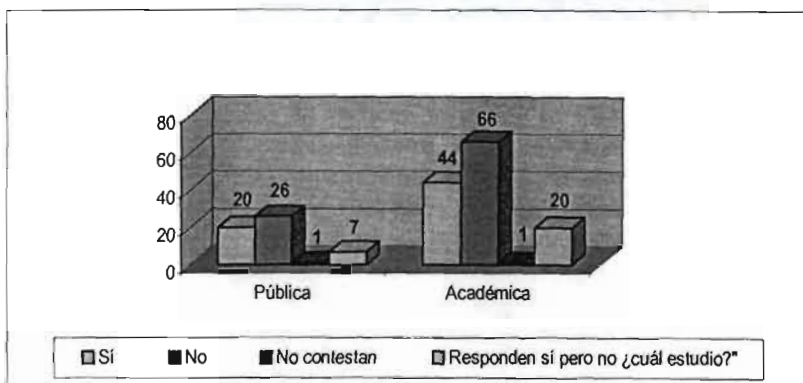
Tabla 14. Porcentaje de bibliotecas que elaboran estudios de usuarios para el diseño de programas de formación

Estudio previo	Tipo de biblioteca				Total	
	Pública	%	Académica	%	Free.	%
Sí	20	42,6%	44	39,6%	64	40,5%
No	26	55,3%	66	59,5%	92	58,2%
No contestan	1	2,1%	1	0,9%	2	1,3%
<b>Totales</b>	<b>47</b>	<b>100,0%</b>	<b>111</b>	<b>100,0%</b>	<b>158</b>	<b>100,0%</b>
Responden sí pero no ¿cuál estudio?»	7	14,9%	20	18,0%	27	17,1%

De las 92 (58,2%) bibliotecas que NO han realizado estudios previos para diseñar y planear los programas de formación, 66 (59,5%) corresponde a las bibliotecas académicas y el 26 (55,3%) a las bibliotecas públicas. En las bibliotecas que SÍ han realizado estudios previos, el 39,6% corresponde a las académicas y el 42,6% a las bibliotecas públicas. Se destaca en el cruce de variables que en 20 bibliotecas académicas, el 18,0%, manifestaron sí haber realizado algún estudio, pero no indicaron cuál.

El alto porcentaje de bibliotecas que no ha realizado ningún estudio previo de usuarios, evidencia en las bibliotecas de la región un desconocimiento de la necesidad e importancia que tiene el conocimiento de los usuarios, sus necesidades y expectativas, en el diseño de unos programas más acertados y por ende poder mostrar una gestión de impacto que puede trascender el espacio bibliotecario, al estar formando usuarios para desenvolverse en la sociedad.

**Gráfico 10.** Porcentaje de instituciones que realizan estudios previos para diseñar el programa



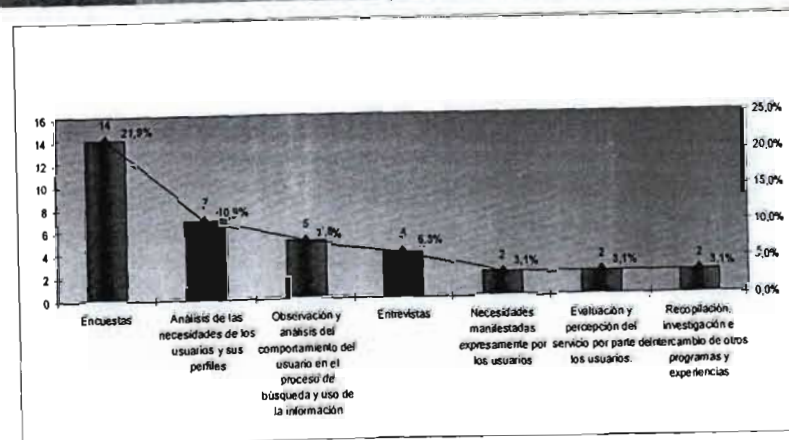
Por otra parte, de las 64 (40,5%) bibliotecas que afirman **SÍ** realizar estudios previos de necesidades de los usuarios para diseñar los cursos o programas de formación de usuarios, solamente 27 (17,1%) especificaron cuál tipo de estudio adelantaron, entre los que se destacan el uso de instrumentos de carácter cualitativo y cuantitativo. Así, las encuestas aparecen con el 21,9% de preferencia, el análisis de las necesidades de los usuarios y sus perfiles con el 10,9%, la observación y análisis del comportamiento de los usuarios con un 7,8%, y las entrevistas con el 6,3% como los datos más representativos. Ver tabla 15. Se anota además que algunas de las respuestas en este numeral, no corresponde a estudios de usuarios propiamente dichos, lo cual podrá indicar un desconocimiento del alcance de estos procesos y explicar el alto porcentaje de no respuestas, 42,2%.

**Tabla 15.** Tipo de estudios realizados como base para el diseño del programa

Tipo de estudios	Total	
	Frec.	%
Encuestas	14	21,9%
Análisis de las necesidades de los usuarios y sus perfiles	7	10,9%
Observación y análisis del comportamiento del usuario en el proceso de búsqueda y uso de la información	5	7,8%
Entrevistas	4	6,3%
Necesidades manifestadas expresamente por los usuarios	2	3,1%
Evaluación y percepción del servicio por parte de los usuarios	2	3,1%
Recopilación, investigación e intercambio de otros programas y experiencias	2	3,1%
Visitas a centros culturales y universitarios	1	1,6%

Cursos, conferencias y seminarios	1	1,6%
Reuniones del equipo de trabajo	1	1,6%
Presentación a autoridades y usuarios para evaluar	1	1,6%
Estudio de los niveles de escolaridad de nuestro Municipio	1	1,6%
Detección de dificultades en el uso de herramientas y tecnologías de información	1	1,6%
Diagnósticos en relación con los índices de retención de alumnos, a lo cual la biblioteca ha sumado sus proyectos de formación de usuarios	1	1,6%
Análisis de la capacidad didáctica y de comunicación con los alumnos	1	1,6%
Análisis de la capacidad de equipamiento computacional y de salas para definir grupos y horas	1	1,6%
Comunicación con la dirección de docencia para obtener el respaldo, autorizaciones y los horarios académicos	1	1,6%
Análisis de los planes y programas de estudio del Colegio	1	1,6%
No contestan	27	42,2%

**Gráfico 11.** Tipo de estudios previos realizados para diseñar programas



### 5.5.2.2. Programas de formación por tipos de usuarios

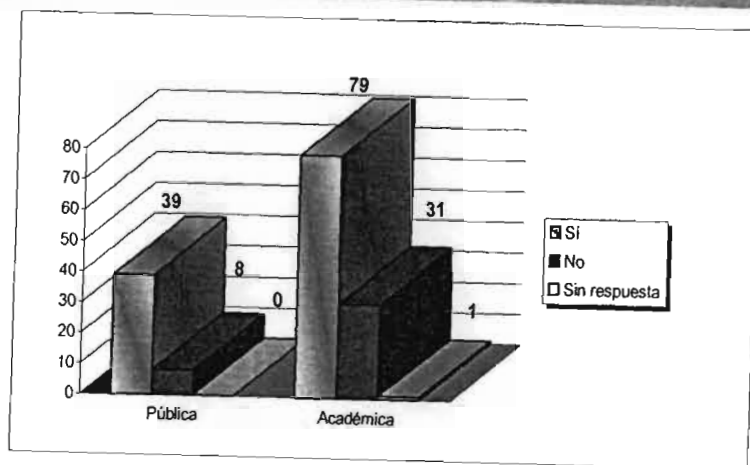
Los programas de formación de usuarios deberían responder a un perfil de usuarios, sus características y necesidades particulares, para evitar formular programas únicos. En este sentido se detecta que la mayoría de las 158 instituciones que respondieron el cuestionario, **SÍ** tienen en cuenta los diferentes tipos de usuarios; ya que un alto porcentaje, (74,7%) afirmó que diseñaba los programas de formación de usuarios conforme al perfil de éstos, el 24,7% respondió no tener en cuenta al tipo de usuario para diseñar los programas y el 0,6% no responde la pregunta.

**Tabla 16. Bibliotecas públicas y académicas que ofrecen programas de formación por tipos de usuarios**

Oferta de programa por tipo de usuario	Tipo de biblioteca				Total	
	Pública	%	Académica	%	Frec.	%
Sí	39	83,0%	79	71,2%	118	74,7%
No	8	17,0%	31	27,9%	39	24,7%
Sin respuesta	0	0,0%	1	0,9%	1	0,6%
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100,0%</b>	<b>111</b>	<b>100,0%</b>	<b>158</b>	<b>100,0%</b>

Estableciendo una diferenciación de esta respuesta por tipo de biblioteca, se encuentra que efectivamente se presenta que en las bibliotecas académicas un 71,2% (79), que manifestaron que **SÍ** tienen los programas de formación de acuerdo con los tipos de usuarios, frente al 83,0% (39) de las bibliotecas públicas. De quienes **NO** tienen los programas por tipos de usuarios, es decir el 24,7% de la muestra total, el 17,0% (8) corresponde a las bibliotecas públicas y el 27,9% (31) a las bibliotecas académicas.

**Gráfico 12. Porcentaje de bibliotecas públicas y académicas que ofrecen programas de formación por tipo de usuarios**



### 5.5.2.3. Grupos a los que está dirigida la formación

En el momento de diseñar un programa de formación es fundamental conocer los usuarios a quienes se les va a dirigir; es decir, disponer de una categoría o clasificación que permita orientar los objetivos, contenidos, metodologías y recursos, entre otros.

Para el análisis de esta pregunta se hizo una organización de acuerdo con el tipo de respuestas dadas por las bibliotecas y la categorización hecha por Naranjo y Álvarez<sup>171</sup>, permitiendo hacer la clasificación por categorías, en la que el mayor porcentaje de tipos de usuarios, corresponde al grupo de estudiantes: estudiantes de pregrado (universitario, tecnológico y técnico) con un 98,3%, los estudiantes de postgrado (especialización, maestría y doctorado) con un 97,5% y estudiantes de educación básica primaria y secundaria con un 50,8%. Seguidamente se encuentra el grupo de profesores con un 49,2%. No predomina una categoría de usuarios en el grupo de comunidad en general, aunque se destacan los niños con un 30,5%, seguido por jóvenes y adultos ambos con un 26,3%. En contraste con las demás categorías, el grupo con menor porcentaje es el de los egresados con un 5,1%.

**Tabla 17. Categorías o tipos de usuarios a los que se dirigen los programas de formación**

Categorías o tipos de Usuarios	Total	
	Frec.	%
Estudiantes	De educación básica primaria y secundaria	60 50,8%
	De pregrado (universitario, tecnológico, y técnico)	116 98,3%
	De postgrado (especialización, maestría y doctorado)	115 97,5%
	Educación no formal e informal	0,0%
	Estudiantes sin categorización	1 0,8%
Profesores	58 49,2%	
Investigadores	26 22,0%	
Egresados - Profesionales	6 5,1%	
Personal administrativo	Políticos, gerentes, administradores, planificadores, asesores, bibliotecarios y auxiliares de biblioteca	19 26,3%
	Niños	36 30,5%
Comunidad en general	Jóvenes	31 26,3%
	Adultos	31 26,3%
	Empleados	29 24,6%
	Amas de casa	27 22,9%
	Jubilados	26 22,0%
	Adultos mayores	25 21,2%
	Desempleados	25 21,2%
	Otros usuarios	27 22,9%

171. La categorización de usuarios hecha para esta pregunta fue tomada de: NARANJO VÉLEZ, Edilma y ÁLVAREZ ZAPATA, Didier. Desarrollo de habilidades informativas. Op. cit.; p. 34.

### 5.5.3. Características, objetivos y contenidos de los programas

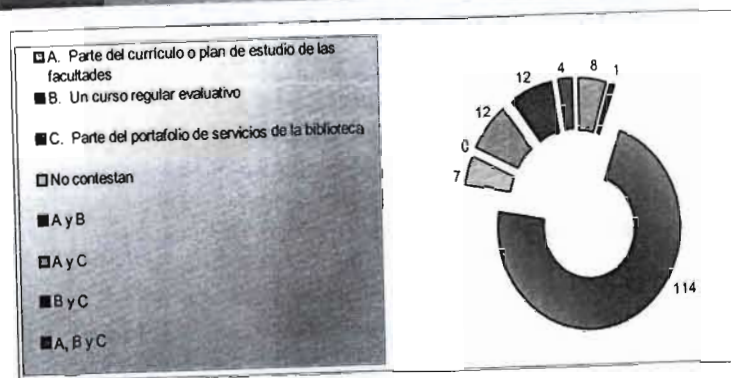
#### 5.5.2.1. Características del programa de formación de usuarios de las bibliotecas académicas

El adscribir el programa de formación de usuarios a una situación o actividad particular de la institución, permite darle a los programas un manejo, aplicación y seguimiento más asiduo, con el respaldo administrativo que se merece. Si se observa la tabla 18 se destaca que el 72,2% (114) hace parte del portafolio de servicios de la biblioteca, el 5,1% (8) hace parte del currículo o plan de estudios de las facultades y el 0,6% (1) se le considera únicamente un curso regular evaluativo. Cuatro instituciones incluyen el programa dentro de las tres características; mientras que 12 (7,6%) lo integran dentro del currículo y como curso regular obligatorio, las otras 12 lo tienen dentro del currículo y como parte del portafolio de servicios. Sin embargo, el 4,4% (7) no responde a esta variable. Es importante mencionar que los programas de formación, en su mayoría, hacen parte del portafolio de servicios de la biblioteca y aún, para el caso de las bibliotecas académicas, no hacen parte del currículo o plan de estudio de las facultades.

**Tabla 18.** Características de los programas de formación de usuarios de las bibliotecas académicas

Características	Total	
	Frec.	%
A. Parte del currículo o plan de estudio de las facultades	8	5,1%
B. Un curso regular evaluativo	1	0,6%
C. Parte del portafolio de servicios de la biblioteca	114	72,2%
No contestan	7	4,4%
A y B	0	0,0%
A y C	12	7,6%
B y C	12	7,6%
A, B y C	4	2,5%
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>100,0%</b>

**Gráfico 13.** Características de los programas de formación de usuarios de las bibliotecas académicas



#### 5.5.3.2. Objetivos de los programas de formación de usuarios

Debido a la gran cantidad de respuestas dadas por las diferentes bibliotecas que participaron en el estudio, se procedió a establecer en primer lugar unas categorías que permitieran agrupar las respuestas a la luz de su aplicación en las diferentes unidades de información; posteriormente se hizo el análisis por cada tipo de biblioteca: pública o académica.

#### Objetivos de los programas de las bibliotecas académicas

La biblioteca académica, establecida para apoyar a las instituciones educativas de nivel superior (universidades, tecnológicas y técnicas) en las funciones de docencia, extensión (proyección social) e investigación es una de las entidades que más se ha preocupado por la formación de los usuarios, pues, al parecer, éstos son más conscientes de su importancia sólo cuando empiezan sus estudios superiores, dada la complejidad de los procesos de aprendizaje a los que se ven abocados. Los objetivos, sean éstos instruccionales, institucionales o de aprendizaje se vuelven fundamentales al momento de empezar la planeación, ejecución y evaluación de un programa de formación de usuarios.

Al realizar el análisis de esta variable se encontró gran cantidad de objetivos, algunos mezclados como si fueran uno solo; otros, que más que objetivos se refieren a actividades propias del programa de formación de usuarios, por lo que fue necesario hacer una depuración minuciosa y establecer categorías de tipo general.

De esta manera se obtiene finalmente que, en la biblioteca académica 42 instituciones (38%) pretenden que el estudiante, y en general los usuarios, conozcan las colecciones, servicios y recursos. En esta interpretación es necesario aclarar que algunas bibliotecas utilizan la palabra familiarizar (cuatro en total) como palabra inicial del objetivo, pero para efectos de este análisis se incluyen como parte del

interés por facilitar el conocimiento de la biblioteca. En contraste con este número de instituciones, algunos objetivos de gran importancia para la formación de usuarios -dadas las explicaciones desde los modelos pedagógicos-, son formulados solo por una de las bibliotecas, tal como se obtiene con los siguientes objetivos: "discutir el papel de la biblioteca en el proceso de institucionalización de la ciencia y la tecnología" y "discutir los conceptos básicos relacionados con la transferencia de información científica y técnica".

Así mismo, es importante resaltar que el 14% (16) de las bibliotecas formulan como objetivo "Contribuir con el desarrollo de habilidades y estrategias de búsqueda de información (selección, recuperación, interpretación y evaluación)", es decir, apuntan al desarrollo del proceso formativo; el 7% (8) buscan "Apoyar la labor investigativa, docente y administrativa en la universidad", constituyendo un ejemplo de objetivo institucional; mientras que -nuevamente ocho (7%)- se refieren a "Identificar y precisar las necesidades de información de los usuarios", algo extraño, si se tiene en cuenta que este objetivo hace parte de la etapa previa a la formulación de los objetivos del programa; por lo tanto es más un objetivo de un estudio de usuarios que de un programa de formación.

Debe aclararse que el segundo y tercer objetivo de la tabla 21 son similares pero no iguales, pues el verbo con que inician los diferencia, ya que la capacitación se entiende como el proceso de habilitar a alguien para que desempeñe mejor una actividad o función que viene desarrollando, propia de su vida laboral (como por ejemplo la capacitación que recibe un bibliotecario), mientras que la instrucción es considerada la habilitación básica en el uso de alguna herramienta.

Desafortunadamente se anularon 14 respuestas (13%) por la falta de claridad en la información presentada, ya que no correspondían con la pregunta (indicaron estrategias o contenidos en lugar de objetivos). Otras respuestas interesantes pueden observarse en la tabla 19.

**Tabla 19. Objetivos de los programas de las bibliotecas académicas**

Objetivos	Total	
	Frec.	%
Que el estudiante (usuarios) conozca las colecciones, servicios y recursos de la biblioteca.	42	38%
Capacitar a los usuarios de la biblioteca en el uso de servicios, catálogos de búsqueda, bases de datos y otras herramientas de apoyo, así como de nuevos recursos electrónicos	34	31%
Instruir a los usuarios de la biblioteca en el uso de servicios, catálogos de búsqueda, bases de datos y otras herramientas de apoyo, así como de nuevos recursos electrónicos	16	14%

Dar a conocer el reglamento de la biblioteca	16	14%
Contribuir con el desarrollo de habilidades y estrategias de búsqueda de información (selección, recuperación, interpretación y evaluación)	16	14%
Que el usuario pueda aplicar y utilizar las tecnologías de la información y otras herramientas y recursos para un acceso fácil y oportuno a la información	13	12%
Que los usuarios sean más autónomos en la búsqueda y localización de la información	13	12%
Orientar a los usuarios en el uso y manejo de las fuentes de información y las colecciones	9	8%
Apoyar la labor investigativa, docente y administrativa en la universidad	8	7%
Identificar y precisar las necesidades de información de los usuarios	8	7%
Estimular la acción investigativa de los estudiantes	5	5%
Que aprecien el material, los equipos y sepan cuidarlos para su conservación	4	4%
Fomentar en el estudiante una actitud crítica, analítica e interpretativa para el manejo de la información en varios soportes	3	3%
Aumentar el número de usuarios	3	3%
Sensibilizar y motivar a los usuarios en la valoración de la información como un recurso estratégico para el autoaprendizaje, la generación de conocimiento, la resolución de problemas y la toma de decisiones.	3	3%
Orientar en la elaboración de documentos científicos de acuerdo con las normas de presentación para trabajos escritos	2	2%
Ubicar los sitios Web más representativos de la disciplina	1	1%
Dar a conocer al personal y sus funciones	1	1%
Enseñar herramientas, tales como: hacer bibliografía, hacer citas, lectura rápida y sintetizar la información	1	1%
Responder a las expectativas de información especializada	1	1%
Discutir el papel de la biblioteca en el proceso de institucionalización de la ciencia y la tecnología	1	1%
Discutir los conceptos básicos relacionados con la transferencia de información científica y técnica	1	1%
Generar expectativas y acercar al usuario a la biblioteca	1	1%
Satisfacer las necesidades de información de los usuarios	1	1%

#### Objetivos de los programas de las bibliotecas públicas

De las diferentes respuestas suministradas, se destaca que el 38% (18 bibliotecas) aspiran "dar a conocer y difundir el funcionamiento, los servicios y los recursos materiales y humanos de la biblioteca" (siendo éste un objetivo institucional), mientras que el 32% (15) formulan un objetivo instruccional: "capacitar a los

usuarios en el conocimiento de los servicios de la biblioteca, manejo de materiales, sistemas y bases de datos".

Curiosamente al igual que en las bibliotecas académicas, (9%), se indica como objetivo de estudio de usuarios y no de formación el "conocer las necesidades de información de los usuarios".

En la tabla 20 es posible realizar una lectura pormenorizada de las respuestas ofrecidas por estas bibliotecas, aclarando que no todas las respuestas corresponden a objetivos relacionados con la formación de usuarios de la información.

**Tabla 20. Objetivos de los programas de las bibliotecas públicas**

Objetivo	Total	
	Frec.	%
Dar a conocer y difundir el funcionamiento, los servicios y los recursos materiales y humanos de la biblioteca.	18	38%
Capacitar a los usuarios en el conocimiento de los servicios de la biblioteca, manejo de materiales, sistemas y bases de datos.	15	32%
Propiciar un mejor uso de las bibliotecas y acceso a las colecciones	7	15%
Formar usuarios integrales para su desempeño en cualquier biblioteca	7	15%
Apoyar los procesos de educación de la biblioteca	5	11%
Sensibilización sobre el uso y cuidado de material bibliográfico (comportamiento en la biblioteca)	4	9%
Orientar en el uso del catálogo y/o la base de datos - Aprender el manejo del catálogo en línea	4	9%
Conocer las necesidades de información de los usuarios	4	9%
Proporcionar a las personas de la comunidad elementos fundamentales de la recuperación de información	4	9%
Facilitar el conocimiento de todas las herramientas de computación, programas básicos e Internet	3	6%
Contribuir al desarrollo del hábito de la lectura	3	6%
Orientar a los usuarios sobre los recursos de información disponibles en la biblioteca	2	4%
Promover actividades culturales	2	4%
Optimizar recursos informativos y educativos	2	4%
Promover la formación de un lector autónomo, crítico y universal	1	2%
Enfatizar la importancia de la conservación del patrimonio bibliográfico nacional	1	2%
Concientizar a los usuarios de la importancia de la biblioteca en el desarrollo intelectual y cultural del país	1	2%
Aumentar el número de usuarios - lectores	1	2%
Incentivar al usuario a desarrollar investigación en el área	1	2%
Facilitar la comunicación entre el usuario y el referencista	1	2%
Dar a conocer los deberes y derechos de los usuarios	1	2%

### 5.5.3.3. Contenidos de los programas de formación de usuarios

De igual forma, los contenidos de los programas de formación de usuarios, indicados por cada una de las instituciones, se analizaron y se presentan clasificados por tipo de biblioteca, con su respectiva interpretación y la tabla de frecuencias.

#### Contenidos de los programas de las bibliotecas académicas

La respuesta que con mayor frecuencia se presenta en la biblioteca académica: "conocimiento y uso de los diferentes recursos electrónicos -biblioteca virtual, bases de datos, redes de información, Internet, páginas Web-" con un porcentaje de 70%, demuestra como este tipo de unidad de información está respondiendo a las exigencias del medio y permite establecer una tendencia en los programas de formación hacia el desarrollo de habilidades para el uso de recursos tecnológicos. Se anota que el 65% de las bibliotecas considera el "reglamento de la biblioteca" como un aspecto necesario dentro del contenido del programa, seguido de 52% para la difusión de los servicios de la biblioteca "servicios (DSI - bibliografías - referencias virtuales, etc.)".

En la tabla 21 es posible realizar la lectura completa de las respuestas ofrecidas desde las bibliotecas académicas; sin embargo, se anularon 25 propuestas de contenido, por circunstancias similares a las expresadas en los objetivos: confusión de conceptos. A modo de ejemplo se registra en la tabla las "visitas guiadas" con un porcentaje de 23% aunque no constituyen parte de lo que es un contenido, si no que es una estrategia utilizada para dar a conocer la biblioteca; esto con el fin de mostrar que aún se tiene confusión cuando se formulan algunos de los contenidos de los programas de formación.

**Tabla 21. Contenidos de los programas de las bibliotecas académicas**

Contenido	Total	
	Frec.	%
Conocimiento y uso de los diferentes recursos electrónicos (biblioteca virtual, bases de datos, redes de información, Internet, páginas Web)	78	70%
Reglamento de la biblioteca	72	65%
Servicios (DSI - bibliografías - referencias virtuales, recursos, etc.)	58	52%
Información sobre la biblioteca (misión, visión, estructura y organización)	51	46%
Estrategias de búsqueda y recuperación de información	44	40%
Catálogo en línea (OPAC)	43	39%
Colecciones (tipología documental y temas)	34	31%
Fuentes de información (conocimiento y acceso) - Información especializada, tablas de contenido	34	31%



Visitas guiadas	26	23%
Normas para presentación de trabajos escritos (citas, bibliografías, etc.)	19	17%
Página web institucional	10	9%
Divulgación de productos y servicios (Boletín de novedades - Alertas)	9	8%
Apoyo a la investigación (Metodología de la investigación)	9	8%
Recuperación de la información	8	7%
Información como recurso estratégico	7	6%
Sistemas de clasificación	5	5%
Destrezas en el uso de la información y los servicios de la biblioteca	5	5%
Derechos de autor	5	5%
Sensibilización	5	5%
Quién es el usuario de la información (biblioteca)	2	2%
Necesidades - Generar necesidades	2	2%
Préstamo interbibliotecario	2	2%
Análisis y evaluación de la información	2	2%
La biblioteca como centro generador de conocimiento	2	2%
Herramientas de información: catálogo, colección general, archivo vertical	2	2%
Instrumentos para la organización de la información	1	1%
Obtención de documentos	1	1%
Actividades de animación a la lectura	1	1%
Presentación de la Universidad	1	1%
Lenguajes documentales	1	1%
Técnicas de estudio	1	1%
Listas de discusión y distribución	1	1%
Partes de un libro	1	1%

### Contenidos de los programas de las bibliotecas públicas

En primer lugar se destacan como contenidos ofrecidos desde la biblioteca pública, con un total de 43 instituciones (91%) "información sobre la biblioteca (misión, visión, estructura, organización, extensión cultural) - visitas guiadas", "herramientas de información como el catálogo en línea (OPAC) ..." con 26 (55%) y el "reglamento de la biblioteca" con 24 instituciones (51%).

El "conocimiento y uso de los diferentes recursos electrónicos (bibliotecas virtuales, bases de datos, CD-ROM's, redes de información, Internet, páginas web, power point)" con un total de 17 bibliotecas (36%), permite mostrar como en algunas bibliotecas públicas, como en las académicas, también se ofrecen programas de formación de usuarios en los cuales los recursos tecnológicos hacen parte de su contenido y están a la vanguardia con los desarrollos en esta área.

Nuevamente las visitas guiadas con un indicador de 28% (13 instituciones) son incluidas como parte del contenido de los programas de formación, aunque es prácticamente una estrategia de difusión.

En este tipo de biblioteca se anuló el 28% (13) de las respuestas, por los motivos expresados anteriormente: confusión de conceptos.

**Tabla 22. Contenidos de los programas de las bibliotecas públicas**

Contenidos	Total	
	Frec.	%
Información sobre la biblioteca (misión, visión, estructura, organización, extensión cultural)	43	91%
Herramientas de información: catálogo en línea (OPAC), archivo vertical, colección de referencia, colección general	26	55%
Reglamento de la biblioteca	24	51%
Servicios (DSI - bibliografías - referencias virtuales, recursos)	18	38%
Estrategias de búsqueda y localización de la información	17	36%
Conocimiento y uso de los diferentes recursos electrónicos (bibliotecas virtuales, bases de datos, CD ROMS, redes de información, Internet, páginas Web, power point)	17	36%
Colecciones (tipología documental y temas)	15	32%
Visitas guiadas	13	28%
Sensibilización	7	15%
Fuentes de información (conocimiento y acceso)	6	13%
Sistemas de clasificación	6	13%
Destrezas en el uso de la información y los servicios de la biblioteca	4	9%
Tipos de bibliotecas	4	9%
Divulgación de productos y servicios (Boletín de novedades - Alertas)	4	9%
Manejo básico del computador y sus programas	4	9%
Normas para presentación de trabajos escritos (citas, bibliografías, etc.)	3	6%
Apoyo a la investigación (Metodología de la investigación)	2	4%
Derechos de autor	2	4%
Programas de atracción a la lectura	1	2%
	1	2%

### 5.5.4. Modelos pedagógicos, estrategias y medios didácticos

#### 5.5.4.1. Utilización de los modelos pedagógicos como apoyo para la concepción y desarrollo del programa de formación

El uso de un modelo pedagógico de soporte para el diseño y desarrollo de los programas de formación de usuarios, permite conocer la relación que encuentran

los formadores de usuarios con la pedagogía y, sin ser pretenciosos, ver la validez que le dan a la función educativa que tiene la biblioteca. Sin duda, el modelo pedagógico, también es un medio que facilita la planeación de un programa de este tipo; que en muchas ocasiones hace parte del trabajo del grupo que planea y de quienes facilitan la información, pero del que no son conscientes, lo cual ayudaría en gran medida a la evaluación del proceso formativo.

#### Relación de bibliotecas que se apoyan en modelos pedagógicos

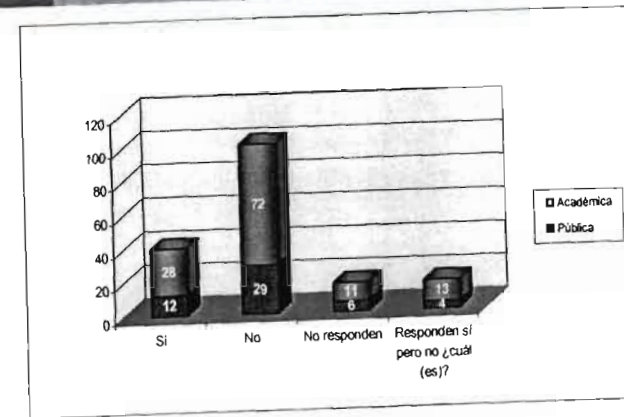
De las 158 bibliotecas, entre públicas y académicas, que respondieron el cuestionario, el 63,9% (101) dice que para la concepción y desarrollo del programa de formación de usuarios **NO** se apoyan en ningún modelo pedagógico, el 25,3% (40) dice que **SÍ** lo hacen, mientras que el 10,8% (17) restante no responde. De las 40 bibliotecas que dicen apoyarse en algún modelo pedagógico, 17 no responden cuál es el modelo usado, esto indica el desconocimiento de las bibliotecas en lo que tiene que ver con este aspecto.

**Tabla 23.** Uso de los modelos pedagógicos para el diseño y desarrollo de los programas

Uso de un modelo pedagógico	Tipo de biblioteca				Total	
	Pública	%	Académica	%	Frec.	%
Sí	12	25,5%	28	25,2%	40	25,3%
No	29	61,7%	72	64,9%	101	63,9%
No responden	6	12,8%	11	9,9%	17	10,8%
<b>Totales</b>	<b>47</b>	<b>100,0%</b>	<b>111</b>	<b>100,0%</b>	<b>158</b>	<b>100%</b>
Responden sí pero no ¿cuál(es)?	4	8,5%	13	11,7%	17	10,8%

Estableciendo una diferenciación por tipo de biblioteca se observa que de las 47 bibliotecas públicas el mayor porcentaje, 61,7% corresponde a una respuesta negativa y el 25,5% a una respuesta afirmativa. Algo similar, sin un margen representativo con los porcentajes anteriores, se presenta en las bibliotecas académicas, las cuales el 64,9% manifestó no usar modelos pedagógicos y el 25,2% sí utilizarlos. Se destaca que el 11,7%, correspondiente a las bibliotecas académicas, manifiestan sí apoyarse en un modelo pero no indican cuál.

**Gráfico 14.** Porcentaje de bibliotecas que se apoyan en algún modelo pedagógico



#### Tipo de modelo pedagógico utilizado

De las 23 bibliotecas que efectivamente contestaron sí apoyarse en modelos pedagógicos y ¿cuál(es)?, el 17,4% corresponde al modelo constructivista; los modelos conductistas y tradicionales son usados respectivamente por el 13%; de igual manera, el 8,7% combinan el modelo constructivista, conductista y el tradicional o usan la escuela nueva. El 4,3% usa el modelo de instrucción semidirecto de Svinicki y Swart o la metodología de participación guiada. Es importante mencionar que algunas de las respuestas no corresponden con la definición de modelos pedagógicos, sino a la de medios, herramientas o técnicas, componentes de éstos; este porcentaje equivale al 30,4% (7) de las respuestas.

**Tabla 24.** Modelos pedagógicos empleados para la formación de usuarios

Tipo de modelo	Total	
	Frec.	%
Modelo constructivista	4	17,4%
Conductista	3	13,0%
Tradicional	3	13,0%
Combinación de los modelos constructivo, conductista y tradicional.	2	8,7%
Escuela Nueva	2	8,7%
Modelo de instrucción semidirecto de Svinicki y Swart	1	4,3%
Metodología de participación guiada.	1	4,3%
No corresponde a lo que es un modelo pedagógico	11	47,8%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,0%</b>

### 5.5.4.2. Estrategias utilizadas más frecuentemente para la formación de usuarios

Con las estrategias se pretende visualizar el proyecto formativo al conocer las prácticas que le han servido al programa y son las que orientan la elaboración de los materiales educativos. Las estrategias didácticas son acciones globales e integrales, que representan un conjunto de actividades ordenadas y articuladas dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, las cuales permiten organizar el programa o el trabajo de un tema específico, de acuerdo con los contenidos del mismo.

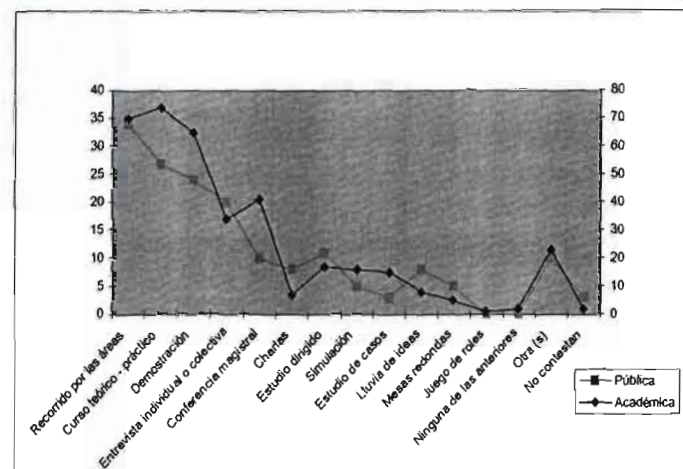
De las 158 bibliotecas que respondieron el cuestionario, el 65,8% (104) afirmó usar como estrategia didáctica en los programas formativos el recorrido por las áreas, el 63,9% (101) los cursos teórico-prácticos, el 56,3% (89) la demostración y el 34,2% la entrevista individual o colectiva, mientras que la conferencia magistral es utilizada por el 32,3%. En contraste, el 6,3% de las bibliotecas encuestadas dice recurrir a las mesas redondas y el 1,3% (2) no utiliza ninguna estrategia. Debe anotarse que cinco unidades de información no contestan, mientras que 33 (20,9%) se apoya en otras; de éstas, solamente 26 indican las estrategias utilizadas.

**Tabla 25. Estrategias más frecuentemente utilizadas por las bibliotecas públicas y académicas para la formación de usuarios**

Estrategias	Tipo de biblioteca				Total	
	Pública	%	Académica	%	Frec.	%
Recorrido por las áreas	34	72,3%	70	63,1%	104	65,8%
Curso teórico - práctico	27	57,4%	74	66,7%	101	63,9%
Demostración	24	51,1%	65	58,6%	89	56,3%
Entrevista individual o colectiva	20	42,6%	34	30,6%	54	34,2%
Conferencia magistral	10	21,3%	41	36,9%	51	32,3%
Charlas	8	17,0%	7	6,3%	15	9,5%
Estudio dirigido	11	23,4%	17	15,3%	28	17,7%
Simulación	5	10,6%	16	14,4%	21	13,3%
Estudio de casos	3	6,4%	15	13,5%	18	11,4%
Lluvia de ideas	8	17,0%	8	7,2%	16	10,1%
Mesas Redondas	5	10,6%	5	4,5%	10	6,3%
Juego de roles	0	0,0%	1	0,9%	1	0,6%
Ninguna de las anteriores	0	0,0%	2	1,8%	2	1,3%
Otra (s)	10	21,3%	23	20,7%	33	20,9%
No contestan	3	6,4%	2	1,8%	5	3,2%

Para las bibliotecas académicas el curso teórico-práctico constituye la estrategia más utilizada para la formación de usuarios con un 66,7%, mientras que el recorrido por las áreas con 72,3% lo es para las bibliotecas públicas, seguido del curso teórico-práctico con 57,4%. Para las bibliotecas académicas la segunda y tercera estrategia más utilizada en su orden, corresponden al recorrido por las áreas (63,1%) y la demostración (58,6%). Se resalta que la cuarta estrategia para este mismo tipo de biblioteca es la conferencia magistral (36,9%), estrategia que ocupa el sexto lugar en las bibliotecas públicas con un 21,3%. Coincidentalmente las mesas redondas y la lluvia de ideas son las dos estrategias menos utilizadas por ambos tipos de bibliotecas.

**Gráfico 15. Estrategias más frecuentemente utilizadas por las bibliotecas públicas y académicas para la formación de usuarios**



De las 33 bibliotecas que dicen recurrir a otras estrategias para la formación de usuarios, 15 de ellas indica las charlas como estrategia didáctica, además de los brochures informativos y juego de roles, entre otras. Llama la atención que las "presentaciones en power point" y el "uso de internet" sean consideradas estrategias didácticas y no herramientas. Además algunas de las respuestas no concuerdan con lo que se estaba preguntando y se refieren a otros asuntos de la formación de usuarios.

### 5.5.4.3. Estrategias para la formación de usuarios y el uso de modelos pedagógicos

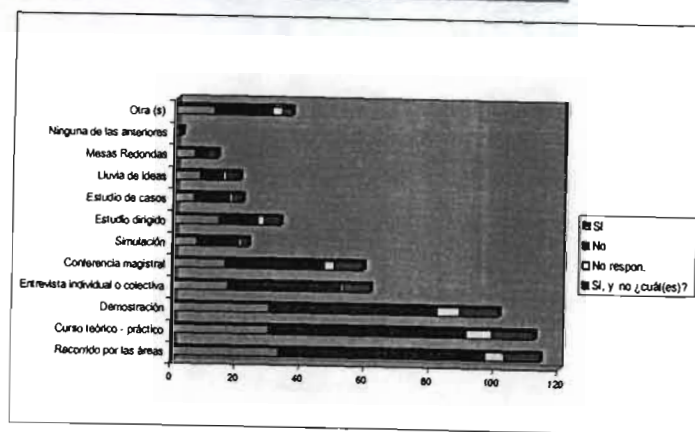
De las 158 instituciones encuestadas, 101 (63,9%) que manifestaron NO utilizar algún modelo pedagógico para los programas de formación de usuarios, prefieren como estrategias para llevar a cabo el programa, en primer lugar, el recorrido por las áreas con un 40,5% seguido del curso teórico-práctico con un 38,6% y la demostración con un 32,9%. Estas mismas estrategias también son las que

predominan en las 40 bibliotecas (25,3%) que **SÍ** utilizan un modelo pedagógico; el recorrido por las áreas arrojó un porcentaje de 20,9% y tanto el curso teórico-práctico como la demostración tienen 19,0%. Las estrategias menos utilizadas en las bibliotecas que **NO** siguen modelos pedagógicos, se encuentran las mesas redondas con un 2,5% y la lluvia de ideas con 4,4%; mientras que para los que **SÍ** usan modelos pedagógicos, son las mesas redondas y el estudio de casos, ambas con un porcentaje de 3,8%, seguidas de la simulación con un 4,4%.

**Tabla 26. Estrategias para la formación de usuarios y el uso de modelos pedagógicos**

Estrategias	Uso de Modelos Pedagógicos							
	Si	%	No	%	No respon.	%	Si, y no ¿cuál(es)?	%
Recorrido por las áreas	33	20,9%	64	40,5%	6	3,8%	11	7,0%
Curso teórico - práctico	30	19,0%	61	38,6%	8	5,1%	13	8,2%
Demostración	30	19,0%	52	32,9%	7	4,4%	12	7,6%
Entrevista individual o colectiva	17	10,8%	35	22,2%	1	0,6%	8	5,1%
Conferencia magistral	16	10,1%	31	19,6%	3	1,9%	9	5,7%
Simulación	7	4,4%	13	8,2%	1	0,6%	2	1,3%
Estudio dirigido	14	8,9%	12	7,6%	2	1,3%	5	3,2%
Estudio de casos	6	3,8%	11	7,0%	1	0,6%	3	1,9%
Lluvia de ideas	8	5,1%	7	4,4%	1	0,6%	4	2,5%
Mesas Redondas	6	3,8%	4	2,5%	0	0,0%	3	1,9%
Ninguna de las anteriores	1	0,6%	1	0,6%	0	0,0%	0	0,0%
Otra (s)	12	7,6%	18	11,4%	3	1,9%	3	1,9%

**Gráfico 16. Estrategias para la formación de usuarios y el uso de modelos pedagógicos**



#### 5.5.4.4. Medios didácticos utilizados para la formación de usuarios

Medio didáctico es cualquier material elaborado con la intención de facilitar los procesos de enseñanza y aprendizaje, por ejemplo, un manual o un programa multimedia que permite al usuario diseñar su estrategia de búsqueda de información. El recurso educativo es cualquier material que, en un contexto educativo determinado, sea utilizado con una finalidad didáctica o para facilitar el desarrollo de las actividades formativas. Los recursos educativos que se pueden utilizar en una situación de enseñanza y aprendizaje pueden ser o no medios didácticos. Un vídeo para aprender cuál es la función de determinada unidad de información y su importancia para apoyar el desarrollo del conocimiento de los usuarios, será un material didáctico (pretende enseñar), en cambio un vídeo con un reportaje de la IFLA sobre las bibliotecas del mundo, a pesar de que pueda utilizarse como recurso educativo, no es en sí mismo un material didáctico, pues sólo pretende informar.

Los medios didácticos más utilizados por las bibliotecas encuestadas son: con un 87,0% (138) los medios impresos, el 75,3% (119) los computacionales, el 60,1% (95) los audiovisuales, y el 39,9% (63) los visuales. En menor porcentaje, las realias con un 5,7% (9) y los medios sonoros con un 13,3% (21). El 9,5% manifiesta utilizar otros medios y el 4,4% no responden la pregunta. Durante el análisis se observó además que una sola institución hace uso de todos los medios didácticos, mientras que 14 utilizan todos menos las realias. En tanto que impresos, audiovisuales y sonoros son usados en 17 bibliotecas.

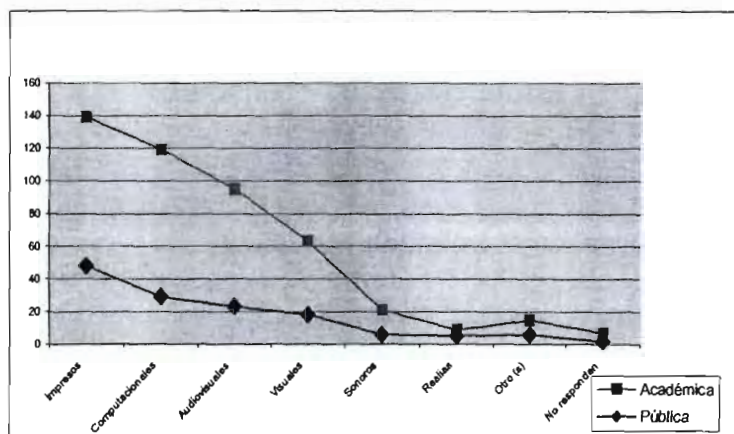
**Tabla 27. Medios didácticos utilizados para la formación**

Medios didácticos	Tipo de biblioteca				Total	
	Pública	%	Académica	%	Free.	%
Impresos	47	100,0%	91	82,0%	138	87,0%
Computacionales	29	61,7%	90	81,1%	119	75,3%
Audiovisuales	23	48,9%	72	64,9%	95	60,1%
Visuales	18	38,3%	45	40,5%	63	39,9%
Sonoros	6	12,8%	15	13,5%	21	13,3%
Realias	5	10,6%	4	3,6%	9	5,7%
Otro (s)	6	12,8%	9	8,1%	15	9,5%
No responden	2	4,3%	5	4,5%	7	4,4%
No contestaron						
¿Cuál (es)?	1	2,1%	3	2,7%	4	2,5%

Al hacer la clasificación del uso de medios didácticos por tipo de biblioteca, se encontró que tanto en la biblioteca pública como en la académica, predomina en su orden el uso de los medios impresos, computacionales y audiovisuales. En la pública los impresos con un porcentaje de 100,0% (47), los computacionales con 61,7%

(29) y los audiovisuales con 48,9% (23); mientras que en la académica los impresos y los computacionales tienen un porcentaje de 82,0% y 81,1% respectivamente, y los audiovisuales el 64,9% (72). El uso de las realias predomina en la biblioteca pública frente a la académica por un porcentaje significativo. Ver tabla 27.

**Gráfico 17. Medios didácticos utilizados para la formación**



Las 15 (9,5%) bibliotecas que afirmaron usar otros medios didácticos, hacen alusión en mayor porcentaje a los tipos de material impreso como: módulos y guías de usuarios, carteles, trípticos, dípticos, libros, fotocopias, periódicos y obras de referencia, volantes, folletos y plegables. Consideran las presentaciones en power point (medio computacional) y las demostraciones en videos (medio audiovisual), además mencionan como medios el “discurso coloquial instructivo”, las exposiciones y los murales. En algunas respuestas se evidencia una confusión entre herramientas y medios didácticos.

#### 5.5.4.5. Medios didácticos y el uso de modelos pedagógicos

Como aparece en la tabla 23, de las 158 instituciones encuestadas, 101 (63,9%) manifestaron NO utilizar algún modelo pedagógico para los programas de formación de usuarios y se consideró interesante confrontar que tipo de medios didácticos utilizaban en contraste con las que sí se apoyaban en estos modelos. Se encontró que el 51,3% (81) preferían los medios impresos, seguido de los computacionales con 43,7% (69). El medio menos utilizado eran las realias y los sonoros con 2,5% y 6,3% respectivamente.

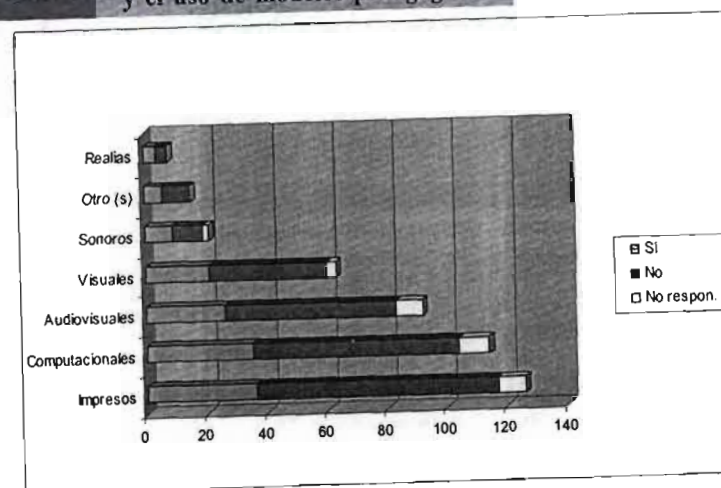
Las bibliotecas que SÍ se apoyaban en un modelo pedagógico también preferían en mayor porcentaje los medios impresos con un 22,8% y los computacionales con 22,2% y los de menor uso eran las realias (2,5%) y los sonoros (5,7%).

Es importante anotar que las unidades de información que NO se apoyaban en algún modelo pedagógico, a diferencia de las que SÍ, recurrían en mayor porcentaje a los medios audiovisuales (36,1%) y a los visuales (24,7%) en contraste con el 16,5% y el 13,3% de las que sí se apoyan en algún modelo.

**Tabla 28. Medios didácticos para la formación y el uso de modelos pedagógicos**

Medios didácticos	Uso de Modelos Pedagógicos					
	Sí	%	No	%	No respon.	%
Impresos	36	22,8%	81	51,3%	9	5,7%
Computacionales	35	22,2%	69	43,7%	10	6,3%
Audiovisuales	26	16,5%	57	36,1%	9	5,7%
Visuales	21	13,3%	39	24,7%	3	1,9%
Sonoros	9	5,7%	10	6,3%	2	1,3%
Realias	4	2,5%	4	2,5%	0	0,0%
Otro (s)	6	3,8%	9	5,7%	0	0,0%

**Gráfico 18. Medios didácticos para la formación y el uso de modelos pedagógicos**



### 5.5.5. Sistematización y difusión

#### 5.5.5.1. Medios utilizados para convocar a los usuarios

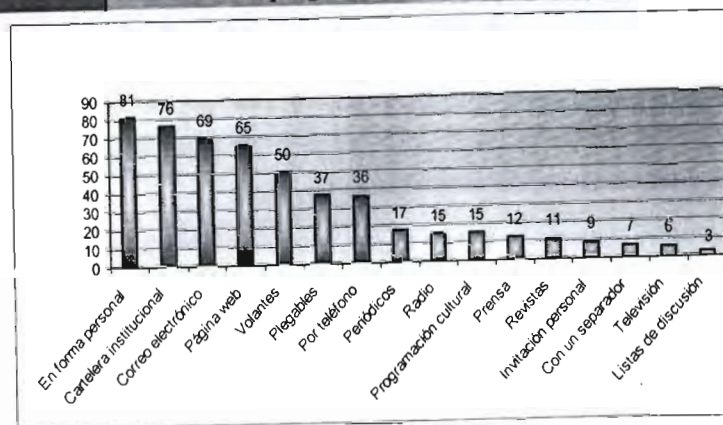
Convocar a los usuarios a través de diferentes medios, permite crear una cultura de actualización para los usuarios y difusión de los servicios de la biblioteca.

Los medios han ido evolucionando conforme al desarrollo tecnológico, pero hay quienes prefieren los “medios tradicionales”. Es así como la convocatoria personal parece ser el medio más utilizado por las bibliotecas analizadas ya que el 51,3% afirmó utilizarlo, seguido de la cartelera institucional (48,1%), el correo electrónico (43,8%) y las páginas web (41,1%). Entre los medios menos usados se encuentran con un 1,9% las listas de discusión, con un 3,8% la televisión y los separadores con un 4,4%. A esta pregunta no responden 9 instituciones, es decir, el 5,7%.

**Tabla 29.** Medios utilizados para convocar a los usuarios a los programas de formación

Medios	Total	
	Frec.	%
En forma personal	81	51,3%
Cartelera institucional	76	48,1%
Correo electrónico	69	43,7%
Página web	65	41,1%
Volantes	50	31,6%
Plegables	37	23,4%
Por teléfono	36	22,8%
Periódicos	17	10,8%
Radio	15	9,5%
Programación cultural	15	9,5%
Prensa	12	7,6%
Revistas	11	7,0%
Invitación personal	9	5,7%
Con un separador	7	4,4%
Televisión	6	3,8%
Listas de discusión	3	1,9%
Otro	60	38,0%
No contestan	9	5,7%
No contestaron: en caso de otro ¿Cuál (es)?	14	8,9%

**Gráfico 19.** Medios utilizados para convocar a los usuarios a los programas de formación



Además de los medios utilizados, un porcentaje representativo de bibliotecas (38%) manifestó que recurría a otros medios, entre los que se destacan la solicitud directa de las dependencias académicas y la actividad de inducción que ofrecen las universidades a los estudiantes nuevos y que se aprovecha para convocar a los cursos de formación. Ver tabla 30.

**Tabla 30.** Otros medios utilizados para convocar a los programas de formación

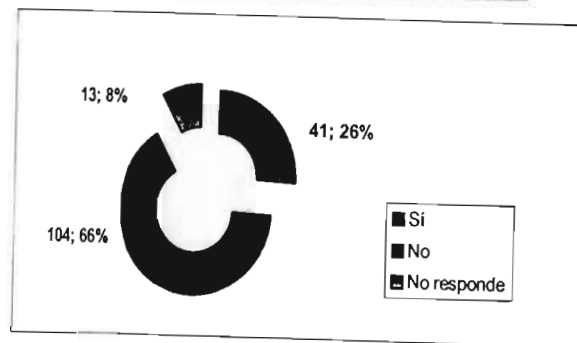
Medios	Total	
	Frec.	%
A solicitud de las facultades, departamentos y escuelas pertenecientes a la universidad y docentes interesados	10	16,7%
Programa general de inducción a la universidad	9	15,0%
Visitas guiadas a la biblioteca de instituciones y grupos específicos (nivel primario, básico, universitarios, docentes, investigadores).	6	10,0%
Forma parte de las asignaturas del programa académico y agendas de las facultades y departamentos	5	8,3%
Visitas a las aulas de clase, establecimientos educativos y acuerdos interinstitucionales	4	6,7%
Circulares o cartas de invitación a facultades (correo interno) o a instituciones educativas externas	4	6,7%
Boletines y publicaciones de la biblioteca	2	3,3%
Se programa con el calendario académico de los departamentos y facultades	2	3,3%

En reuniones, eventos y grupos de asociaciones	2	3,3%
Presentación ante los consejos de facultad	1	1,7%
El servicio de referencia	1	1,7%
Se coordina con instituciones externas y el área de capacitación de la biblioteca	1	1,7%
Se coordina con las secretarías de las diferentes facultades	1	1,7%

### 5.5.5.2. Documentación del programa de formación

Es importante conservar la historia de la evolución del programa para evitar ambigüedad, lograr coherencia en el accionar, poder sistematizar posteriormente y elaborar evaluaciones permanentes. Sin embargo, el 66% (104) de las bibliotecas manifiesta no tener por escrito el programa de formación de usuarios, mientras que solo el 26% (41) sí lo tiene. El 8% (13) no responde a la pregunta.

**Gráfico 20. Documentación del programa**



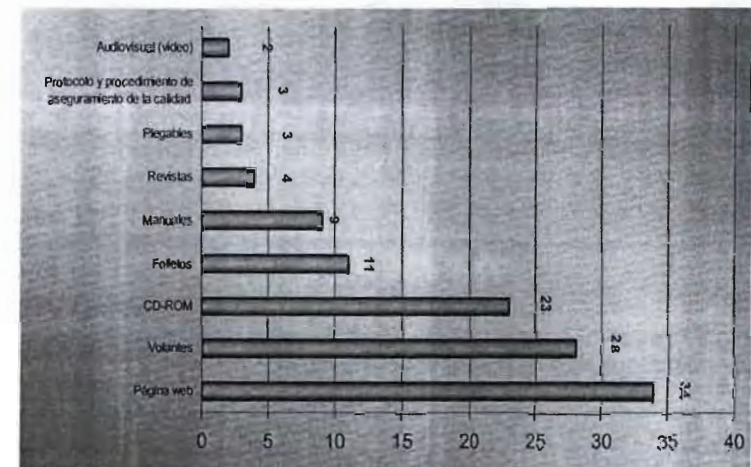
### 5.5.5.3. Medios utilizados para publicar y difundir los programas de formación

Tener el programa escrito y publicado permite la socialización con los empleados de la biblioteca y los usuarios, éstos pueden participar y ayudar en la retroalimentación del servicio, al igual que le da un nivel de confiabilidad y seriedad al programa. Del total de respuestas recibidas que manifestaron que el programa de formación sí estaba escrito (es decir, el 26% (41) de la muestra), se destaca lo siguiente: el 82,9% (34) dijo publicar el programa en la página web, el 68,3% (28) en volantes, y el 56,1% (23) en CD-ROM. En contraste, un 2,4% (1) publica el programa en relatorías y circulares técnicas.

**Tabla 31. Medios más frecuentes para publicar y difundir los programas de formación**

Medio	Total	
	Frec.	%
Página web	34	82,9%
Volantes	28	68,3%
CD-ROM	23	56,1%
Folleto	11	26,8%
Manuales	7	17,1%
Revistas	4	9,8%
Plegables	3	7,3%
Protocolo y procedimiento de aseguramiento de la calidad	3	7,3%
Audiovisual (video)	2	4,9%
Circulares técnicas secuenciales	1	2,4%
Relatorías	1	2,4%

**Gráfico 21. Medios más frecuentes para publicar y difundir los programas de formación**



### 5.5.6. Facilitadores de los programas de formación

El concepto de facilitadores se entiende, para el caso de esta investigación, como el personal adscrito a la biblioteca responsable del diseño y la planeación de los programas y el encargado de brindar la formación. Se anota que en algunas circunstancias los mismos empleados de las bibliotecas cumplen todos los roles. En este numeral se identificarán los tipos de profesionales que asumen estas labores.

### 5.5.6.1. Personal responsable del diseño y la planeación

Para el diseño y la planeación de los programas de formación de usuarios es importante la presencia de los diferentes profesionales que laboran en la biblioteca, pues éstos con su conocimiento se encuentran en condición de apoyarse en una base teórica para orientar las características del proceso formativo y concebir el conjunto de habilidades y destrezas que debe desarrollar el usuario.

Dadas las respuestas obtenidas, son los bibliotecólogos con un 88,0% (139), quienes asumen en mayor medida esta responsabilidad. En la tabla 32 se aprecia que los auxiliares de biblioteca asumen con un porcentaje muy representativo (36,1%) esta responsabilidad, ya que en la cuarta parte de las bibliotecas analizadas, éstos son los responsables del diseño y planeación, aunque hay que destacar que esta labor generalmente la desarrollan conjuntamente con el director de la biblioteca. Un menor porcentaje lo representa el 1,9% con los lingüistas y administradores y en el 1,3% de los casos está a cargo de los antropólogos y comunicadores. El 8,2% corresponde a otros profesionales.

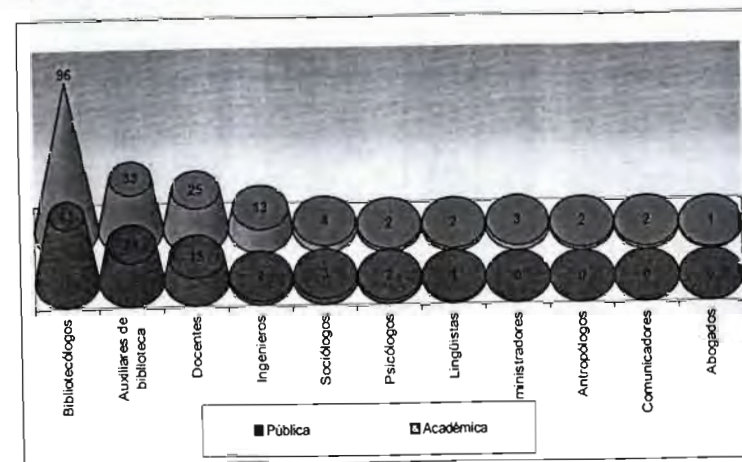
De las 13 bibliotecas que respondieron: otros profesionales, se destacan con una (1) respuesta dada a: personal del ICIES, director de biblioteca, tecnólogos educativos especialista en computación, escritores y gerontóloga, especialista en informática educativa.

**Tabla 32. Personal responsable del diseño y la planeación**

PERSONAS	TIPO DE BIBLIOTECA				Total	
	Pública		Académica			
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Bibliotecólogos	43	91,5%	96	86,5%	139	88,0%
Auxiliares de biblioteca	24	51,1%	33	29,7%	57	36,1%
Docentes	15	31,9%	25	22,5%	40	25,3%
Ingenieros	2	4,3%	13	11,7%	15	9,5%
Sociólogos	3	6,4%	4	3,6%	7	4,4%
Psicólogos	2	4,3%	2	1,8%	4	2,5%
Lingüistas	1	2,1%	2	1,8%	3	1,9%
Administradores	0	0,0%	3	2,7%	3	1,9%
Antropólogos	0	0,0%	2	1,8%	2	1,3%
Comunicadores	0	0,0%	2	1,8%	2	1,3%
Abogados	0	0,0%	1	0,9%	1	0,6%
Todos los anteriores	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	4	8,5%	9	8,1%	13	8,2%
No responden la pregunta	2	4,3%	6	5,4%	8	5,1%
Responden otros y no cuáles	1	2,1%	5	4,5%	6	3,8%

Haciendo el análisis por tipo de bibliotecas se encuentra lo siguiente: tanto en las bibliotecas públicas como en las académicas, predomina la presencia del bibliotecólogo en los procesos de diseño y planeación; en la pública con un 91,5% y en la académica con 86,5%, seguidos por los auxiliares de bibliotecas, 51,1% en las públicas y 29,7% en las académicas. Por su parte los docentes, juegan un papel predominante en el diseño y la planeación con un 31,9%(15) en las bibliotecas públicas y 22,5% en las académicas. A diferencia de las bibliotecas públicas se destaca en las académicas, para el diseño y la planeación, la presencia de administradores, antropólogos, comunicadores y abogados.

**Gráfico 22. Personal responsable del diseño y la planeación**



### 5.5.6.2. Personal responsable de brindar el programa

Los bibliotecólogos, en un porcentaje de 78,5% (124) son los encargados de brindar los programas de formación de usuarios, seguidos por los auxiliares de la biblioteca con un 44,3% (70), y por los docentes con un 20,9% (33). Mientras que en el 1,3% de las bibliotecas esta responsabilidad corresponde a los lingüistas, comunicadores y abogados, a los psicólogos con un 1,9%, y a los sociólogos con un 3,8%. En el 8,9% (14) de los casos, otros profesionales brindan los programas de formación.

Con respecto a la respuesta dada para otros profesionales se destacan: coordinador del área de conservación, director de la biblioteca, tecnólogos educativos especialistas en computación, estudiantes de bibliotecología y jóvenes voluntarios que ayudan a enseñar el uso del equipo.

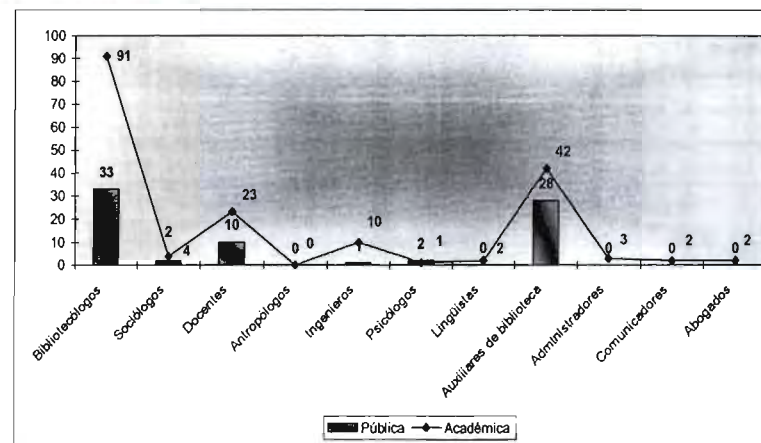


Tabla 33. Personal responsable de brindar el programa

PERSONAS	TIPO DE BIBLIOTECA				Total	
	Pública		Académica			
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Bibliotecólogos	33	70,2%	91	82,0%	124	78,5%
Sociólogos	2	4,3%	4	3,6%	6	3,8%
Docentes	10	21,3%	23	20,7%	33	20,9%
Antropólogos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Ingenieros	1	2,1%	10	9,0%	11	7,0%
Psicólogos	2	4,3%	1	0,9%	3	1,9%
Lingüistas	0	0,0%	2	1,8%	2	1,3%
Auxiliares de biblioteca	28	59,6%	42	37,8%	70	44,3%
Administradores	0	0,0%	3	2,7%	3	1,9%
Comunicadores	0	0,0%	2	1,8%	2	1,3%
Abogados	0	0,0%	2	1,8%	2	1,3%
Todos los anteriores	0	0,0%	1	0,9%	1	0,6%
Otros	5	10,6%	9	8,1%	14	8,9%
No responden la pregunta	5	10,6%	9	8,1%	14	8,9%
Responden otros y no cuáles	1	2,1%	5	4,5%	6	3,8%

El análisis por tipo de biblioteca presenta lo siguiente: en las bibliotecas públicas los bibliotecólogos son quienes brindan el programa con un 70,2% (33); los auxiliares de bibliotecas, representados en un 59,6% (28). También brindan el programa y en un porcentaje menor los docentes con 21,3% (10). De la misma forma en las bibliotecas académicas predomina la presencia del bibliotecólogo para brindar el programa con un 82,0% (91) de ellos; seguidos por los auxiliares de bibliotecas con 37,8% (42) y los docentes se presentan con 20,7% (23); por su parte administradores, comunicadores y abogados también brindan el programa con un porcentaje menor en las bibliotecas académicas.

Gráfico 23. Personal responsable de brindar el programa



### 5.5.6.3. Competencias de los facilitadores de los programas

Definidas las competencias como la combinación de las diferentes actitudes y aptitudes que las personas deben tener para desempeñarse en un cargo determinado y que se deben desarrollar de acuerdo con los requerimientos y las dinámicas que se tengan en cada tipo de biblioteca, se pretendió con esta pregunta conocer cuáles eran las competencias con que contaban tanto las personas que ofrecían la formación de usuarios, como quienes planeaban y diseñaban los programas.

#### Competencias de quienes planean y diseñan el programa de formación

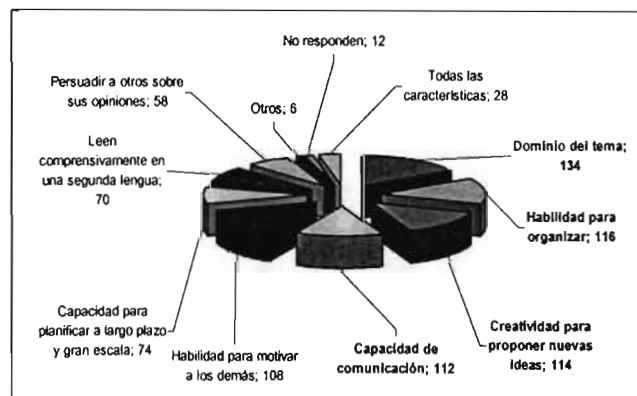
De acuerdo con las respuestas obtenidas, tanto de las bibliotecas académicas como de las públicas, entre las competencias que deben poseer quienes planean y diseñan los programas de formación de usuarios, se establece que el 84,8% (134) considera que se debe tener dominio del tema, seguido de la habilidad para organizar con el 73,4% (116). La creatividad para proponer nuevas ideas también ocupa lugar destacado con el 72,2% (114) y el 70,9% (112) consideró de gran importancia la capacidad para comunicarse. Un porcentaje menor, el 36,7% (58) afirmó que quienes planean y diseñan los programas de formación deben tener habilidades para persuadir a otros sobre sus opiniones, competencia muy relacionada con la capacidad para comunicarse.

Otras habilidades mencionadas en menor porcentaje fueron el diseño gráfico y cómputo, y la capacidad para el trabajo colaborativo.

**Tabla 34. Competencias de quienes diseñan y planean el programa**

Competencias	Total	
	Frec.	%
Dominio del tema	134	84,8%
Habilidad para organizar	116	73,4%
Creatividad para proponer nuevas ideas	114	72,2%
Capacidad de comunicación	112	70,9%
Habilidad para motivar a los demás	108	68,4%
Capacidad para planificar a largo plazo y gran escala	74	46,8%
Leen comprensivamente en una segunda lengua	70	44,3%
Persuadir a otros sobre sus opiniones	58	36,7%
Otros	6	3,8%
No responden	12	7,6%
Todas las características	28	17,7%

**Gráfico 24. Competencias de quienes diseñan y planean el programa de formación**



**Competencias de quienes ofrecen el programa de formación**

Respecto a las competencias que deben caracterizar al personal responsable de brindar la formación, de acuerdo con las respuestas se encontró que la gran mayoría de las bibliotecas (84,2%) consideran que el dominio del tema es lo más importante, así como el manejo de buenas relaciones humanas con un 79,1% (125); el manejo de las tecnologías de la información también ocupó un lugar destacado ya que fue citado por el 77,8% (123) de las instituciones, y la capacidad de comunicación con un porcentaje de 76,6% (121). En menor medida, la competencia de lectura comprensiva en una segunda lengua corresponde a un 44,9%. Diez bibliotecas (6,3) no respondieron y en 32 (20,3%) consideraron que debe reunir todas las características citadas.

**Tabla 35. Competencias de quienes ofrecen el programa de formación**

Competencias	Total	
	Frec.	%
Dominio del tema	133	84,2%
Establecen buenas relaciones humanas	125	79,1%
Manejan las tecnologías de la información y la comunicación	123	77,8%
Capacidad de comunicación	121	76,6%
Tienen conocimiento pedagógico	75	47,5%
Leen comprensivamente en una segunda lengua	71	44,9%
Todas las características	32	20,3%
Otros	7	4,4%
No responden la pregunta	10	6,3%
Responden a otros y no ¿cuál(es)?	3	1,9%

**5.5.7. Evaluación de los programas ofrecidos**

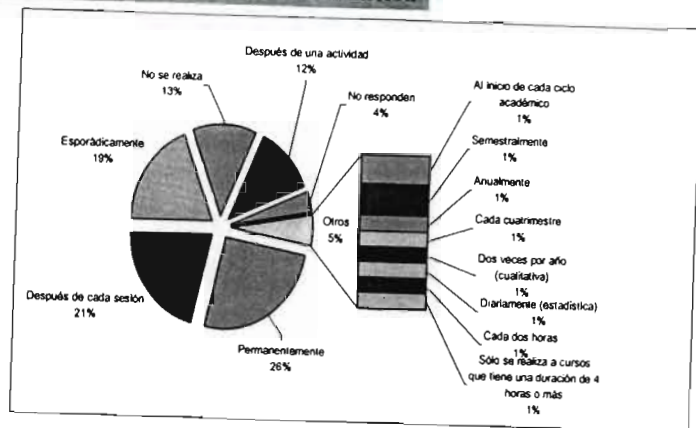
**5.5.7.1. Periodicidad de la evaluación**

La evaluación debe llevarse a cabo durante todo el proceso, es decir, antes del ofrecimiento de los programas, durante y después de terminado el programa, con el fin de no esperar hasta el final para adoptar los correctivos que sean necesarios implementar en pro del usuario y su proceso de aprendizaje, entre los cuales estarían: modificar el programa o usar diferentes métodos y técnicas con el fin de alcanzar la meta establecida o adoptar una innovación más acorde a los tipos de usuarios y sus necesidades de información.

Por ello, se consideró importante indagar sobre la periodicidad con que se evaluaban los programas de formación en las bibliotecas incluidas en la investigación.

El gráfico 25 muestra que en el 26% de los casos la realizan permanentemente, el 21% después de cada sesión y el 19% esporádicamente; el 12% después de una actividad mientras que el 13% manifestó no realizar ningún tipo de evaluación del programa. En el gráfico se incluyen las respuestas dadas con respecto a otro tipo de periodicidad.

**Gráfico 25. Periodicidad de la evaluación**



**5.5.7.2. Aspectos que se evalúan en los programas**

En la evaluación se desarrolla un proceso de recolección y análisis de la información de los diferentes insumos utilizados para el programa, las variables que afectan o pueden afectar el proceso formativo y el producto o resultado final obtenido.

En términos generales los aspectos que más se evalúan en los programas de formación de usuarios en las instituciones encuestadas, son: el contenido con un 63,3% (100), la metodología empleada con un 61,4% (97), los objetivos con un 52,5% (83) y el usuario con un 49,4% (78). Los aspectos que menos se tienen en cuenta en la evaluación son: el tiempo con un 38%, el facilitador y los recursos con un 48,7%. El 1,3% manifiesta no hacer evaluaciones. Un porcentaje que supera el 10% no respondió la pregunta, pero es importante resaltar que un porcentaje similar (13,2%), afirmó que evalúan todas las características establecidas en la variable.

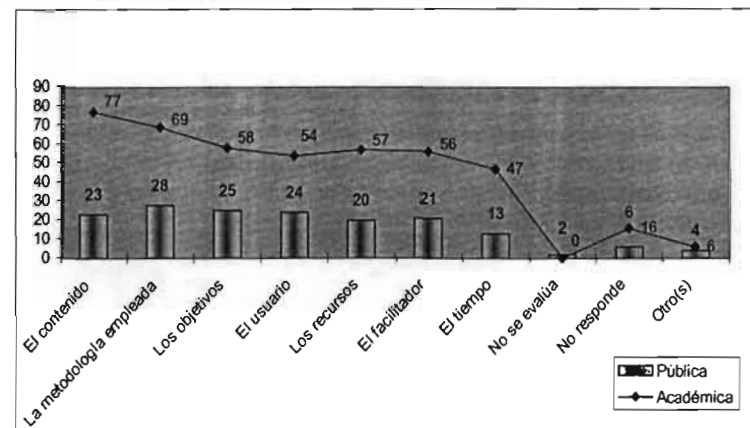
**Tabla 36. Aspectos que se evalúan en los programas**

Aspectos	Tipo de biblioteca		Total			
	Pública	%	Académica	%	Frec.	%
El contenido	23	48,9%	77	69,4%	100	63,3%
La metodología empleada	28	59,6%	69	62,2%	97	61,4%
Los objetivos	25	53,2%	58	52,3%	83	52,5%
El usuario	24	51,1%	54	48,6%	78	49,4%
Los recursos	20	42,6%	57	51,4%	77	48,7%
El facilitador	21	44,7%	56	50,5%	77	48,7%
El tiempo	13	27,7%	47	42,3%	60	38,0%
No se evalúa	2	4,3%	0	0,0%	2	1,3%
No responde	6	12,8%	16	14,4%	22	13,9%
Otro(s)	4	8,5%	6	5,4%	10	6,3%
Responden otros y no ¿cuál?	0	0,0%	2	1,8%	2	1,3%

Como puede observarse en la tabla 36 y en el gráfico 26, en las bibliotecas públicas el aspecto que se evalúa preferentemente es la metodología empleada con un 59,6% (28) seguido de los objetivos con un 53,2% (25) y luego el usuario y el contenido con 51,1% (24) y 48,9% (23) respectivamente. Los aspectos menos evaluados son el tiempo 27,7%, los recursos 42,6% y el facilitador 44,7%.

Aunque a diferencia de lo anterior, en las bibliotecas académicas, el primer aspecto evaluado es el contenido en un 69,4% (77) de los casos, la metodología se mencionó en segundo lugar pero por un porcentaje de instituciones con un poco mayor que el citado por las bibliotecas públicas con 62,2% (69). Los objetivos se citaron en tercer lugar por el 52,3% (58). Los aspectos menos evaluados en este tipo de biblioteca son el tiempo (42,3%) y el facilitador (50,5%) respectivamente. Llama la atención que uno de los aspectos que menos se evalúan son los usuarios y precisamente los programas de formación están dirigidos a ellos. Mientras que en las bibliotecas públicas constituye el tercer ítem más evaluado, en las académicas aparece en el sexto lugar aunque la diferencia porcentual no es muy significativa (51,1% en el caso de la públicas y 48,6% en el caso de las académicas).

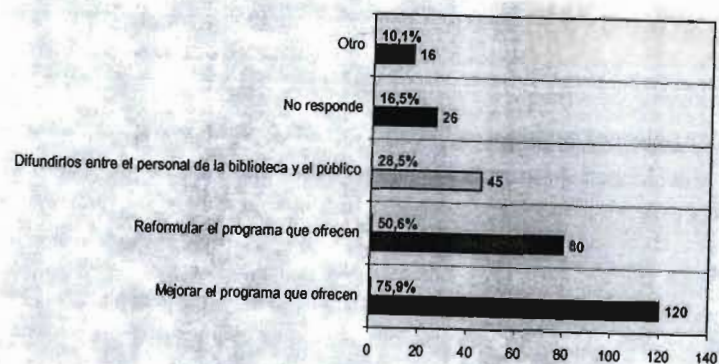
**Gráfico 26. Aspectos que se evalúan en los programas**



**5.5.7.3. Utilidad de los resultados de la evaluación**

Los resultados de la evaluación de los programas de formación de usuarios se utilizan en el 75,9% de las bibliotecas para el mejoramiento del programa, en el 50,6% para la reformulación del mismo y en el 28,5% para la difusión entre el personal de las bibliotecas y el público. El 16,5% de los encuestados no responde a la pregunta, lo cual podrá significar que los resultados no se utilizan para retroalimentar el proceso de formación.

**Gráfico 27. Utilidad de los resultados**



El 10,1% (16) de las instituciones encuestadas señala otros usos que hacen de los resultados de la evaluación, entre los que se destacan los relacionados en la tabla 40.

**Tabla 37. Usos de los Resultados**

Otras utilidades	Total	
	Frec.	%
Sirve como insumo para presentar informes del sistema de gestión de calidad, evaluación e indicadores de la biblioteca y desempeño institucional.	2	12,5%
Informar a las autoridades de la institución e incluir sus principales resultados en la Memoria Anual.	2	12,5%
Apoyar la solicitud de obligatoriedad del curso ante las autoridades de la institución	2	12,5%
Evaluación del personal y tomar los correctivos a tiempo en caso de que algún procedimiento o persona dificulten los objetivos de la unidad de información y la institución	2	12,5%
Medir la satisfacción de los usuarios	2	12,5%
Conocer la tipología de usuarios	1	6,3%
Identificar las necesidades de los usuarios	1	6,3%
Establecer sentido de pertenencia, niveles de comprensión y autonomía en el uso de la oferta bibliotecaria	1	6,3%
Organización de los recursos materiales y humanos.	1	6,3%



## 6. TENDENCIAS Y CONSIDERACIONES FINALES SOBRE LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN AMÉRICA LATINA

La definición de tendencia, de acuerdo con el diccionario de la Real Academia<sup>172</sup>, quiere decir una fuerza que impulsa un cuerpo hacia un punto, lo cual puede ser comprendido como la inclinación o el impulso que se da entre los hombres y aún en las cosas hacia un propósito o dirección. Esta apreciación permite manifestar que las tendencias responden a diversas circunstancias y condiciones, intereses o necesidades, tal como reactualizar una perspectiva teórica o metodológica, relacionada con las diversas concepciones sobre la cuestión que se está tratando, que para el caso de esta investigación se refiere a la formación de los usuarios de la información.

Se dice que el conocimiento científico es perecedero; por lo tanto, toda competencia y calificación son perecederas en el tiempo y en el espacio; luego, son las exigencias del medio impulsadas por cambios, avances y desarrollos las que dan la pauta de lo que debe renovarse o modificarse sin que pierda su esencia. En la actualidad el empleo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's) en la vida académica, laboral y hasta cotidiana, se han convertido en medios necesarios que facilitan el desempeño de los miembros de la sociedad y de cierto modo, marcan la pauta en la renovación de procesos.

Para presentar las tendencias encontradas en el objeto de estudio de la investigación, éstas se dividieron en competencias metodológicas y teóricas.

### 6.1. TENDENCIAS EN COMPETENCIAS METODOLÓGICAS

Las competencias metodológicas se refieren al dominio que tiene el facilitador sobre métodos, procedimientos, herramientas y equipos que le faciliten su actividad manual e intelectual. Por ejemplo, el uso de las TIC's, de las estrategias y las técnicas de enseñanza, de la utilización de medios y recursos para la formación de los usuarios; de la capacidad para planear, aplicar y analizar la evaluación; para hablar en público; para diseñar y planear la propuesta de formación o para trabajar en equipo. Estas competencias toman sentido cuando su aplicación hace que el

172. REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Op. cit.

facilitador logre una mejor calidad del proceso formativo y tienen límites de vigencia en tiempo, espacio, herramientas, estrategias y métodos de enseñanza.

Cuando se habla de la vigencia en tiempo para las competencias, éstas son cuestionadas constantemente por el surgimiento de nuevos conocimientos relativos al campo específico de su aplicación. La normatividad, las costumbres o las medidas gremiales también influyen en la aparición de una tendencia pues se hace parte de un contexto social, en el que los sujetos y las diversas condiciones en las instituciones en las que se requiere del campo del saber específico (usuarios—formación de usuarios—biblioteca pública o universitaria), hacen que las competencias impacten en forma diferente de un contexto a otro.

Como resultado del análisis bibliográfico y estadístico, en esta investigación se encuentran las siguientes tendencias metodológicas:

En la formación de usuarios de la información la planeación de todo el programa con sus contenidos, metodologías y estrategias de enseñanza, está enfocada a que los usuarios logren el aprendizaje trazado en los objetivos planteados. Por eso los conceptos, procedimientos y actitudes relacionadas con el acceso y uso de la información, deben ir articulados en torno a los conceptos de pensamiento, información y valores para obtener del usuario una actitud participativa y solidaria, en la que él se sienta involucrado y reconocido como sujeto social que tiene unos conocimientos previos de gran valía.

De allí que se pretenda formar al usuario teniendo en cuenta unos objetivos de aprendizaje, con los cuales se busca que éste desarrolle habilidades, competencias, conocimientos y actitudes ante el uso de fuentes impresas y electrónicas como recurso estratégico para el autoaprendizaje, y para utilizar las tecnologías que dan acceso a la información. Dadas las condiciones actuales relacionadas con la presencia de estas tecnologías, es necesario crear en los usuarios, conciencia sobre el valor social de la información y las condiciones modernas de ésta; por lo tanto, se debe brindar conocimiento al usuario sobre cómo aprovechar los recursos de información y cómo funcionan los modernos medios de información documental.

Pero no debe desconocerse una realidad que sigue avanzando, la biblioteca pública en Latinoamérica continúa asumiendo la responsabilidad de la biblioteca escolar, pues una de las categorías de usuarios que predomina como beneficiaria de sus programas de formación de usuarios son los estudiantes de educación primaria y secundaria, por encima de la categoría de comunidad general (amas de casa, desempleados, discapacitados, obreros y jubilados, entre otros), quienes realmente son su público objeto, reflejando cómo la biblioteca pública ha asumido a éstos como su prioridad.

Entre tanto, la biblioteca académica es la unidad de información que más ha desarrollado programas de formación de usuarios -y continúa haciéndolo- quizás

como resultado de dos de sus funciones esenciales: el apoyo a la docencia y a la investigación. Se puede inferir que este progreso en la biblioteca universitaria, obedece a la falta de desarrollo de habilidades informativas de los estudiantes antes de su ingreso a la universidad, y las necesidades manifestadas por los usuarios en relación con el proceso de búsqueda, recuperación y uso de la información, lleva la biblioteca universitaria a responder por dicha demanda.

Se encuentra, sin embargo, que los objetivos de los programas de formación de usuarios, tanto de la biblioteca pública como de la biblioteca académica, están dirigidos a la promoción y divulgación de la biblioteca, sus servicios, colecciones y recursos en general; lo que evidencia el desarrollo de un solo nivel en el proceso de formación de usuarios y responde más que a un objetivo de aprendizaje a uno de carácter institucional, trayendo como consecuencia, usuarios con poco desarrollo en sus habilidades para buscar, recuperar, seleccionar, evaluar, utilizar y producir nueva información o conocimiento.

Continuando con la idea anterior, los contenidos que se ofrecen en un programa de formación deben responder a los objetivos planteados para que se logre el aprendizaje; en esta medida, las bibliotecas de Latinoamérica consideran *la promoción y divulgación de la biblioteca, sus servicios, colecciones y recursos en general* como el tema que mayor presencia debe tener dentro de los programas ofrecidos.

De igual manera, tanto las bibliotecas públicas como las universitarias, presentan en gran medida una relación directa entre los contenidos y las estrategias utilizadas en los programas de formación. A su vez, las bibliotecas públicas presentan la relación que establecen entre las estrategias y los objetivos. Lo anterior permite mostrar la importancia que tiene el ser conscientes de la validez que poseen las características de un modelo pedagógico determinado —especialmente las características de un modelo educativo y las didácticas del mismo—, pues facilitarían organizar los programas de formación de usuarios con una coherencia didáctica.

Siguiendo con los aspectos que conforman lo didáctico de la formación de los usuarios o competencias metodológicas, como se intitula este apartado, debe exponerse como existe un amplio uso de medios didácticos impresos, computacionales y audiovisuales en las bibliotecas, con una gran tendencia en la biblioteca universitaria a utilizar los medios computacionales, respondiendo de esta manera a los contenidos que brindan a los usuarios, con los cuales pretenden desarrollar habilidades y destrezas para acceder a la información a través de estas herramientas. Así mismo, se observa una creciente necesidad, interés y expectativa por la incorporación de las TIC's en las dinámicas profesionales y bibliotecarias.

Entre los canales más utilizados para convocar a los usuarios, se encuentra la comunicación personal o referidos, lo que puede interpretarse como lógica, dada la característica cultural de los latinos de utilizar la oralidad como un medio frecuente

para la comunicación, mientras que la radio, la televisión y la prensa u otros medios impresos, son poco utilizados para la difusión de los programas.

Es de resaltar la tendencia progresiva a realizar la evaluación del programa de formación; pero sin una periodicidad unificada, y en algunas bibliotecas aun no realizan evaluaciones, lo cual puede revertir en la calidad de los programas ofrecidos y el logro de los objetivos en función directa con las habilidades, destrezas y conocimientos adquiridos por los usuarios.

Finalmente, cabe destacar el aumento significativo de los programas de formación usuarios en Latinoamérica en la década de los 80, como efecto de las políticas instauradas por la UNESCO y el Programa General de Información en relación con el almacenamiento, tratamiento, recuperación, transferencia, difusión y uso de la información para el desarrollo de todas las naciones; ese aumento se incrementa paulatinamente en la década de los 90 y dándose mucho más en los últimos cinco años. Lo anterior evidencia el interés de las bibliotecas académicas y públicas por asumir y desarrollar programas tendientes a la formación de los usuarios para apoyar el cumplimiento de su función educativa, lo cual se observa en las páginas Web institucionales, que si bien no incluyen el programa desarrollado, si lo mencionan, bien sea como un servicio de la biblioteca o como un programa del cual se benefician las diferentes categorías de usuarios adscritas a la unidad de información.

## 6.2. TENDENCIAS EN COMPETENCIAS TEÓRICAS

La competencia teórica hace alusión al conocimiento científico que debe aplicar o modificar la función de la competencia metodológica; así que la competencia teórica requiere de la adquisición del conocimiento teórico sobre el campo del saber que se esté trabajando, en este caso, sobre la formación de los usuarios de la información en las bibliotecas públicas y universitarias. Esto implica, que los responsables de hacer viables las tendencias en la formación de usuarios, deban conocer, no sólo la forma como se estudian y forman los usuarios desde la bibliotecología, sino que también deben conocer, en relación con este campo, las tendencias desde la psicología, la pedagogía, la sociología, la antropología, la administración, la gerencia y las TIC's, entre otras; al igual que se deben conocer sus efectos en la educación, en la cultura y en la sociedad.

Puede afirmarse que las tendencias denotan sincronía y complementación entre los eventos y los facilitadores para que no haya modificaciones en los hechos y en los resultados institucionales, ya que ellas responden a un fin. Además, las tendencias proveen de elementos que permiten predecir -con un alto grado de acierto- el accionar de la unidad de información; pues las tendencias están sometidas a las normas y costumbres que regulan la actividad humana en el contexto en que se circunscriben y a la voluntad de quienes administran o coordinan el quehacer del saber (jefes y /o facilitadores).

A continuación se presentan algunas tendencias relacionadas con las competencias teóricas, como producto del análisis de la información acopiada:

La oportunidad que tienen los usuarios de la información para el desarrollo de estas habilidades y la posibilidad de introyectar y validar este conocimiento en función de su futuro inmediato, se logra a través de la toma de conciencia y del compromiso de las instituciones sociales educativas: escuelas y universidades y por ende las bibliotecas, a las que se debe considerar como una prioridad de aprendizaje. Es por lo tanto el deber de estas instituciones, apoyar la creación y consolidación de las bibliotecas como fuente de información, incluyendo además dentro de los currículos educativos, métodos de enseñanza y aprendizaje, en donde los comportamientos del usuario jueguen un rol fundamental, involucren el desarrollo de habilidades intelectuales e informativas que le permitan ser autónomo para comprender el sentido de su problema de aprendizaje y busque la manera de resolverlo. Esto es, que él esté en condiciones de «identificar sus necesidades de información, conocer cómo acceder a la información, comprender cómo evaluar la información, saber analizarla y sintetizarla y, finalmente, ser capaz de comunicarla en forma distinta a la original»<sup>173</sup>.

Es indispensable que los usuarios desarrollen procesos intelectuales que les permitan acceder y utilizar conscientemente las tecnologías y las unidades de información. En esa intención es necesario involucrar las prácticas y saberes educativos con los contenidos informativos, lo cual hará más significativo el aprendizaje de los usuarios desde sus necesidades reales de información y conocimiento, logrando mayor autonomía como usuario, estudiante, empleado, docente, investigador y ciudadano. En esto los bibliotecólogos tienen un gran reto y responsabilidad: formar usuarios que generen nuevo conocimiento, independiente de que existan «nuevas o viejas tecnologías», todo ello enmarcado en un modelo pedagógico acorde con el contexto institucional.

Por esto los programas de formación de usuarios deberán tener características similares a otros programas de tipo educativo, es decir que sean flexibles y se enfoquen al desarrollo de un pensamiento crítico y sostengan un equilibrio entre la teoría y la práctica.

La conceptualización muestra cómo debe pretenderse que el usuario formado esté en condiciones de usar la información precisa, actualizada, explotarla y aplicarla para resolver su necesidad de información y aportarle significado hasta convertirla en conocimiento.

Con la conceptualización alrededor de la formación de los usuarios se busca comprender la importancia de contar con usuarios autónomos, con pensamiento crítico e

173. NARANJO VÉLEZ, Edilma, ÁLVAREZ ZAPATA, Didier. Op. cit; p. 69.

independiente, capaces de desenvolverse en un medio surcado por los cambios permanentes originados por el desarrollo científico, tecnológico, social y cultural, entre otros.

Para acometer la formación de usuarios, es indispensable contar con un profesional de la información que muestre una actitud positiva hacia el usuario; de igual manera, que conozca lo que va a enseñar, a quién va a formar, para qué va a formar, y por qué va a formar al usuario. Por lo tanto, se necesita que los contenidos y las exigencias sean acordes con las necesidades, intereses y motivaciones relacionadas con la información y la formación de los usuarios, con el fin de que se dé un real intercambio de experiencias significativas sobre el uso de la información, lo cual hace que el programa sea horizontal y flexible.

Puesto que el proceso formativo pretende que el usuario sea autónomo, razón de más para ver la importancia que tiene este proceso al facilitar la localización, selección, procesamiento y comunicación de información, habilidades que exigen el desarrollo previo de otras, como son: observación, comparación, análisis de datos, comprensión, ordenación, clasificación y representación de fenómenos; es decir, habilidades de información unidas a las habilidades de búsqueda en la biblioteca.

De acuerdo con el marco teórico, la incorporación de los programas de formación de usuarios en los currículos de las universidades determinan los niveles de importancia y la continuidad de éstos en la formación integral de los estudiantes y demás integrantes de la comunidad académica, siendo los bibliotecólogos las personas responsables de diseñar, planear y brindar los programas de formación de usuarios (facilitadores), acompañados por los auxiliares de biblioteca, con una presencia representativa de los docentes, lo cual le puede estar dando el enfoque pedagógico que se requiere para la formación.

Por lo tanto, las competencias que en la actualidad requieren quienes diseñan y planean estos programas, al igual que quienes los brindan, se relacionan con el dominio del tema (manejo conceptual), la habilidad para organizar proyectos y propuestas, la creatividad para proponer nuevas ideas y la capacidad de comunicación. Además, deben caracterizarse por sus buenas relaciones humanas y el manejo de las tecnologías de la información.

La revisión bibliográfica muestra una clara tendencia hacia el uso de términos como alfabetización informacional, alfabetización en información y desarrollo de habilidades informativas; todas válidas dentro del lenguaje bibliotecológico, a pesar de la brecha digital que se abre en Latinoamérica, producto del poco desarrollo científico y tecnológico al interior de la región. Sin embargo, a pesar de la presencia de estos nuevos términos, la formación de usuarios, sigue siendo una expresión muy arraigada en el medio bibliotecológico, que continúa discutiéndose y se impulsa a continuar generando controversia entre detractores y defensores.

## CONSIDERACIONES FINALES

A continuación se presentan algunas consideraciones finales relacionadas con esta primera parte de la investigación:

- El hecho de que prevalezcan los objetivos institucionales por encima de los objetivos de aprendizaje dentro del proceso de formación de usuarios, tanto en las bibliotecas académicas como en las públicas, puede traer como consecuencia, usuarios con poco desarrollo en sus habilidades para buscar, recuperar, seleccionar, evaluar, utilizar y producir nueva información o conocimiento.
- La presencia o el uso en forma consciente de un modelo pedagógico validado, adaptado o creado para la formulación y ejecución de un programa de formación de usuarios es mínimo en las bibliotecas universitarias y públicas. Esto puede generar programas efímeros, incoherentes con las directrices institucionales, los objetivos que se persiguen, los contenidos, las metodologías empleadas y el tipo de evaluación utilizada.
- Las bibliotecas universitarias son coherentes con los contenidos que se desarrollan en los procesos de formación de usuarios y los medios didácticos que utilizan. En el caso de las bibliotecas públicas, también se evidencia la relación directa entre los contenidos desarrollados y los medios didácticos utilizados.
- La biblioteca universitaria deja ver una incoherencia en la formulación de sus objetivos, los cuales -de acuerdo con lo establecido en las características de los modelos pedagógicos- deben dar la orientación para establecer y desarrollar los contenidos de un programa de formación. Incoherencia que se observa por la falta de relación entre el objetivo que prevalece: "que el estudiante (usuarios) conozca las colecciones, servicios y recursos de la biblioteca", y el contenido de mayor relevancia: "conocimiento y uso de los diferentes recursos electrónicos (biblioteca virtual, bases de datos, redes de información, Internet, páginas Web)". Al contrario, en la biblioteca pública existe más coherencia entre sus objetivos y contenidos.
- A pesar de que en la actualidad se habla de globalización, la era de la información y el conocimiento, la revolución de las comunicaciones y la presencia de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's) en la dinámica social, cultural, económica y política de los países, las bibliotecas universitarias y públicas -especialmente estas últimas- en varios países de Latinoamérica, presentan un panorama completamente diferente a la verdad acuñada por los fenómenos de globalización y rompimiento de fronteras, por la falta de infraestructura tecnológica adecuada que le permita compartir con sus homólogos.
- Si las bibliotecas universitarias y públicas no cuentan con una infraestructura tecnológica mínima, es poco probable que apoyen o realicen procesos de alfabetización en información.

- La falta de acceso a Internet y al correo electrónico como medios de comunicación, limitan la posibilidad de interacción de los bibliotecarios de Latinoamérica con sus colegas o pares. Sin embargo, se observa una creciente necesidad, interés y expectativa por la incorporación de las TIC's en las dinámicas profesionales y bibliotecarias.
- Se tiende a la formulación e implementación de programas sin un estudio de los usuarios, sus características, necesidades y expectativas.
- Cuando se pregunta si existe estudios previos para diseñar y planear los programas de formación de usuarios, la mayoría expresa que no; sin embargo es una respuesta contradictoria si se compara con aquella que pretende saber si tienen programas de formación de usuarios de acuerdo con los tipos de usuarios que asisten a la biblioteca, la mayoría dice que sí. La contradicción se plantea porque la formación de usuarios se debe diseñar, programar y sustentar a partir de un estudio previo de usuarios que realiza la biblioteca.
- A pesar de que los programas de formación de usuarios deben estar incluidos en los currículos de las universidades, como se denota en el marco teórico, pocas universidades o facultades han incorporado estos programas en su currículo o plan de estudio.
- La publicación de los programas de formación de usuarios es poco frecuente en las bibliotecas académicas y públicas, lo que confirma una de las hipótesis formuladas en el problema, en cuanto a la falta de sistematización y publicación de las experiencias de los programas de formación de usuarios en estas unidades de información y que permitan diversificar el diálogo, enriquecer las experiencias y generar nuevas propuestas.
- Si las bibliotecas públicas de la región no están asumiendo la función educativa relacionada con la formación de los usuarios para el acceso a la información, valdría la pena preguntarse: ¿cómo están contribuyendo las bibliotecas públicas en Latinoamérica a la formación de los ciudadanos para enfrentarse a la era de la información y del conocimiento?
- Es recomendable que antes de abordar la planeación y el diseño de un programa de formación de usuarios, se lleve a cabo un estudio de usuarios, en el que se analice el comportamiento de estas personas desde el momento en que hacen su ingreso a la unidad de información -si realizan una visita al espacio físico-, incluyendo además, la manera como expresan su necesidad de información y cómo ejecutan el proceso de búsqueda de información, bien sea haciendo uso de los medios convencionales o los electrónicos; esto es, se identifican las características del individuo, relacionadas con el uso de información y su aprehensión del conocimiento (necesidades de información, estructura cognoscitiva, nivel y tiempo de experiencia en la disciplina de interés, acervo cognoscitivo y necesidades de información).

- Cuando el usuario ha recibido una formación que ha tenido significado para él, es más factible obtener -en la unidad de información- un uso óptimo de los servicios y recursos y de la información en general. De igual manera, se crean situaciones de comunicación con ellos, ya que pueden considerarse personas informadas y críticas en cuanto a las habilidades requeridas para desenvolverse en una unidad de información.
- La formación de los usuarios facilitará en éstos, la utilización eficaz de los servicios de información, la evaluación de estos servicios, permitiéndole localizar, organizar, utilizar, evaluar, interpretar y crear (comunicar) nueva información y, en lo posible, recrearse con ella.
- Se da la formación para que comprenda el papel de los servicios de información y referencia; el papel que cumplen otras instituciones del ámbito local, nacional e internacional para dar solución a las necesidades de información, por eso se recomienda que la formación se adecue a situaciones concretas que coincida con los intereses del usuario. La formación de usuarios, además de ameritar la reflexión teórica y conceptual, requiere que los programas que se ofrecen estén sistematizados para comprender el proceso que pretende llevarse a cabo y poder evaluar su efectividad.
- En las bibliotecas universitarias la adquisición de conocimientos y destrezas durante y después de la formación en los usuarios es uno de los ítems que menos evalúan, situación extraña, si se tiene en cuenta que la Universidad se encuentra trabajando por la adquisición de conocimientos y desarrollo de habilidades y destrezas en todos los aspectos, para poder responder a la formación integral de la comunidad académica.



## BIBLIOGRAFÍA REFERENCIADA

ÁLVAREZ DE ZAYA, Carlos M., GONZÁLEZ AGUDELO, Elvia María. Lecciones de didáctica general. Bogotá : Cooperativa Editorial Magisterio, 2002.

AMATNOGUERA, Nuria. La biblioteca electrónica. Salamanca; Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez : Pirámide, 1990. 235 p.

AMERICAN COLLEGE OF OCCUPATIONAL AND ENVIRONMENTAL MEDICINE. OEM Competences. [Documento electrónico]. En: <http://www.acoem.org/oem/oem.asp> [Consulta: 2003-07-1]

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Presidential Committee on Information Literacy. Final Report. (Chicago: American Library Association, 1989). [Documento electrónico]. En: <http://www.ala.org/acrl/nili/ilit1st.html> [Consulta: 2004-08-30]

ANDER-EGG, Ezequiel. Diccionario de pedagogía. Argentina: Magisterio del Río de la Plata, 1997; 205 p.

ANGULO MARCIAL, NOEL. Normas de competencia en información. [Documento electrónico]. En: [http://www2.ub.es/bid/consulta\\_articulos.php?fichero=11angul2.htm](http://www2.ub.es/bid/consulta_articulos.php?fichero=11angul2.htm) [Consulta: 2004-03-11]. 13 p.

ARANCIBIA HERRERA, Marcelo, PÉREZ SAN MARTÍN, Héctor. Antecedentes conceptuales, tecnológicos y pedagógicos para la propuesta de un modelo educativo a distancia. En: Estudios Pedagógicos. Chile. No. 8 (2002); p. 128-157. [Documento electrónico]. En: <http://www.infoenlace.com.co/ifetrac/udea/> [Consulta: 2004-07-29]

ARELLANO RODRÍGUEZ, J. Alberto. Guía para la formación de usuarios de la información. México : Dirección General de Educación Superior. Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. 1994. 102 p.

ARENAS, Miguel Ángel, GUTIÉRREZ, Martha Elba, FIGUEROA, Fausto. Uso de la información y su impacto educativo: la instrucción bibliográfica y su importancia. En: Reencuentro: análisis de problemas universitarios. México. No. 21 (Abr. 1998). [Documento electrónico]. En: <http://bibliotecadigital.conevyt.org.mx/servicios/hemeroteca/reencuentro/uye.html> [Consulta: 2003-04-15]

BASTIANO, Alicia Di. Capacitación de usuarios y su relación con la evolución documental [documento electrónico]. En: REUNIÓN NACIONAL DE BIBLIOTECARIOS ¿DÓNDE ESTÁ LA BIBLIOTECA EN LA ALDEA GLOBAL? (32 : Argentina). Memorias del XXXII Reunión Nacional de Bibliotecario ¿Dónde está la biblioteca en la Aldea Global?. Argentina : [El autor, 199?]. ca 12 p.

BAWDEN, David. David. Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital. En: Anales de Documentación. España. No. 5 (2002); p. 361-408.

BERNHARD, Paulette. La formación en el uso de la información : una ventaja en la enseñanza superior. Situación actual. En: Anales de Documentación. España. No. 5 (2002); p. 409-435.

BIASOTTI, Miriam Mara Dantur de La Rocha. Formacao de especialistas e usuarios na implantacao de uma rede de bibliotecas na Regiao Sul do Brasil. En: REUNIÓN INTERAMERICANA DE BIBLIOTECARIOS Y DOCUMENTALISTAS AGRICOLAS. (5 : 1978 : San José, Costa Rica). Informes de la Reunión Interamericana de Bibliotecarios y Documentalistas Agrícolas. San José, Costa Rica, 1978.

BONFANTI, Celestino. La formación de los usuarios de la información: un problema persistente. En: REUNIÓN INTERAMERICANA DE BIBLIOTECARIOS Y DOCUMENTALISTAS AGRÍCOLAS. (5 : 1978 : San José, Costa Rica). Informes de la Reunión Interamericana de Bibliotecarios y Documentalistas Agrícolas. San José, Costa Rica, 1978.

BOPP, Richar, SMITH, C. Introducción general al servicio de consulta : libro de texto para el estudiante de bibliotecología y manual para el bibliotecario de consulta / traducido por Carlos C. Compton García. México : UNAM, CUIB, 2000.

BRUNETTI, Maria Isabel Santoro. Proposta de uma metodologia para integrar os programas de educacão de usuários aos objetivos educacionais da universidade. Sao Paulo: La autora, 1983. 143 h. Tesis (Mestre em Biblioteconomia). Pontificia Universidade Católica de Campinas, 1983.

CAMPBELL, B. What is literacy? Acquiring and using literacy skills. En: Australasian Public Libraries and Information Services. No. 3 (1990); p. 149-152.

CAMPOS, Carlita Maria, MAGALHAES, Maria Helena Andrade. Treinamento de usuários da biblioteca universitaria : o curso na Universidade Federal de Minas Gerais. En: Revista de Biblioteconomia de Brasilia. Brasilia. Vol. 10, no. 2 (Jun. - Dez. 1982); p. 124.

CAPACITACAO No uso das bases Medline e Lilacs : avaliacao de conteudo, estrutura e metodologia. Angela Maria Belloni Cuenca... [et al.] En: Ciencia da Informacao. Brasilia. Vol. 28, no. 3 (Set. - Dez., 1999); p. 338-344.

CENTRO DE INTERÉS PEDAGÓGICO. Escuela Interamericana de Bibliotecología. Modelo pedagógico. Medellín : [Mimeógrafo], 2005

COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE - CEPAL. Una década de luces y sombras: América Latina y el Caribe en los años noventa. CEPAL ; Alfaomega : Santiago de Chile, Bogotá, 2001. 306 p.

COMITÉ AD HOC sobre la política y el programa de enseñanza y formación. En: Boletín del Unisist. París. Vol. 16, no. 3 (1988); p. 48-50

COMITÉ DE ACCESO A LA INFORMACIÓN Y LIBERTAD DE EXPRESIÓN. Informe preparado para la reunión del Consejo de la IFLA en Copenhague, Dinamarca, 1997. [Documento electrónico] En: <http://www.ifla.org/IV/ifla63/63caifs.htm> [Consulta: 2003-04-13]

CONGRESO DE la Federación Internacional de Documentación. En: Boletín del Unisist. París. Vol. 12, no. 4 (1984); p. 59

CONSEJO INTERGUBERNAMENTAL del Programa General de Información. En: Boletín del Unisist. París. Vol. 11, no. 1 (1983); p. 2-4

CÓRDOBA GONZÁLEZ, Saray. Aplicación de la metodología participativa para la formación de usuarios. En: Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Costa Rica. Vol. 6, no. 2 (Jul. - Dic., 1991); p. 13-18.

COUNCIL OF AUSTRALIAN UNIVERSITY LIBRARIANS. Normas sobre alfabetización en información / traducido por Cristóbal Pasadas Ureña. En: Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. No. 68 (Sep., 2002); p. 67-90. [Documento electrónico]. En: <http://www.aab.es> [Consulta: 2003-11-04].

CROCHÍK, José León. La pseudoformación y la conciencia ilusionada. En: Revista Educación y Pedagogía. Medellín. Vol. 12, no. 26-27 (Ene. - Ago., 2000); p. 25-38.

CRUZ, Víctor. 2º Curso-Taller sobre enseñanza del uso de los recursos de información: Formación de diseñadores y profesores de cursos de usuarios de información. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de ciencias sociales, Departamento de Ciencias de la información, 1986

CUNHA, Murilo Bastos da. Biblioteca digital : bibliografía internacional anotada. En: Ciencia da Informacao. Brasilia. Vol. 26, no. 2 (Mai. - Ago., 1997); p. 195-213.

DE ZUBIRÍA SAMPER, Julián. Los modelos pedagógicos. Santafé de Bogotá: Fundación Alberto Merani para el Desarrollo de la Inteligencia, 1994. 160 p.

DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECAS DE LA UNIVERSIDAD DEL VALLE. Carácter docente del bibliotecario universitario. En: II Reunión de Egresados de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia. Trabajos, actas y conclusiones. (2 : 1970 : Medellín). Medellín : Colegio Colombiano de Bibliotecarios, 1971. 16 h.

DÍAZ MONSALVE, Ana Elsy, QUIROZ POSADA, Ruth Elena. Reflexiones teóricas sobre la relación entre la pedagogía y la didáctica. En: Lecciones Inaugurales 2002, Revista Educación y Pedagogía. Medellín. Separata No. 32 (Jun. 2002); p. 32.

EDUCAÇÃO DO usuario a distancia. Rachel Fullin de Mello... [et al.] En: Transinformacao. Campinas. Sao Paulo. Vol. 11, no 3 (Set. - Dez., 1999); p. 287-291.

EGGEN, Paul D., KAUCHAK, Donald P. Estrategias docentes: enseñanza de contenidos curriculares y desarrollo de habilidades de pensamiento. 2ª ed. México: Fondo de Cultura Económica, 2001. 493 p.

ENTREVISTA. Gloria Lopera Quiceno, Ofelia Tobón [Egresadas Bibliotecólogas Escuela Interamericana de Bibliotecología]. Entrevista elaborada por Yicel Giraldo G, Edilma Naranjo V. y Patricia Duque. Medellín, 27 de enero de de 2005. 80 min.

ENTREVISTA. Uriel Lozano Rivera, Luis Eduardo Villegas Puerta [Profesores Escuela Interamericana de Bibliotecología]. Entrevista elaborada por Yicel Giraldo G y Edilma Naranjo V. Medellín, 26 de mayo de 2004. 120 min.

ESPAÑA, Olmedo. Límites y posibilidades de la educación superior en Centro América. [Documento electrónico]. En: [http://www.csuca.edu.gt/Eventos/VIcongreso/vicongreso\\_files/Ejes/tema1.doc](http://www.csuca.edu.gt/Eventos/VIcongreso/vicongreso_files/Ejes/tema1.doc) [Consulta: 2005-04-13]

- FERNÁNDEZ CUETO, José Pablo. Cursos de información en la Facultad de Ingeniería de la Universidad Autónoma de México. *En*: Seminario Latinoamericano sobre Preparação de Cuentistas da Informação (23-25 de agosto de 1972, México). Rio de Janeiro: IBBD, 1972. 375 p.
- FLÓREZ OCHOA, Rafael. Evaluación, pedagógica y cognición. Bogotá: MacGraw-Hill, 2001. 226 p.
- \_\_\_\_\_. *Hacia una pedagogía del conocimiento*. Santafé de Bogotá: McGraw-Hill, 1994. 180 p.
- FORMACIÓN DE los usuarios de la información en la educación superior. *En*: Boletín del UNISIST. París. No. 3-4 (1990); p. 145-125.
- FORMACIÓN DE usuarios en la biblioteca Francisco Orozco Muñoz. *En*: Carta Informativa: gaceta informativa y cultural de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. México. No. 27 (Mar. – Abr., 1998)
- GADAMER, Hans-Gerg. Verdad y método. Salamanca: Ediciones Sígueme, 1991.
- GAETE ZÚÑIGA, Alicia, OLGUÍN STEENBECKER, María Eugenia. Educación de usuarios en un sistema de bibliotecas universitarias: una experiencia transferible. *En*: Trilogía: ciencia, técnica, espíritu. Santiago de Chile. Vol. 6, no. 11 (Dic., 1986); p. 26-36.
- GALLEGO ESCOBAR, Carlos, VILLEGAS VILLEGAS, Nelly y BERNAL OCAMPO, Diana. Formación de lectores autónomos, un problema que trasciende a la escuela. Medellín: [s. n.], 1998. Tesis (Magister en Educación). Universidad de Antioquia, Facultad de Educación.
- GARCÍA GÓMEZ, Francisco. Javier. La formación de usuarios en la biblioteca pública virtual. Recursos y procedimientos en las bibliotecas públicas españolas. *En*: Anales de Documentación, N° 7, 2004. [Documento electrónico]. *En*: <http://www.um.es/fccd/anales/ad07/ad0707.pdf> [Consulta: 2005-03-20]
- GARCÍA-OCHOA, Maria Lujsa. Los medios de comunicación multimedia en la biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Información. [Documento electrónico]. *En*: <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/cuad6-7/ochoa.htm> [Consulta: 2005-03-26]
- GLEAVES, Edwin S. Autosuficiencia en el uso de la información: tecnologías de la información y su impacto en la formación de usuarios. México: [s.n.], 1999. 4 p.
- GLOSARIO ALA de bibliotecología y ciencia de la información. Madrid: Ediciones Díaz Santos, 1988. 473 p.
- GÓMEZ SUSTAÍTA, Rocío. La enseñanza de las habilidades informativas. [Documento electrónico]. *En*: <http://www.uag.mx/Nexo/mar01/laense.htm>, 2001. [Consulta: 2003-09-30]
- GONÇALVES, Maria Dilma De Oliveira. O ensino de pesquisa bibliográfica e técnica de documentação na Faculdade de Farmácia e Odontologia de Araraquara, São Paulo. *En*: Revista de Biblioteconomía de Brasília. Brasília. Vol. 3, no. 2 (Jul. – Dez. 1975); p. 177-192
- GONZÁLEZ AGUDELO, Elvia María. Corrientes pedagógicas contemporáneas. Medellín: Universidad de Antioquia, 1999. 123 p.
- GRUPO REGIONAL Especial de Expertos para el Programa General de Información en América Latina y el Caribe. *En*: Boletín del Unisist. París. Vol. 11, no. 2 (1983); p. 24-25
- HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia. Formación en el uso de información: la instrucción computarizada como alternativa. México: [s. n.], 1996. Tesis (Maestra en Bibliotecología). Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Filosofía y Letras.
- \_\_\_\_\_. La formación de usuarios de la información en instituciones de educación superior. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1998. 76 p.
- \_\_\_\_\_. La presencia de nuevas tecnologías de la información en instituciones de educación superior. *En*: En el umbral del cambio: las tecnologías de la información y la comunicación / Ramiro Lafuente López. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1997. 80 p.
- HONORE, Bernar. Para una teoría de la formación: dinámica de la formatividad. Madrid: Narcea, 1980.
- IFLA/FAIFE. Declaración de la IFLA sobre las bibliotecas y la libertad intelectual. La Haya: IFLA: FAIFE, 1999.
- INSTITUTO COLOMBIANO PARA EL DESARROLLO DE LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA –COLCIENCIAS. Plan estratégico programa nacional de ciencias sociales y humanas: balance y perspectivas. Plan de acción 2002.
- INSTITUTO COLOMBIANO PARA EL FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR – ICFES. Reforma de la Educación Post-Secundaria. Compilación legislativa. 2 ed. Bogotá: ICFES, 1982. 96 p.
- JAIMES, Gladys. El desarrollo de la ciencia discursiva y su incidencia sobre los procesos de la lectura y la escritura. Bogotá: Universidad Externado de Colombia, Facultad de Ciencias de la Educación, 1994. 30 p.
- JARAMILLO, Orlanda, MONTOYA RÍOS, Mónica. Revisión conceptual de la biblioteca pública. *En*: Revista Interamericana de Bibliotecología. Medellín. Vol. 23, no. 1-2 (Ene. – Dic., 2000); p. 13-56.
- JIMÉNEZ DENIS, Miguel. Consideraciones sobre la educación y la formación de usuarios de la información en Cuba. *En*: Actualidades de la Información Científica y Técnica. La Habana. Vol. 17, no. 3-128 (Jun., 1986); p. 83-103.
- KANT, Immanuel. Conflicto de las facultades. Buenos Aires: Losada, 1963.
- LA EDUCACIÓN SUPERIOR pública y privada en México y Baja California Sur. [Documento electrónico]. *En*: <http://www.monografias.com/trabajos16/educacion-superior-mexico/educacion-superior-mexico.shtml>. [Consulta: 2005-04-13]
- LADISLAVA RENDWANSKI, Ana, MENONI, Maria Benedita y NICKLAS, Ursula. Integração da Biblioteca com o Laboratório de Ensino. *En*: Revista de Biblioteconomía de Brasília. Brasília. Vol. 5, no. 2 (Jul. – Dez. 1977); p. 911-916
- LAFUENTE, LÓPEZ, Ramiro. Conocimiento y uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. La Habana: UNESCO. 1996.
- LAMO DE ESPINOSA, Emilio. Sociedades de cultura, sociedades de ciencia. Oviedo: Nobel. 1996.

- LÓPEZ DE PRADO, Rosario. Información bibliográfica. [Documento electrónico]. En: <http://www.geocities.com/zaguan2000/414.html> [Consulta: 2003-11-13].
- LÓPEZ ESPINOSA, José Antonio, MUÑOZ DUTHIL, Iván. La educación de los estudiantes de pregrado como usuarios de la información. En: *Acimed. La Habana*. Vol. 6, no. 1 (Ene. - Abr., 1998); p. 19-24.
- LORENZ, John G. La función de las bibliotecas en el desarrollo económico y social. En: *Boletín de la Unesco para las bibliotecas*. París. Vol. 24, no. 5 (sep. - oct. 1962); p. 344-346.
- MACEDO, Marildo Barbosa. Treinamiento de usuários na Biblioteca Central da UnB: relato de uma experiência. En: *Revista de Biblioteconomia de Brasília*. Brasília. Vol. 17, no. 1 (Jan. - Jun. 1989); p. 85-88.
- MANO GONZÁLEZ, Marta de la, MORO CABERO, Manuela. Los nuevos retos de la formación de usuarios: a la conquista del usuario virtual. En: *Jornadas Españolas de Documentación* [6 : 1998 : Valencia]. Los servicios de información al servicio de la sociedad. Actas de las Jornadas. Valencia : FESABID. 1998. p. 635-640.
- MARTÍNEZ, Angelina. Curso de instrucción en el uso de la biblioteca. Turrialba, Costa Rica : Instituto Interamericano de Ciencias Agrícolas, 1964. 31 p.
- MARTINS, Valéria dos Santos Gouveia. Programa de integração e capacitação de usuários: a experiência do Sistema de Bibliotecas da UNICAMP. En: *Congresso Internacional de Arquivos, Bibliotecas, Centros de Documentação e Museus* (1 : 2002 : São Paulo). Memórias del I Congresso Internacional de Arquivos, Bibliotecas, Centros de Documentação e museus São Paulo : Imprensa Oficial do Estado, 2002; p. 295-302.
- MEDINA GALLEGU, Carlos. Escuela integral alternativa : fundamentos generales. Bogotá : Rodríguez Quito Editores, 2001. 257 p.
- MEER, Patricia F. Vander y GALEN E. Rike. Multimedia : meeting the demand for using education with a self-instructional tutorial. En: *Research Strategies*. Vol. 14, no. 3 (1996)
- MERAS, Berenice y TISCAREÑO, María Lourdes. Programa: desarrollo de habilidades informativas. [México] : [s.n.], 2001. 4 p.
- MESA D: capacitación de usuarios de la información. En: *Congreso Nacional de Bibliotecología e Información* (2 : 1981 : Lima). Informe final del II Congreso Nacional de Bibliotecología e Información. Lima : Asociación Peruana de Bibliotecarios : UNESCO, Programa General de Información, 1982; p. 46-52.
- MONGE RODRÍGUEZ, Gloria, GARCÍA GÓMEZ, Juan Carlos. Formación de usuarios en tecnologías de la información. En: *Jornadas Españolas de Documentación* [6 : 1998 : Valencia]. Los servicios de información al servicio de la sociedad. Actas de las Jornadas. Valencia : FESABID. 1998; p. 613-623.
- MOYA CÓRDOBA, Miguel Demetri. Didáctica de las ciencias sociales. Chocó : Universidad Tecnológica del Chocó, 1987.
- NARANJO VÉLEZ, Edilma. El bibliotecólogo promotor de la lectura y sus bases pedagógicas. México : [s.n.], 2003. 251 h. Tesis (Maestra en Bibliotecología). Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Filosofía y Letras.
- \_\_\_\_\_, ÁLVAREZ ZAPATA, Didier. Desarrollo de habilidades informativas : una forma de animar a leer. Medellín : Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología, 2003. 74 p.
- \_\_\_\_\_, RENDÓN GIRALDO, Nora Elena. Explorando el panorama de la formación de usuarios de la información. En: *Revista Interamericana de Bibliotecología*. Medellín. Vol. 26, no. 2 (Jul. - Dic., 2003); p. 13-37.
- NÓBREGA DUARTE, Emeide [et al.]. Uso de biblioteca e documentação agrícola: uma experiência no Centro de Ciências Agrárias da UFPB. En: *Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação* (10 : 1979 : Curitiba). Memórias de X Anais Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação. Curitiba: Associação Bibliotecária do Paraná, 1979; p. 475-494. Vol. II
- NOCETTI, Milton A. y SCKLEYER, Judith Rebeca. Educação de usuários em bibliotecas universitárias. En: *ANAIS. SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS* (2 : 1981 : Brasília). Brasília: CAPES, 1981; p. 219-238.
- NORMAS SOBRE alfabetización informativa en educación superior : declaratoria / Jesús Cortés... [et. al.]. En: *Tercer Encuentro sobre Desarrollo de Habilidades Informativas*. Ciudad Juárez, 2002 (segundo borrador). [Documento electrónico]. En: <http://www.nclis.gov/libinter/infolitconf&meet/JesusLauInfolitArticle-Spanish.pdf> [Consulta: 2003-11-05]
- OCAMPO, José Antonio. Distribución del ingreso, pobreza y gasto social en América Latina. En: *Revista de la CEPAL*. Santiago de Chile. No. 65 (Ago. 1998); p. 8.
- OLAYA GUERRERO, Julio Cesar. Las tecnologías de información en bibliotecas: caso peruano. [Documento electrónico]. En: <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num9/general/olaya.htm> [Consulta: 2005-03-25]
- OLIVEIRA, Zita Catarina Prates de, CUHNA, Patricia Lessa Flores da, MARMET, Lourdes. O treinamento de usuários universitários com base na relação biblioteca/corpo docente. En: *Revista de Biblioteconomia de Brasília*. Brasília. Vol. 14, no. 1 (Jan. - Jun. 1986); p. 139-146.
- OLIVERARIVAROLA, Isabel, CHIRIBOGA S., Jorge y GONZÁLEZ, Luis. Importancia de la enseñanza del uso de las bibliotecas en la reforma de los métodos educativos en las escuelas superiores. En: *Boletín de la Asociación Peruana de Bibliotecarios*. Lima. No. 7 (Ago. 1961-1962); p. 27-29.
- PÉREZ LÓPEZ, Stella. Adiestramiento de usuarios en la biblioteca de la EUBCA. En: *Boletín de la Biblioteca de EUBCA*. Montevideo. No. 16 (1980); p. 53-57.
- PINEDA DE VALDERRAMA, Clemencia. Programa de entrenamiento de usuarios de la información. Bogotá : ICFES, 1983. 14 h.
- POMBO DE SÁNCHEZ, Delia. Anotaciones sobre el curso de información química bibliográfica de la Facultad de Química de la Universidad Nacional Autónoma de México. En: *Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía* (6 : 1974 : Guanajuato, Gto). México: Dirección General de Bibliotecas, 1975; p. 212-223.
- PRATT FAIRCHILD, Henry. Diccionario de sociología. México : Fondo de Cultura Económica, 1997. 317 p.

- RAMÍREZ, Elsa. Lectura, alfabetización en información y cultura de la información. Julio 2002. Documento preparado para la UNESCO, la U.S. National Commission on Libraries and Information Science y el National Forum on Information Literacy, para uso de la Reunión de Expertos en Alfabetización, Praga, Checoslovaquia.
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Diccionario de la lengua española. 2 ed. Madrid : Real Academia Española, 2001.
- RENDÓN GIRALDO, Nora Elena. La formación de usuarios de la información : una propuesta curricular. En: Revista Interamericana de Bibliotecología. Medellín. Vol. 23, no. 1-2 (Ene. - Dic., 2000); p. 91-105.
- RESEÑA HISTÓRICA de la escuela nueva o activa. [s.l. : s.n., 199?]; p. 13-20.
- ROJAS ROJAS, Efraím. Situación actual de los servicios bibliotecarios en las universidades centroamericanas. En: Boletín de la Asociación Costarricense de Bibliotecarios. Costa Rica. Tomo II, no. 14-15 (Dic. 1962); p. 16-43.
- RUBILAR SOLÍS, Luis. Psicología del desarrollo. [Documento electrónico]. En: [http://www.umce.cl/facultades/filosofia/fpedagogica/dad\\_psicologia\\_desarrollo\\_introduccion.html](http://www.umce.cl/facultades/filosofia/fpedagogica/dad_psicologia_desarrollo_introduccion.html). Chile. [Consulta: 2002-04-04]
- SEMINARIO LATINOAMERICANO sobre Formación de Usuarios de la Información y los Estudios de Usuarios / coord. Patricia Hernández Salazar. México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1997. 85 p.
- SEMINARIO REGIONAL sobre el Desarrollo de las Bibliotecas Universitarias en América Latina. En: Boletín de la Unesco para las bibliotecas. París. Vol. 17, no. 2 (Mar. - Abr. 1963); p. 129-144.
- SERRANO MUÑOZ, Jordi, PÉREZ ALARCÓN, Adoració. Tecnologías de la información aplicadas a los servicios bibliotecarios. [Documento electrónico]. En: <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num8/bib-vir.html> [Consulta: 2005-03-25]
- SHERA, Jesse H. Los fundamentos de la educación bibliotecológica. México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1990. 220 p.
- SIMÕES FRANCISCO, María de Fátima. La filosofía de la educación de Rousseau. Una propuesta de relectura del Emilio. En: Revista Educación y Pedagogía. Medellín. Vol. 12, no. 26-27 (Ene. - Ago., 2000); p. 65-73.
- TOBÓN, Ofelia y PINEDA, Mónica. Modelo para la inclusión de contenidos de información en los currículos de ciencias de la salud de la Universidad de Antioquia. En: Encuentro Internacional de Bibliotecas Universitarias. La biblioteca para una universidad de excelencia (2003 : Medellín). Memorias
- TOCATLIAN, Jacques. Formación de usuarios de la información : programas, problemas y perspectivas. En: Boletín de la UNESCO para las Bibliotecas. París. Vol. 32, no. 6 (Nov. - Dic., 1978); p. 382-390.
- \_\_\_\_\_. Un sistema mundial de información científica: necesario y factible. En: Boletín de la Unesco para las Bibliotecas. París. Vol. 25, no. 2 (Mar. - Abr., 1971); p. 195-210.
- UN NUEVO gran programa acerca de los sistemas de información y acceso al conocimiento. En: Boletín del Unisist. Paris. Vol. 11, no. 1 (1983); p. 1-2.
- UNIVERSIDAD ANAHUAC. Biblioteca un lugar abierto al conocimiento. México : el autor, 1992. 1 video (VHS) Duración 5 min.
- UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA. SISTEMA DE BIBLIOTECAS. Programa de formación de usuarios [documento electrónico] En: <http://biblioteca.udea.edu.co/microportal.php?servicio=21> [Consulta: 2005-04-18]
- UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS, BIBLIOTECA. [Búsqueda de información y uso de tesauros]. Puebla (Méx.) : Universidad de las Américas, 1994. 1 video (VHS). Duración 13 min.
- \_\_\_\_\_. [Conoce la Biblioteca]. Puebla (Méx.) : Universidad de las Américas, 1994. 1 video (VHS). Duración 12 min.
- \_\_\_\_\_. Localización de las revistas. México : Puebla (Méx.) : Universidad de las Américas, 1994. 1 video (VHS). Duración 7 min.
- UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO. Bibliotecas especializadas de lengua extranjeras Esthephen a Bastien. México: UNAM, Secretaría de servicios académicos. Dirección general de bibliotecas, 1995. 1 video (VHS) Duración 12 min.
- \_\_\_\_\_. La clave : visita virtual por la mediateca. México; Colima : UNAM : UC : CELE : CEUPROMED, 2001. 1 CD-ROM.
- \_\_\_\_\_. Utiliza los recursos de la biblioteca. México : UNAM, Secretaría de Servicios Académicos. Dirección General de Bibliotecas, [199?]. 1 video (VHS) Duración 15 min.
- \_\_\_\_\_. Ven a tu biblioteca. México : UNAM, Secretaría de Servicios Académicos- Dirección General de Bibliotecas, [199?]. 1 video (VHS) Duración 9 min.
- \_\_\_\_\_. Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras -CELE. Programa de apoyo a proyectos institucionales : cómo bailar capoeira. México : UNAM, Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras, [199?]. 1 video (VHS). Duración 5 min. 6 seg.
- UNIVERSIDAD DEL VALLE. DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECAS. Carácter docente del bibliotecario universitario. En: II Reunión de Egresados de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia. Trabajos, actas y conclusiones. (2 : 1970 : Medellín). Medellín : Colegio Colombiano de Bibliotecarios, 1971. 16 h.
- USO DE biblioteca e documentação agrícola : uma experiência no Centro de Ciências Agrárias da UFPb. Eméide Nóbreda Duarte... [et al.]. En: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação (10 : 1979 : Curitiba). Memórias do X Anais Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação. Curitiba: Associação Bibliotecária do Paraná, 1979; p. 475-494. Vol. II.
- VÉLEZ SALAS, Cecilia. La formación de usuarios en el ambiente de las nuevas tecnologías de información en bibliotecas. [Mimeógrafo]. México. 1997. 24 p.
- \_\_\_\_\_. Programa de educación de usuarios del Centro de Documentación de la Facultad de Psicología de la UNAM. En: Encuentro de Bibliotecarios de la Universidad Nacional Autónoma de México (2: México: 1983). Memorias del II Encuentro de Bibliotecarios

## BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

de la Universidad Nacional Autónoma de México Significado y alcance de la biblioteca universitaria en la sociedad. México : UNAM. Dirección General de Bibliotecas, 1984; p. 349-354.

VERDEJO, Pilar. Orientación y formación de usuarios: experiencia de la Universidad Iberoamericana. En: Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (14: 1983: Zacatecas). Memorias. México: AMBA, 1983; p. 175-184.

VERDUGO SÁNCHEZ, José Alfredo. Hacia un concepto de formación de usuarios y propuesta de un programa. En: Investigación Bibliotecológica : archivonomía, bibliotecología e información. México. Vol. 7, no. 15 (Jul. - Dic., 1993); p. 7-15. 72 p.

VIERHAUS, Rudolf. Formación = Bildung / traducido por Juan Guillermo Gómez García. En: Revista Educación y Pedagogía. Medellín. 2ª época, Vol. 14 (May. - Ago., 2002); separata, p. 8.

VIVEROS FERNÁNDEZ, Adriana. Desarrollo de habilidades informativas en la biblioteca Daniel Cosío Villegas. En: La instrucción de usuarios ante los nuevos modelos educativos. Ciudad Juárez (Méx.) : Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, 2000.

WILSON, T. D. Directrices para el planeamiento y la ejecución de un plan nacional de formación y enseñanza para el uso de la información. París : Unesco, 1980.

WYSOCKI, A. y TOCATLIAN, J. Un sistema mundial de información científica: necesario y factible. En: Boletín de la Unesco para las bibliotecas. París. Vol. 25, no. 2 (Mar. - Abr. 1971); p. 67.

ACERENZA, Ermelinda. Entrenamiento de usuarios. En: Anuario de Bibliotecología, Archivología e Informática. México. Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Filosofía y Letras. Colegio de Bibliotecarios. Época 3. Año 1 (1972); p. 189-197.

ACERO ACERO, Efrén. La evaluación integral : una propuesta de enfoque en aras de la excelencia. En: Nueve problemas de cara a la renovación educativa : alternativas de solución / Giovanni M. Ianfrancesco V. Bogotá : Libros y libres, 1996.

ADISESHIAH, M. S. Los recursos humanos y la década del desarrollo. En: Boletín de la UNESCO para las Bibliotecas. París. Vol. 24, no. 5 (Sep. - Oct. 1962); p. 233-238.

ANAIS. Segundo Congresso Latino-Americano de Biblioteconomia e Documentação; 17º Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação. Belo Horizonte : Associação dos Bibliotecários de Minas Gerais : Escola de Biblioteconomia e Documentação, 1994.

ANGULO MARCIAL, Noel. Competencias en el uso de la tecnología y los recursos de la información. En: Transinformação. Brasil. Vol. 11, no. 3 (Set. - Dez., 1999).

ARELLANO RODRÍGUEZ, J. Alberto. Modelo para la evaluación integral de las bibliotecas de educación superior de México. México, D.F. : CUIB, 2000. 96 p.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES (ALA). Objetivos de formación para la alfabetización en información : un modelo de declaración para bibliotecas universitarias. Traducción de Cristóbal Pasadas Ureña. En: Boletín de la Asociación andaluza de Bibliotecarios. No. 68 (Sep. 2001); p. 67-90. [Documento electrónico] En: <http://www.aab.es> [Consulta: 2003-11-04].

BRAUN, Linda W. New roles : a librarian by any name. Traducción libre de Uriel Lozano. En: Libray Journal. Vol. 127, no. 2 (Feb. 2002); p. 46-49.

BROUGHTON, Nancy, HERRLING, Patricia, McCLEMETNS, Nancy, VÉLEZ SALAS, Cecilia (trad). Instrucción sobre CD-ROM's: una aproximación genérica. En: Información: producción, comunicación y servicios. Año 2, no. 2. (1992); p. 10-13.

CALVA GONZÁLEZ, Juan José. El comportamiento en la búsqueda de la información de los investigadores del área de humanidades y ciencias sociales. En: Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información. México. Vol. 3, no. 27 (Jul. - Dic. 1999); p. 11-40.

\_\_\_\_\_. El usuario y el diseño de los servicios bibliotecarios. En: Desarrollo de colecciones y diseño de servicios / Comp. María del Carmen Negrete Gutiérrez y Juan José Calva González. México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1996; p. 36-43.

CALVO, Hortensia. Research methods and bibliographic instruction in Latin American studies. Duke : [Mimeo], 1998. 4 h.

CAÑÓN VEGA, Nora. Sociología de la información: el rol de la información en la sociedad de hoy. Bogotá : Universidad de la Salle, Vicerrectoría Académica, 2002. 114 p.

- CARBO, Toni. Mediacy : knowledge and skills to navigate the information highway. [Documento electrónico] En: <http://mirror.eschina.bnu.edu.cn/Mirror2/unesco/www.unesco.org/webworld/infoethics/speech/carbo.htm> [Consulta: 2001-11-30]
- CARVALHO, Maria da Conceição. Educação do usuário em bibliotecas escolares: considerações gerais. En: Revista de Biblioteconomia de Brasília. Brasília. Vol. 9, no. 1 (Jan. - Jun. 1981); p. 22-29.
- COLLAZO REYES, Francisco. Estudios de usuarios de la documentación-información científica en el área biomédica: el caso del área biológica del Centro de Investigación y de Estudios Avanzados del Instituto Politécnico Nacional. En: Anuario de Bibliotecología. México. Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Filosofía y Letras, Colegio de Bibliotecología. Época 4. Año 4 (1983); p. 129.
- COSTA, Maria Christina Malta de Almeida. Considerações sobre a necessidade de implantação de treinamento de discentes da Universidade Federal de Pernambuco. En: Revista da Escola de Biblioteconomia UFMG. Vol. 16, no. 1 (1987); p. 97-113.
- CUHNA, Murilo Bastos da. Biblioteca Universitária e Educação do usuário. En: Revista de Biblioteconomia de Brasília. Brasília. Vol. 14, no. 2 (Jul. - Dez. 1986); p. 175-188.
- DICCIONARIO DE las ciencias de la educación. México : Santillana, 1987. 2 Vol.
- DICCIONARIO DE pedagogía labor. Barcelona : Labor, 1971. 2 Vol.
- EVANS, A. J., RHODES, R. G., KEENAN, S. Educación y formación de los usuarios de la información científica y técnica: guía del UNISIST para los profesores. París: UNESCO, 1977. 227 p.
- FELIZ, George. Propuesta de un proyecto para el desarrollo de bibliotecas universitarias y materiales de enseñanza. En: Boletín de la Asociación Colombiana de Bibliotecarios. Bogotá. Vol. 20, no. 1-4 (Ene. - Dic. 1966); p. 25-32.
- FERNÁNDEZ, Stella Maris, SABOR, Josefa E. Formación de usuarios de la información educativa. En: Reunión del Sistema Nacional de Información Educativa (2 : 1980 : Tucumán). Tucumán : Sistema Nacional de Información, 1980.
- FJALLBRANT, Nancy, STEVENSON, Malcolm. User education in libraries. Londres : Bingley, 1978.
- FLÓREZ OCHOA, Rafael. Pedagogía y enseñanza de las ciencias. En: Cuatro ensayos sobre pedagogía y saber. Medellín: Lealon. 1986; p. 7-71.
- FLÓREZ R., Batista E. El pensamiento pedagógico de los maestros. Medellín : Editorial Universidad de Antioquia, 1983; 210 p.
- LA FORMACIÓN de usuarios en bibliotecas públicas [Documento electrónico] En: <http://gti1.edu.um.es:8080/jgomez/hei/intranet/Formusuariosbpe%C3%B1alver.PDF> [Consulta: 2005-03-20]
- FOSKETT, D. J. Las bibliotecas y el planeamiento de la educación : algunas reflexiones sobre un seminario de la UNESCO. En: Boletín de la UNESCO para las Bibliotecas. París. Vol. 25, no. 2 (mar. - abr. 1971); p. 72-77.
- FRÍAS, José Antonio. Más allá del OPAC : Tecnología y nuevos soportes del catálogo de la Biblioteca. [Documento electrónico] En: <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/cuad6-7/frias.htm> [Consulta: 2005-03-20]
- GALLEGO VÁSQUEZ, Jorge Enrique. Medios didácticos y tecnologías de información y comunicación para la educación. Medellín : Fundación Educativa Esumer. 2004. 65 p.
- GAZPIO, Dora, ÁLVAREZ, Marcela. Soportes en la biblioteca de hoy : desarrollo de habilidades de información. Buenos Aires : Ciccus, 1998. 177 p.
- HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia. Interfaces humano / computadora. En: La información en el inicio de la era electrónica / Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. México : UNAM, El Centro, 1998; p. 139-155, Vol. 2
- \_\_\_\_\_. Materiales de apoyo para llevar a cabo la formación de usuarios de la información. México : [Mimeo]. 3 h.
- \_\_\_\_\_. Modelo para generar programas sobre la formación en el uso de tecnologías de información. México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. 2004. 108 p.
- \_\_\_\_\_. El perfil de usuarios de información. En: Investigación Bibliotecológica : archivonomía, bibliotecología e información. México. Vol. 7, no. 15 (Jul. - Dic. 1993); p. 16-22.
- \_\_\_\_\_. La presencia de nuevas tecnologías de la información en instituciones de educación superior. En: Conocimiento y uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación / Conferencia Regional sobre Políticas y Estrategias para la Transformación de la Educación Superior en América Latina y el Caribe (La Habana : 1996).
- IDEAS PEDAGÓGICAS del siglo XX. Lorenzo Luzuriaga (Comp.). Buenos Aires : Losada, 1964; 223 p.
- INFORMACIÓN : aspectos socio-psicológicos/ Comp. Israel A. Núñez Paula. La Habana: Publicaciones IDICT, 1990. 2 v.
- INFORMATION LITERACY in an information society. ERIC Digest. [Documento electrónico] En: <http://www.ericfacility.net/ericdigest/ed372756.html> [Consulta: 2002-01-10]
- INSTITUTO COLOMBIANO PARA EL FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR - ICFES. Situación de las bibliotecas e la educación superior en Colombia: un diagnóstico de recursos. Bogotá : ICFES, 1984. 90 p.
- INTERNACIONAL FEDERATION LIBRARY ASSOCIATION - IFLA. Directrices IFLA/ UNESCO para el desarrollo del Servicio de Bibliotecas Públicas. Unesco, 2001. [Documento electrónico] En: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf> [consulta: 2005-05-10]
- \_\_\_\_\_. Servicio de bibliotecas públicas : directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo. Bogotá : Fundalectura, 2002. 122 p.
- IZQUIERDO ALONSO, Mónica. Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información : bases conceptuales y metodológicas. En: Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información. México. Vol. 13, no. 26 (Ene. - Jun., 1999); p. 112-134.

- LANCASTER, F. Wilfrid, WARNER, Amy J. The user - intermediary interface. En: Information retrieval today / F. Wilfrid Lancaster and Amy J. Warner. 3. ed. rev., ret. and exp. Virginia: Information Resources Press, 1993; p. 65 - 77.
- LAU, Jesús, CORTÉS VERA, Jesús. La agenda rezagada : la formación de usuarios de sistemas de información. [Documento electrónico]. En: <http://www.uacj.mx/dia/Cursos/docsdoc16.htm> [Consulta: 2002-08-01].
- \_\_\_\_\_. Habilidades informativas para el aprendizaje de toda la vida. En: La instrucción de usuarios ante los nuevos modelos educativos. Ciudad Juárez (Méx.) : Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, 2000.
- LESTER, Ray. Porque educar al usuario de la biblioteca y para qué. Curso - Taller sobre enseñanza de los recursos de información (2 : 1986 : Bogotá). Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana, 1986. 32 h.
- LICEA DE ARENAS, Judith. Educación de usuarios, ¿enfoque ontológico o enfoque epistemológico? En: Anuario de bibliotecología. México: Facultad de Filosofía y Letras, UNAM, 1991.
- LITTON, Gaston. Cómo orientar al lector. México: Centro Regional de Ayuda Técnica; Buenos Aires: Agencia para el Desarrollo Internacional, 1971. 218 p.
- \_\_\_\_\_. La formación profesional del bibliotecario y el Fondo Universitario Nacional de Colombia. En: Boletín de la Asociación Colombiana de Bibliotecarios. Bogotá. Vol. 11, no. 4 (Oct. - Dic. 1958); p. 101-108.
- \_\_\_\_\_. La información en la biblioteca moderna. México: Centro Regional de Ayuda Técnica; Buenos Aires: Agencia para el Desarrollo Internacional, 1971. 189 p.
- LOPERA LOPERA, Hernando. Orientación, instrucción y educación : conceptos claves en la formación de usuarios. Medellín : mimeógrafo, 2001 (Trabajo elaborado dentro del curso Educación de usuarios del programa de Bibliotecología de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia)
- LOPERA QUICENO, Gloria. Un nuevo enfoque en la formación de usuarios: la experiencia colombiana. En: Revista AIBDA. Asociación Interamericana de Bibliotecarios y Documentalistas Agrícolas. San José, Costa Rica. Vol. 9, no. 1 (Ene. - Jun. 1988); p. 65-80.
- MAGALHAES, Maria Helena Andrade, CAMPOS, Carlita Maria. Treinamento de usuários da biblioteca universitária: o curso na Universidade Federal de Minas Gerais. En: Revista de Biblioteconomia de Brasília. Brasília. Vol. 10, no. 2 (Jun. - Dez. 1982); p. 123-128.
- MERCADANTE, Leila M. Z. Análise de modelos organizacionais de bibliotecas universitárias nacionais. Brasília : Programa Nacional de Bibliotecas de Instituições de Ensino Superior, 1990. 82 p.
- ✓ MESA REDONDA usuarios de la información : memoria (2002 : México). Usuarios, comunidades e información. Patricia Hernández Salazar, Juan José Calva González (Comp.) México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2003.
- MILANESI, Luis Augusto. Orientação bibliográfica: uma experiência. En: Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação. São Paulo. Vol. 11, no. 1-2 (Jan. - Jun. 1978); p. 47-64.
- MIRANDA, A. Treinamento no uso de biblioteca com recursos audiovisuais: revisão de literatura. En: Revista da Escola de Biblioteconomia UFMG. Vol. 5, no. 2 (1976); p. 145-164.
- MONTESSORI, María. Educar para un nuevo mundo. Argentina : Errepar, 1998. 121 p.
- MORENO M, Heladio. Pedagogía y otros conceptos afines : autoevaluación docente. Bogotá: Ediciones Antropos, 2000. 143 p.
- NÚÑEZ PAULA, Israel A. Guía metodológica para el estudio de las necesidades de información de los usuarios o lectores. En: Seminario Taller. En busca de la excelencia en el trabajo con el usuario. Medellín, septiembre 1995.
- OGALDE CAREAGA, Isabel y BARDAVID NISSIM, Esther. Los materiales didácticos: medios y recursos de apoyo a la docencia. México : Trillas, 1991. 120 p.
- OJEDA TREJO, Rosa María. Educación de usuarios. México : R. M. Ojeda Trejo, 1978. 104 h. Tesis (Maestro en Biblioteconomía) Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, 1978.
- PALACIOS SALINAS, Carolina, VEGA DÍAZ, María Guadalupe. Factibilidad de educación de usuarios de la información en escuelas primarias públicas del D.F. México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1994. 231 p.
- PEJOVA, Zdravka. Information literacy : an issue which requests urgent action in developing countries and countries in transition. [Documento electrónico]. En: <http://www.nclis.gov/libinter/infolitconf&meet/papers/pejova-fullpaper.pdf> [Consulta: 2002-01-10]
- PENNA, Carlos Victor. Planeamiento de servicios bibliotecarios. En: Boletín de la UNESCO para las Bibliotecas. Paris. Vol. 21, no. 2 (Mar. - Abr. 1967); p. 64-103.
- \_\_\_\_\_. Resultados de la primera mesa de estudios sobre la formación de bibliotecarios y mejoramiento de bibliotecarios en servicios en la América Latina. Medellín: Universidad de Antioquia. Escuela Interamericana de Bibliotecología, 1965. 36 p.
- PONJUÁN, Gloria. Papel de la colaboración entre líderes de varios sectores para la creación de una cultura informacional. [Documento electrónico]. En: <http://www.nclis.gov/libinter/infolitconf&meet/papers/ponjuan-fullpaper.pdf> [Consulta: 2002-01-10]
- POSADA DE GREIFF, Luz. Las relaciones públicas en la biblioteca. En: Boletín de la Asociación Colombiana de Bibliotecarios. Bogotá. Vol. 5, no. 2 (Abr. - Jun. 1961); p. 34-35.
- PRATES DE OLIVEIRA, Zita Catarina, CUHNA, Patricia Lessa Flores da, MARMET, Lourdes. O treinamento de usuários universitários com base na relação biblioteca/corpo docente. En: Revista de Biblioteconomia de Brasília. Brasília. Vol. 14, no. 1 (Jan. - Jun. 1986); p. 139-146
- RENDÓN GIRALDO, Nora Elena. En torno al usuario de la información. En: Información : producción, comunicación y servicios. México. Vol. 9, no. 40 (Invierno 1999); p. 9-12.
- REUNIÓN MULTINACIONAL sobre bibliotecas nacionales y universitarias. En: Boletín Unisist. Paris. Vol. 13, no. 1 (1985); p. 2.
- RÍOS ACEVEDO, Clara Inés. Un acercamiento al concepto de formación en Gadamer. En: Revista Educación y Pedagogía. Medellín. Vol. 7, no. 14-15 (Jul. 1995 - Jul. 1996); p. 17.



ROBERTS, Anne F. Library instruction for librarians. Littleton (Col.) : Libraries unlimited, 1982; p. 97.

ROBERTS, Norman. Evaluaciones : notas para discusión. En: Curso taller sobre enseñanza de los recursos de información [2 : 1986 : Bogotá]. Bogotá : [S. n.]. 1986. 6 h.

ROBREDO, Jaime, VILLARES COELHO, Cybele y BASTOS DA CUHNA, Murilo. Elementos para un nuevo enfoque del problema de la educación de usuarios en los países en desarrollo. En: Actas e Informe final. Reunión de Bibliotecas Universitarias y Nacionales Latinoamericanas (1984 : Santiago de Chile). Santiago de Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile, 1984. 305 p.

SABOR, Josefa E. Revisión del concepto de las funciones bibliotecarias en América Latina. En: Boletín de la UNESCO para las Bibliotecas. París. Vol. 20, no. 3 (May. - Jun. 1966); p. 116-125.

SANZ, María Teresa. La formación de los bibliotecarios y documentalistas en América Latina. En: Boletín de la UNESCO para las Bibliotecas. París. Vol. 21, no. 6 (Nov. - Dic. 1967); p. 338-347

SETIÉN, Emilio. Formación especial para la educación de usuarios en las bibliotecas públicas. En: 60 IFLA General Conference. August 1994. [Documento electrónico]. <http://www.ifla.org/IV/ifla60/60-sete3.htm> [Consulta: 2001-01-31]

SHARPLESS SMITH, Susan. Library instruction on the web. En: Web-based instruction : a guide for libraries / Susan Sharpless Smith. Chicago : American Library Association, 2001; p. 5-14.

SVINICKI, Marilla D. Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas : aprendizaje y diseño de instrucción. Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1991. 243 p.

TOBÓN M., Ofelia, LÓPEZ C., Nora Helena. Proyecto de microcurrículo : gestión de información. Medellín : Universidad de Antioquia (Mimeo), 2000. 6 p.

TVETERAS, Harald L. La información: una fuerza viva para la educación. En: Boletín de la UNESCO para las Bibliotecas. París. Vol. 24, no. 4 (Jul. - Ago. 1970); p. 196-201.

UNESCO. Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública. En: Boletín de la UNESCO para las Bibliotecas. París. Vol. 26, no. 3 (May. - Jun. 1972); p. 134-136.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO. Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras -CELE. Programa de apoyo a proyectos institucionales : diccionario CELE, diccionario de italiano. México : UNAM, Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras, 2000. 1 video (VHS) Duración 5 min. 6 seg.

USER - CENTRED service. En: The basics of library - based user service. London: Library Association Publishing, 1993; p. 28-34.

VALERA ALFONSO, Orlando. Orientaciones pedagógicas contemporáneas. Bogotá : Cooperativa Editorial Magisterio, 1999. 201 p.

VERA, Oscar. Las bibliotecas y la explosión educativa. En: Boletín de la UNESCO para las Bibliotecas. París. Vol. 24, no. 4 (Jul. - Ago. 1970); p. 202-207.

VERA JAIMES, Álvaro E. Preparación básica del lector para el uso correcto de la biblioteca. En: Boletín de la Asociación Colombiana de Bibliotecarios. Bogotá. Año 19, no. 1-2 (Ene. - Jun. 1965); p. 33-34.

### Anexo No. 1 Carta de presentación del cuestionario

Medellín, 19 de agosto de 2004

Señor(a)  
Director de Biblioteca

Cordial saludo,

Para su información el Grupo de Investigación en Usuarios de la Información -GRINUSI- adscrito al Centro de Investigaciones en Ciencia de la Información -CICINF- de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia, se encuentra desarrollando la investigación **EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN UN CONTEXTO LATINOAMERICANO**, con la cofinanciación del Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas -CUIB- de la Universidad Nacional Autónoma de México -UNAM-, y la asesoría de los doctores Patricia Hernández Salazar y Juan José Calva González, investigadores de dicho Centro.

En el marco de la investigación se diseñó el cuestionario adjunto, dirigido a las personas e instituciones que trabajan en la formación del usuario en las bibliotecas públicas y universitarias del sector oficial y privado. Se pretende recopilar las experiencias y características metodológicas de los diferentes programas que se ofrecen en estas unidades de información; entendiendo por características los métodos de enseñanza utilizados, las técnicas, los medios, las competencias de los formadores, el tiempo destinado y la evaluación, entre otros.

Es muy importante contar con la información que usted nos pueda brindar. Si tiene interés en participar, le solicitamos -muy respetuosamente- que responda el cuestionario de manera on-line que se encuentra disponible en el portal de la Escuela Interamericana de Bibliotecología <http://nutabe.udea.edu.co/~eib/encuesta>; y además lo invitamos a consultar y conocer los programas y servicios que ofrece nuestra Escuela.

Si desea puede también responder en el archivo adjunto y enviarlo vía e-mail a:  
(usuarios@nutabe.udea.edu.co, usuarios2@nutabe.udea.edu.co,  
env@nutabe.udea.edu.co, noraren@epm.net.co, edyn\_98@yahoo.com)

O enviarlo por correo postal, dirigirlo a:

Profesora Edilma Naranjo Vélez  
Escuela Interamericana de Bibliotecología  
Universidad de Antioquia  
Ciudad Universitaria  
Calle 67 No.53 -108, bloque 12 oficina 334  
Medellín - Colombia  
Teléfono (574) 2105930 - 2105936 Fax (574) 2105946

Agradecemos su atención y colaboración,

EDILMA NARANJO VÉLEZ  
Investigadora Principal

NORA ELENA RENDÓN GIRALDO  
Jefa Centro de Investigaciones en  
Ciencia de la Información -CICINF-

Anexo: uno

## Anexo No. 2 Cuestionario enviado a las Instituciones

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA  
Escuela Interamericana de Bibliotecología  
Centro de Investigaciones en Ciencia de  
la Información -CICINF-  
Medellín - Colombia

UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE MÉXICO  
Centro Universitario de Investigaciones  
Bibliotecológicas -CUIB-  
México, D.F. México

### EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN UN CONTEXTO LATINOAMERICANO

Cuestionario N° \_\_\_\_\_

#### Objetivo del cuestionario:

Con este cuestionario se pretende recopilar las experiencias y metodologías que en el proceso de la formación de usuarios se han tenido en las bibliotecas públicas y académicas de América Latina.

La información obtenida y la revisión bibliográfica permitirán caracterizar estos programas y formular directrices y lineamientos para la elaboración de programas de formación de usuarios en este tipo de unidades de información.

Agradecemos su colaboración al proporcionarnos esta información y esperamos compartir con ustedes los resultados de la investigación y la posibilidad de aplicarla en sus bibliotecas.

*Edilma Naranjo Vélez, Investigadora principal*

Por favor, marque con una X la respuesta seleccionada al frente de la información solicitada. Puede marcar varias respuestas cuando sea el caso.

### INFORMACIÓN GENERAL

- Nombre de la institución: \_\_\_\_\_
- Ciudad: \_\_\_\_\_ País: \_\_\_\_\_
- Tipo de biblioteca: 

a. Pública	_____
b. Académica	_____
- La biblioteca está adscrita al sector: 

a. Oficial	_____
b. Privado	_____
- Señale en el siguiente cuadro el (los) periodo (s) desde que se vienen ofreciendo programas para la formación de usuarios en la biblioteca.

PERIODO	
1960-1964	
1965-1969	
1970-1974	
1975-1979	
1980-1984	
1985-1989	
1990-1994	
1995-1999	
2000-2004	

## II. PLANEACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS

6. ¿En la biblioteca se ha realizado algún estudio previo para diseñar y planear el programa de formación de usuarios que ofrecen?

a. Sí \_\_\_\_\_ b. No \_\_\_\_\_

En caso afirmativo, ¿cuál? \_\_\_\_\_

7. El programa de formación de usuarios que ofrecen es:

- a. Parte del currículo o plan de estudio de las facultades \_\_\_\_\_  
 b. Un curso regular evaluativo \_\_\_\_\_  
 c. Parte del portafolio de servicios de la biblioteca \_\_\_\_\_

8. ¿Cuáles de los siguientes medios utilizan para convocar a los usuarios al programa de formación?

a.	Volantes	
b.	Plegables	
c.	Cartelera institucional	
d.	Periódicos	
e.	Revistas	
f.	Prensa	
g.	Televisión	
h.	Radio	

i.	Página web	
j.	Correo electrónico	
k.	Correo urbano	
l.	Con un separador	
m.	Listas de discusión	
n.	En forma personal	
o.	Por teléfono	
p.	Otro (s)	

¿Cuál (es)? \_\_\_\_\_

## III. LOS USUARIOS

9. ¿Tienen programas de formación de usuarios de acuerdo con los tipos de usuarios que asisten a la biblioteca?

a. Sí \_\_\_\_\_ b. No \_\_\_\_\_

10. En caso de que la respuesta anterior haya sido afirmativa, ¿a qué tipos de usuarios va dirigida la formación?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## IV. OBJETIVOS DEL PROGRAMA

11. ¿Cuál(es) es (son) el (los) objetivo(s) del programa de formación de usuarios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## V. CONTENIDO

12. ¿Cuáles son los contenidos del programa de formación de usuarios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## VI. MODELOS PEDAGÓGICOS EMPLEADOS

13. Para la concepción y desarrollo del programa de formación de usuarios en la biblioteca, ¿se apoyan en algún modelo pedagógico?

a. Sí \_\_\_\_\_ b. No \_\_\_\_\_

En caso afirmativo, ¿cuál(es)? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## VII. MEDIOS Y TÉCNICAS APLICADAS

14. Para llevar a cabo la formación de usuarios, ¿cuáles de las siguientes estrategias utilizan?

a.	Estudio dirigido	
b.	Simulación	
c.	Estudio de casos	
d.	Mesas Redondas	
e.	Recorrido por las áreas	
f.	Curso teórico - práctico	

g.	Lluvia de ideas	
h.	Demostración	
i.	Conferencia magistral	
j.	Entrevista individual o colectiva	
k.	Ninguna de las anteriores	
l.	Otra (s)	

¿Cuál (es)? \_\_\_\_\_

15. Los medios didácticos que utilizan para la formación son de tipo:

a.	Impresos	
b.	Audiovisuales	
c.	Sonoros	
d.	Computacionales	
e.	Visuales	
f.	Realías	
g.	Otro (s)	

¿Cuál (es)? \_\_\_\_\_

16. El programa de formación de usuarios se encuentra escrito:

a. Sí \_\_\_\_\_ b. No \_\_\_\_\_

17. Si la respuesta anterior fue afirmativa, el programa se encuentra publicado en:

a.	Volantes	
b.	Manuales	
c.	Página web	
d.	Revistas	
e.	Libros	
f.	CD-ROM	
g.	Otro (s)	

¿Cuál (es)?

---

### VIII. COMPETENCIAS DEL PERSONAL

18. El programa de formación es:

Diseñado y Planeado por: (puede señalar varios)		
a.	Bibliotecólogos	
b.	Sociólogos	
c.	Docentes	
d.	Antropólogos	
e.	Ingenieros	
f.	Psicólogos	
g.	Lingüistas	
h.	Auxiliares de biblioteca	
i.	Todos los anteriores	
j.	Otros	
¿Cuál (es)?		

Ofrecido o Brindado por: (puede señalar varios)		
a.	Bibliotecólogos	
b.	Sociólogos	
c.	Docentes	
d.	Antropólogos	
e.	Ingenieros	
f.	Psicólogos	
g.	Lingüistas	
h.	Auxiliares de biblioteca	
i.	Todos los anteriores	
j.	Otros	
¿Cuál (es)?		

19. Las competencias que tienen las personas son:

Las personas que diseñan y planean el programa (puede señalar varios)		
a.	Habilidad para organizar	
b.	Creatividad para proponer nuevas ideas	
c.	Habilidad para motivar a los demás	
d.	Capacidad para planificar a largo plazo y gran escala	
e.	Persuadir a otros sobre sus opiniones	
f.	Leen comprensivamente en una segunda lengua	
g.	Capacidad de comunicación	
h.	Dominio del tema	
i.	Otro (s)	
¿Cuál (es)?		

Las personas que ofrecen la formación (puede señalar varios)		
a.	Leen comprensivamente en una segunda lengua	
b.	Manejan las tecnologías de la información y la comunicación	
c.	Establecen buenas relaciones humanas	
d.	Tienen conocimiento pedagógico	
e.	Capacidad de comunicación	
f.	Dominio del tema	
g.	Otro (s)	
¿Cuál (es)?		

### IX. EVALUACIÓN DEL PROGRAMA

20. La evaluación del programa de formación de usuarios se realiza:

a.	Permanente	
b.	Esporádicamente	
c.	Después de cada sesión	
d.	Después de una actividad	
e.	No se realiza	
f.	Otra (s)	

¿Cuál (es)?

---

21. ¿Cuáles de los siguientes aspectos evalúan?

a.	El facilitador	
b.	El usuario	
c.	Los objetivos	
d.	El contenido	
e.	El tiempo	
f.	Los recursos	
g.	La metodología empleada	
h.	Otro (s)	

¿Cuál (es)?

---

22. Los resultados de la evaluación del programa de formación de usuarios los utilizan para:

a.	Difundirlos entre el personal de la biblioteca y el público	
b.	Mejorar el programa que ofrecen	
c.	Reformular el programa que ofrecen	
d.	Otro (s)	

¿Cuál (es)?

---

Observaciones y comentarios:

---



---



---



---



---



---



---

Anexo No. 3  
Modelo de entrevista

**EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS DE LA FORMACIÓN  
DE USUARIOS EN UN CONTEXTO LATINOAMERICANO**

**Entrevista N° 1**

**Objetivo de la Entrevista:** Vislumbrar el papel que han cumplido las escuelas de bibliotecología en América Latina en el desarrollo de los programas de formación de usuarios.

**Entrevistados:** Luis Eduardo Villegas Puerta, profesor jubilado de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia.  
Uriel Lozano, profesor de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia.

**Instrucciones:**

- Las preguntas se realizarán para ambos profesores, teniendo en cuenta los tiempos en que éstos ingresaron a trabajar en la Escuela Interamericana de Bibliotecología (EIB); sin embargo, se pueden intercalar preguntas dependiendo del matiz que vaya tomando la entrevista.
- La guía está elaborada en forma semiestructurada, por lo tanto no todas las preguntas se encuentran consignadas aquí.

**Derrotero de preguntas:**

1. En la década del 60 se presentaron eventos, hechos que repercutieron en el desarrollo social, político, económico, cultural y educativo de América latina y de Colombia ¿cómo se reflejó esto en la formación bibliotecológica?
2. ¿En qué época empieza a ofrecerse cursos relacionados con la formación de usuarios y qué nombre recibían en las escuelas de bibliotecología de América latina?
3. ¿Por qué esos nombres?
4. ¿Qué se buscaba con esos cursos?
5. ¿Recuerdan algunos de los contenidos?
6. ¿En qué países de América Latina se empieza a formar a los estudiantes de bibliotecología para que formen a los usuarios?
7. La EIB formaba extranjeros ¿recuerdan si algunos de ellos lideraron procesos de formación de usuarios en América Latina?
8. ¿Cuáles han sido los países de América Latina que han abanderado la formación de usuarios?
9. La UNESCO con el PGI y UNISIST y algunos organismos de la bibliotecología y ciencia de la información (IFLA, FID) organizaron diversos eventos académicos relacionados con la formación de usuarios ¿cuáles de éstos fueron claves en el desarrollo de los programas en las bibliotecas de la región?

10. formación de usuarios ¿cuáles de éstos fueron claves en el desarrollo de estos programas en las bibliotecas de la región?
11. ¿Cuál es el período floreciente de la formación de usuarios en América Latina?
12. ¿En qué tipo de unidad de información se ha dado mayor importancia a la formación de usuarios? ¿cómo se ha equilibrado con las demás?
13. ¿Ha participado el gobierno colombiano en el desarrollo de las bibliotecas y concretamente en algún programa de formación de usuarios?, ¿cómo?, ¿cuándo?
14. ¿Qué ha caracterizado los programas de formación de usuarios? (niveles, formadores, contenidos, herramientas, instrumentos, medios, etc.)
15. ¿Creen que con la presencia de las tecnologías de la información y la comunicación, cambia el proceso formativo del usuario?
16. Los conceptos de usuario y formación de usuarios han cambiado ¿cuáles son las principales diferencias que pueden observarse hoy en día frente a los de la década del 60, del 70 y del 80?
17. ¿Cómo deberíamos llamar a este proceso: educación, instrucción, capacitación o formación de usuarios? O mejor ¿instrucción bibliográfica?
18. ¿Es posible hablar en América Latina de alfabetización informacional o informativa?
19. ¿Cuáles teóricos de América Latina son los más representativos en el tema en cuestión?

**OBSERVACIONES:**

---

---

Duración:

Entrevistó:

## EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN UN CONTEXTO LATINOAMERICANO

### Entrevista N° 2

**Objetivo de la Entrevista:** *Conocer, en las bibliotecólogas, la importancia que le dan a la formación de los usuarios de la información desde sus experiencias laborales y académicas, hasta el reconocimiento que le dan en esta función a las escuelas de bibliotecología en América Latina.*

**Entrevistados:** Gloria Lopera Quiceno  
Ofelia Tobón Muñoz

Bibliotecólogas, egresadas de la Escuela Interamericana de Bibliotecología, quienes contribuyeron en la elaboración de los módulos ICFES-SIDES para la instrucción de usuarios.

#### Instrucciones:

- Las preguntas se realizarán para ambas, teniendo en cuenta sus experiencias laborales y académicas como bibliotecólogas, docentes e investigadoras; al igual que como autoras de diferentes artículos y manuales relacionados con el tema; permitiendo intercalar preguntas dependiendo del matiz que vaya tomando la entrevista.
- La guía está elaborada en forma semiestructurada, por lo tanto no todas las preguntas se encuentran consignadas aquí.

#### Derrotero de Preguntas:

1. En la década del 60 se presentaron eventos, hechos que repercutieron en el desarrollo social, político, económico, cultural y educativo de América Latina y de Colombia ¿saben ustedes cómo se reflejó esto en la formación del bibliotecólogo?
2. ¿Cuáles han sido los países de América Latina que, a consideración de ustedes, han abanderado la formación de usuarios?
3. La UNESCO con el PGI y UNISIST y algunos organismos de la bibliotecología y la ciencia de la información (IFLA, FID) organizaron diversos eventos académicos relacionados con la formación de usuarios, ¿cuáles de éstos consideran que fueron claves en el desarrollo de los programas en las bibliotecas de la región?
4. En su opinión, ¿ha habido algún período floreciente para la formación de usuarios en América Latina?
5. ¿En qué tipo de unidad de información se ha dado mayor importancia a la formación de usuarios? ¿Cómo se ha equilibrado con las demás?
6. ¿Han participado los gobiernos latinoamericanos en el desarrollo de las bibliotecas y concretamente en algunos programas de formación de usuarios?, ¿cuáles?, ¿cómo?, ¿cuándo?
7. Ustedes participaron directamente en la creación y ejecución del Programa de Entrenamiento de Usuarios en el seno del Sistema Colombiano de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior – SIDES que contó con el apoyo del ICFES ¿Qué implicaciones tuvo este programa para las instituciones de educación que apoyaron esta iniciativa y para sus bibliotecas?

8. Con la implementación del programa ¿si lograron que los profesores replicaran su aprendizaje en los estudiantes?
9. ¿De qué manera esta iniciativa ha impulsado propuestas similares en América Latina?
10. ¿Cuáles fueron los criterios que se tuvieron para determinar el público al cual iba dirigido el programa?
11. ¿De qué manera benefició el Programa a la bibliotecología del país?
12. ¿Por qué ustedes hicieron parte del Programa?
13. ¿Qué ha caracterizado a los programas de formación de usuarios? (niveles, formadores, contenidos, herramientas, instrumentos, medios, etcétera)
14. ¿Creen que con la presencia de las tecnologías de la información y la comunicación cambia el proceso formativo del usuario?
15. Los conceptos de usuario y formación de usuarios han cambiado, ¿cuáles son las principales diferencias que pueden observarse hoy en día con respecto a los de las décadas del 60, 70 y 80?
16. ¿Cómo deberíamos denominar a este proceso: educación, instrucción, capacitación, formación de usuarios o instrucción bibliográfica o algún otro nombre?
17. ¿Es posible hablar en América Latina de alfabetización informacional o informativa?
18. ¿Consideran que en América Latina se pueden tener teóricos representativos en el tema en cuestión? ¿Cómo cuáles?
19. ¿Qué características deberían tener los programas de formación de usuarios hoy en día?
20. Ofelia, su experiencia como formadora de usuarios en la Facultad de Veterinaria y Zootecnia y en la Escuela de Nutrición y Dietética es reconocida ¿cómo logró que estos programas incluyeran la formación de usuarios en el currículo?
21. El Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Antioquia viene ofreciendo un programa de formación de usuarios que cada vez tiene más acogida en la Universidad ¿qué sugerencias haría usted a la administración del Sistema de Bibliotecas para que esto no se salga de sus manos, dado el número de solicitudes y el número de empleados destinados para esta labor?
22. ¿Qué características debe tener un bibliotecólogo que se dedica a la formación de usuarios?

#### OBSERVACIONES:

Duración:

Entrevistó:

## EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN UN CONTEXTO LATINOAMERICANO

### FORMATO DE ENTREVISTA - CATEGORÍAS DE ANÁLISIS

#### ÁMBITO NACIONAL

- **Escuela Interamericana de Bibliotecología (EIB).** Asignaturas de la EIB relacionadas con la formación de usuarios
  - ¿Qué asignaturas del Plan de Estudios de la Escuela Interamericana de Bibliotecología estaban relacionadas con la formación de usuarios?
  - ¿Qué enfoque tenían las asignaturas?
  - ¿Cuáles eran los contenidos o temáticas?
  - ¿Cuáles eran los autores más representativos e importantes por aquella época?
  - ¿Qué tipo de propuestas surgían de los estudiantes?
  - ¿De dónde provenían los estudiantes? Del extranjero, ¿qué países?
  - ¿Qué competencias y habilidades debían desarrollar los estudiantes con respecto a la formación de usuarios?
  - ¿Cómo se articula la asignatura con las demás asignaturas del plan de estudios?
  - ¿Qué tipología(s) de biblioteca establecía el tema de la formación de usuarios de manera más explícita?
- **Relación con la UNESCO**
  - ¿De qué manera la EIB participa de eventos y acciones promovidas por la UNESCO en el campo de la formación de usuarios (conferencias, seminarios, entre otros)?
- **Gobierno Nacional u otras entidades públicas**
  - ¿Se identificaron esfuerzos por parte del gobierno para incluir a las bibliotecas y la formación de los usuarios como un asunto a tratar en la agenda nacional y de planeación del desarrollo social?

#### ÁMBITO LATINOAMERICANO

- **Impactos**
  - ¿De qué manera la formación de los profesionales de la EIB se ve reflejada en el contexto latinoamericano?
  - ¿Qué países incursionan o lideran procesos de formación de usuarios?
  - ¿Cómo se intercambiaron aquellas experiencias?
  - ¿Qué profesionales abanderan las propuestas?

- **Asociaciones de bibliotecarios y documentalistas**

- ¿En qué año surgen asociaciones de bibliotecarios en América Latina?
- ¿Qué tipo de acciones se promueve en torno al tema de la formación de los usuarios?
- ¿Qué tipología de bibliotecas aparece como la más significativa en la formación de usuarios?

- **Escuelas de bibliotecología**

- ¿Qué propuestas de formación de usuarios se desprenden de otras escuelas de bibliotecología en América Latina?

#### ÁMBITO INTERNACIONAL

- ¿Cuál era el contexto histórico de aquella época?
- ¿Qué tendencias mundiales se planteaban en torno al tema de los usuarios y su formación?
- ¿Qué concepto de usuario y de formación de usuarios se tenía?