



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1803

Lineamientos y Directrices para la Formación de Usuarios de la Información



EDILMA NARANJO VÉLEZ
NORA ELENA RENDÓN GIRALDO
CLAUDIA MARÍA GIRALDO ARREDONDO

Medellín, 2006

EIB

ESCUELA INTERAMERICANA
DE BIBLIOTECOLOGÍA

CICINF

CENTRO DE INVESTIGACIONES
EN CIENCIA DE LA INFORMACIÓN



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

1803

INFOBILA

Lineamientos y Directrices para la Formación de Usuarios de la Información

EDILMA NARANJO VÉLEZ
NORA ELENA RENDÓN GIRALDO
CLAUDIA MARÍA GIRALDO ARREDONDO

Medellín, 2006

EIB

ESCUELA INTERAMERICANA
DE
BIBLIOTECOLOGÍA
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

CICINF

CENTRO DE INVESTIGACIONES
EN CIENCIA DE LA INFORMACIÓN

Lineamientos y Directrices para la Formación de Usuarios de la Información

EDILMA NARANJO VÉLEZ
NORA ELENA RENDÓN GIRALDO
CLAUDIA MARÍA GIRALDO ARREDONDO

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

Medellín, 2006

025.527
N218

NARANJO VÉLEZ, Edilma

Lineamientos y directrices para la formación de usuarios de la información / Edilma Naranjo Vélez, Nora Elena Rendón Giraldo, Claudia María Giraldo Arredondo. -- Medellín : Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología, 2006.

60 p. : il. -- (Bibliotecología y Lectura ; 3)

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@nutabe.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.3

ISBN: 958-655-939-4 (Volumen)

ISBN: 958-655-643-3 (Obra completa)

Número de ejemplares: 200

Diseño e impresión:

Librería Jurídica Sánchez R. Ltda.

e-mail: 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	9
PRESENTACIÓN	13
1. CONCEPTO E IMPORTANCIA DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS	15
2. PLANEACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS	19
2.1. PARA QUÉ SE PLANEA UN PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS ..	20
2.2. LOS TRES MOMENTOS DE LA PLANEACIÓN	20
3. CARACTERÍSTICAS DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS ..	25
3.1. ENTORNO INSTITUCIONAL	26
3.2. SUJETOS PARTICIPANTES DEL PROCESO DE FORMACIÓN	27
3.2.1. <i>El usuario</i>	27
3.2.2. <i>Competencias del formador o personal bibliotecario</i>	31
3.3. OBJETIVOS DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS	33
3.4. NIVELES DEL PROCESO DE FORMACIÓN DE USUARIOS	36
3.4.1. <i>La información y su importancia</i>	37
3.4.2. <i>Orientación o introducción a la biblioteca</i>	37
3.4.3. <i>Instrucción</i>	39
3.4.4. <i>Uso y producción de información</i>	40
3.5. UNA BASE PARA LA PRÁCTICA	41
3.5.1. <i>Contenidos</i>	41
3.5.2. <i>Metodología</i>	42
3.5.3. <i>Método</i>	43
3.5.4. <i>Técnica</i>	44
3.6. UNA SENDA HACIA LA PRÁCTICA	46
3.6.1. <i>Recursos y materiales didácticos</i>	46
3.6.2. <i>La evaluación</i>	52
BIBLIOGRAFÍA	57
ANEXOS	65

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
GRÁFICO 1. MOMENTOS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN	22
GRÁFICO 2. MOMENTOS BÁSICOS DEL PROGRAMA : LISTA DE CHEQUEO	24
GRÁFICO 3. CARACTERÍSTICAS DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN	27
GRÁFICO 4. FORMACIÓN DE USUARIOS	30
GRÁFICO 5. VARIABLES DE LA POBLACIÓN	31
GRÁFICO 6. FORMACIÓN DE FORMADORES	35
GRÁFICO 7. LOS OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	38
GRÁFICO 8. CONTENIDO DE UN PROGRAMA DE FORMACIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	44
GRÁFICO 9. MÉTODOS	46
GRÁFICO 10. DISEÑO DE PÁGINAS WEB PARA FORMACIÓN DE USUARIOS	53
GRÁFICO 11. ASPECTOS INCLUIDOS EN LA EVALUACIÓN	56
GRÁFICO 12. ELEMENTOS DE UN PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS ..	57

LISTA DE TABLAS

TABLA 1. ANÁLISIS DEL ENTORNO INSTITUCIONAL	29
TABLA 2. CATEGORÍAS DE USUARIOS	32
TABLA 3. TIPOS DE OBJETIVOS	36
TABLA 4. TÉCNICAS EMPLEADAS PARA LA FORMACIÓN	47
TABLA 5. CATEGORÍAS DE MATERIALES DIDÁCTICOS	49

PRÓLOGO

La investigación "Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano" tenía como propósito 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. Pero en el fondo buscaba y lo logró, mostrar la complejidad que encierra la formación de los usuarios de la biblioteca, proceso que la UNESCO de manera concisa, definió como todo proyecto o programa destinado a orientar e instruir a los usuarios actuales y potenciales, individual o colectivamente con el objetivo de facilitar el reconocimiento de sus propias necesidades de información, la formulación de estas necesidades, la utilización efectiva y eficaz de los servicios de información y la evaluación de estos servicios.

Sin embargo, estos programas tienen un gran impacto y es habilitar a los individuos para enfrentar el reto de aprender durante toda la vida y enfrentar las desigualdades entre infoalfabetas y los que no lo son, en la medida en que se adquieran las competencias informacionales que le permitan enfrentar los desafíos de la época actual, caracterizada por cambios vertiginosos y dependiente cada vez más de la información.

Hoy no se discute la importancia de la información en la era del conocimiento, lo que hay que analizar es el papel de los múltiples actores que intervienen en la alfabetización informacional y resaltar el papel que a este respecto deben jugar las bibliotecas, ofreciendo programas de formación de usuarios que no se limiten a plantear actividades puntuales destinadas a impartir unos contenidos que buscan solo desarrollar destrezas dirigidas a identificar y localizar información.

La formación de usuarios debe considerarse como uno de los programas más importantes que se estructuran en las bibliotecas en un contexto determinado y responde a la misión y visión institucional. Este programa comprende varias etapas, cada una con una lógica distinta, pero que en el fondo llevan a que la biblioteca

asuma un papel importante en el proceso de educación permanente de sus usuarios y donde en consecuencia, la formación de formadores es crucial.

Los lineamientos y directrices para la formación de usuarios, puede considerarse como uno de los resultados más destacados de la investigación citada anteriormente y reflejan la preocupación de las autoras por subsanar las debilidades detectadas en los programas de formación de usuarios que ofrecen las bibliotecas de la región.

Con esta publicación, no se pretende ofrecer un recetario o descripción esquemática de los pasos que deben seguirse para tener éxito en los programas de formación de usuarios de las bibliotecas. Se trata más bien de una guía para la estructuración de propuestas coherentes, resultado de un adecuado planeamiento que va desde la formulación de los objetivos hasta la evaluación y la sistematización y difusión de los resultados.

Como contribución a la alfabetización informacional, esta publicación tiene un gran valor, ya que revela la importancia de planear con rigurosidad cualquier programa dirigido a educar a los usuarios en el uso futuro de la información. El conocimiento del tema por parte de las autoras y el análisis de las experiencias de las bibliotecas públicas y académicas de América Latina y el Caribe, permitió que se apuntaran los elementos necesarios para facilitar la planeación de programas de usuarios, especialmente a aquellas instituciones que poseen menor experiencia en este campo. Las autoras presentan paso a paso la metodología que se debe seguir, pero advierten que no se trata de una guía rígida, sino que debe ajustarse a las características de cada biblioteca y por lo tanto, al análisis de los grupos a quienes se ofrecerán los programas.

Pero si bien es cierto, y en ello como ya se mencionó hacen claridad las autoras, que cada institución debe contextualizar los programas de formación, definir los niveles que se ofrecerán y los públicos a quienes se impartirán, no puede desconocerse que existen algunos elementos básicos que son comunes o que caracterizan un programa de formación de usuarios, a partir de consideraciones especialmente de tipo pedagógico y de la misión y visión de disciplinas como la bibliotecología y la documentación. Dichos elementos son los que se abordan en estos lineamientos.

Por lo anterior, puede afirmarse que esta publicación tiene un propósito adicional a largo plazo y es facilitar el análisis comparativo de los programas de formación que se ofrecen en la región, así como el abordaje de programas de cooperación interinstitucional, en la medida en que se avance en el empleo de un lenguaje común y en una adecuada conceptualización y contextualización. De esta manera no habría lugar a problemas de interpretación de los resultados y del análisis del impacto de dichos programas.

El desafío es entonces, hacer una amplia difusión de los lineamientos e incentivar su aplicación con miras a que a través de procesos de retroalimentación, se cuente con instrumentos que aseguren la calidad de los programas de formación de usuarios que ofrecen las bibliotecas de la región y de esta manera contribuir a hacer realidad lo planteado en la Declaración de Principios de la Cumbre de la Sociedad de la Información, que plantea:

Declaramos nuestro deseo y compromiso comunes de construir una sociedad de la información centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo en la que todos puedan crear, consultar, utilizar y compartir la información y el contenido para que las personas, las comunidades y los pueblos, puedan emplear plenamente sus posibilidades en la promoción de su desarrollo sostenible y en la mejora de su calidad de vida, sobre la base de los propósitos y principios de la carta de las Naciones Unidas respetando plenamente y defendiendo la Declaración Universal de los Derechos Humanos¹.

Rocío Herrera Cortés

1. CUMBRE MUNDIAL SOBRE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN. Declaración de principios. [Documento electrónico] En: <http://www.itu.int/wsis/docs/geneva/official/dop-es.html>. [Consulta: 2006-01-30].

PRESENTACIÓN

Los Lineamientos y Directrices para la Formación de Usuarios de la Información, constituye un documento de base para la implantación e implementación de un programa de formación de usuarios en bibliotecas universitarias y públicas, o para ser retomado durante el proceso por quienes ya lo tienen. Por tratarse de unas directrices generales puede ser utilizado por otras unidades de información, pero cada biblioteca debe definir las características de su programa de formación de usuarios, teniendo presente el modelo pedagógico para seguir y la metodología, dependiendo del tipo de usuario, las necesidades de información y formación y los recursos disponibles en la institución (de carácter tecnológico, humano, logístico y presupuestal), entre otros.

El trabajo constituye un resultado específico de la investigación "*Evolución y Tendencias de la Formación de Usuarios en un Contexto Latinoamericano*", 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, con el objetivo de esclarecer cómo ha sido y hacia dónde va la formación de usuarios y los procesos formativos que lo cobijan en América Latina².

Es importante anotar que no se trata de un modelo de un programa de formación de usuarios; simplemente se presentan unas pautas, lineamientos o directrices factibles para tener en cuenta en el momento de establecer un programa de formación en la biblioteca. El documento parte del concepto e importancia de la formación de usuarios, para definir luego los pasos de la planeación, los objetivos de la formación y los niveles y las características o elementos que se deben tener en cuenta para la elaboración del programa. Para una mejor comprensión se incluyen ejemplos propios para cada caso como la metodología, el método, las técnicas y la evaluación, abordados y aplicados desde el campo bibliotecológico y soportados en elementos teóricos de la pedagogía, la psicología cognitiva, la filosofía e incluso la sociología; aspectos discutidos en el desarrollo de la investigación antes mencionada.

2. EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano. Edilma Naranjo Vélez ... [et. al.]. Medellín : Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología, 2005. 295 p.

El tratamiento anterior responde a la ausencia, en la mayoría de las instituciones encuestadas, de una metodología y sistematización del trabajo desarrollado con los usuarios; de ahí que se presente esta propuesta, que reúne además de conceptos, ejemplos acordes con los entornos bibliotecológicos latinoamericanos, resultado de la información recolectada.

1. CONCEPTO E IMPORTANCIA DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS

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. Por otra parte se busca que el usuario esté 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.

Con los procesos de formación de usuarios, tanto la biblioteca como el usuario, obtienen beneficios en diferentes sentidos. La biblioteca por su parte, cumple el rol social y educativo de formar a las personas para que conozcan el valor de la información e incluso lleguen a transformarla teniendo como principio la importancia del manejo de los instrumentos para acceder a la información disponible en los sistemas documentales, bases de datos y redes de comunicación e información, en sus áreas de interés y desempeño. Por su parte el usuario, debido a que aprende a identificar y valorar la información que le es relevante frente a sus necesidades y es capaz de utilizar los medios dispuestos por la biblioteca, puede actuar de una manera autónoma y libre, desarrollando sus habilidades, destrezas y conocimientos en el proceso de búsqueda, recuperación y uso de la información.

Éstas son actividades de formación a largo plazo, y serán aprovechadas al máximo si los usuarios tienen "curiosidad intelectual", puesto que con ellas se busca fomentar en el usuario una actitud crítica, analítica y reflexiva ante el manejo integral de la información, al igual que desarrollar competencias para gestionar la información en cualquier lugar, medio y soporte; por otra parte se aprovechan las tecnologías de la información y la comunicación -TIC's- para apropiarse, generar y socializar el conocimiento, aumentando de esta manera la cantidad y calidad de la información, con los grupos de discusión y las comunidades académicas, entre otras.

La utilización de una unidad de información convencional o electrónica siempre ha requerido que se le presente al usuario herramientas para localizar la información y que éste disponga de una serie de habilidades manuales y cognitivas para poder seleccionar, analizar e interpretar la información contenida en ella, a partir de una serie de relaciones semánticas entre los diferentes materiales que la unidad de información posee. Lo anterior plantea además, la necesidad de que los sujetos posean las habilidades informativas y de uso de las TIC's para un auténtico modelo de "aprendizaje para la vida". 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 relación con 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. Y es que la lectura deficiente se convierte en un obstáculo para alcanzar las habilidades que requiere un usuario formado, pero algo más delicado, aumenta "la distancia creciente entre analfabetos y alfabetizados, en el contexto de las nuevas posibilidades de desarrollo y aplicación de la alfabetización abiertas por las nuevas tecnologías de la información y la comunicación"³, como señala la UNESCO; de ahí la necesidad de desarrollar programas de formación de usuarios.

Por esto la formación de usuarios se aprecia como uno de los programas de las unidades de información que permitirán el cambio rápido hacia los nuevos conocimientos, siendo éste el principal reto profesional que tienen los bibliotecólogos, llevándolos a formarse y mantenerse ligados a las funciones de docencia, investigación y difusión de la cultura, involucrando su trabajo con el de los docentes, alumnos, investigadores y comunidad en general, al igual que con las directivas institucionales.

Los programas de formación de usuarios que surjan de esta combinación de actores, intereses y funciones, deberán tener las mismas características que otros programas educativos, es decir: ser horizontales y flexibles, dirigidos a la resolución de problemas y con un equilibrio entre la teoría y la práctica. Por otra parte, estos programas deben buscar que las personas logren una autonomía en la búsqueda de información de acuerdo con la capacidad y la habilidad que tengan para reconocer sus necesidades de información; así mismo, que estén en condiciones de localizar la información en cualquier lugar y soporte, y analizar y evaluar la pertinencia y calidad de la misma, de tal manera que puedan llegar a generar, sino, un nuevo conocimiento, por lo menos re-crearlo.

3. 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.

Lo anterior implica tener claridad -al momento de planear un programa de formación de usuarios- sobre los objetivos, las características mínimas de los usuarios a los cuales se les ofrecerá el programa, las condiciones logísticas, y quizá uno de los aspectos más importantes: las técnicas, metodologías y métodos adecuados acordes con los modelos pedagógicos con los cuales se trabaja en la época. De igual modo, es fundamental establecer un perfil del personal que ofrecerá esta formación.

2. PLANEACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS

A través de la literatura se encuentran las diferentes definiciones y tendencias que han ido surgiendo a través del tiempo sobre el concepto de la planificación. Son muchos los teóricos y autores que se han preocupado por la función de la planeación y han desarrollado sus propias definiciones. Sin embargo aunque lo expresan de diferente manera, guardan elementos comunes como por ejemplo, el considerar que la planeación se convierte en la función fundamental del proceso administrativo para la supervivencia de una empresa o una institución, entre las cuales se cuenta la biblioteca.

La revisión de la producción bibliográfica muestra como, las iniciativas sobre planeación de programas de formación de usuarios han sido aisladas y sin una sistematización asidua que permita hacer un seguimiento del proceso. Generalmente las experiencias, como lo corroboran los resultados de una investigación terminada recientemente⁴, han sido realizadas sin un marco teórico ni una metodología rigurosa que asegure que se diseñan de acuerdo con las necesidades inmediatas de una población específica y acordes con una coyuntura tecnológica, indicando la carencia de una cultura de la información que junto con un modelo pedagógico adecuado, fomenta y propicie el desarrollo de habilidades, destrezas y conocimientos en cada uno de los usuarios.

Un programa de formación de usuarios en una biblioteca pública o universitaria, debe estar fundamentado en los principios de la planeación*, la cual le brinda todo el soporte administrativo para garantizar su permanencia en el tiempo y la cualificación continua, además que le permite diseñar y ejecutar un programa con base en pasos o etapas correlacionadas.

En este trabajo se parte de la premisa de que el diseño y desarrollo de programas de formación de usuarios, deben estar orientados desde los sujetos partícipes del proceso de formación: los usuarios y los formadores. Apoyados en un estudio sobre el comportamiento de los usuarios en la biblioteca y las necesidades e intereses de formación e información, al igual que sobre los servicios que ofrece la unidad de

4. EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano. Op. cit.

* Considerando la planeación como el acto desde el cual se levantan todas las futuras acciones administrativas; es decir, se asume como un proceso que debe partir de la fijación de unos objetivos, de la determinación de una estrategia (metodología, método y técnicas), políticas y planes para lograrlos, y que incluye además, una revisión permanente del desempeño (evaluación) y una retroalimentación para iniciar un nuevo ciclo de planeación.

información y las competencias de los formadores, se determinarán los objetivos, el contenido del programa y los recursos; es decir, todos los elementos señalados en el numeral de características como un todo sistemático y coherente, bajo la elección de un modelo pedagógico.

2.1. PARA QUÉ SE PLANEA UN PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS

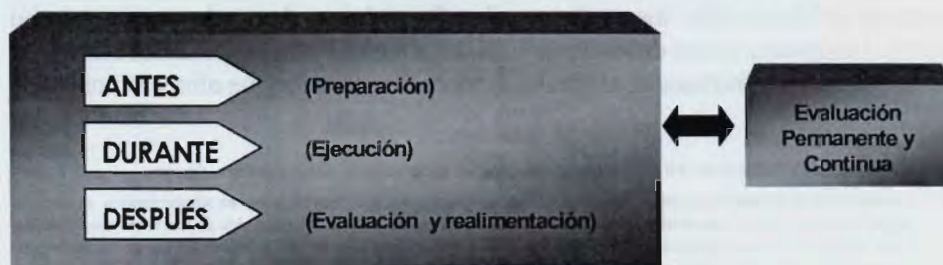
Un programa de formación de usuarios se debe planear para:

- Ayudar a la biblioteca o a la institución a la cual se pertenece, a lograr sus objetivos y metas.
- Estar en una actitud permanente de cambio y de mejoramiento.
- Contar con una herramienta clara que muestra el derrotero para seguir, lo que contribuye a tener un ambiente más tranquilo; es decir con menos incertidumbres.
- Tener mayor claridad de los recursos que se requieren y para hacer un uso más racional de éstos.
- Lograr por parte de los bibliotecarios o empleados de la biblioteca un desempeño más eficaz.

2.2. LOS TRES MOMENTOS DE LA PLANEACIÓN

Algunos autores han esquematizado el proceso de planeación en fases o etapas, contemplando acciones como el planteamiento del problema, la identificación del entorno institucional y el perfil de necesidades de información y formación de los usuarios, delimitación de objetivos y contenidos del programa, selección de técnicas y medios didácticos, implementación y evaluación. En esta propuesta, y con la intención de simplificar y dinamizar, se agrupan dichas etapas en los tres momentos claves en que se basa el diseño y la ejecución del programa de formación de usuarios y en los que quedan inscritas todas las fases. Ellos son: antes, durante y después.

Gráfico 1. Momentos del programa de formación



Es necesario recalcar que todo programa de formación tiene como punto de partida la pregunta de si es o no pertinente llevarlo a cabo. La decisión puede tomarse en la fase de la planificación, específicamente durante el proceso de la preparación (**ANTES**), y para ello es recomendable analizar el comportamiento de estas personas desde el momento en que hacen su ingreso a la biblioteca, incluyendo la manera como expresan su necesidad de información y cómo ejecutan el proceso de búsqueda, bien sea haciendo uso de los medios convencionales o los electrónicos; esto es, se identifican las características del sujeto, 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, entre otras). Lo anterior implica en la mayoría de los casos, la realización de estudios de usuarios.

Luego, será necesario responder a los siguientes interrogantes, que a su vez facilitan la determinación de las acciones para seguir:

INTERROGANTES	ETAPAS REFERENTES
¿Cuál es el objeto del programa de formación de usuarios?	Origen, antecedentes
¿Para qué se realiza?	Objetivos, misión, visión
¿Qué personas o instituciones están interesados en asistir?	Usuarios
¿Quién la llevará a cabo?	Equipo de trabajo (formadores)
¿Desde dónde se realizará el programa?	Perspectiva - modelo pedagógico
¿Qué se va a enseñar?	Contenidos
¿Cómo se va a enseñar?	Metodología
¿Cuándo, en qué momento?	Cronograma
¿Cuánto?, análisis de recursos y costos	Presupuesto - Logística
¿Quién comunica a quién?	Sistematización y publicación

Los tres momentos básicos en un programa de formación de usuarios denominados: **ANTES, DURANTE Y DESPUÉS**, se presentan en el gráfico siguiente, a manera de lista de chequeo, en el que se resumen los elementos fundamentales que se debe considerar en la planeación y ejecución de un programa para desarrollar en la biblioteca universitaria o pública, con la intención de verificar los detalles más importantes durante el proceso.

ANTES

ELEMENTOS DEL ENTORNO

Se parte del conocimiento de las características, objetivos, metas y políticas, ya sea de la biblioteca o de la institución a la cual se pertenece.

- ☒ Análisis del entorno institucional. Teniendo en cuenta la unidad de información y el contexto en que se encuentra inscrita.
- ☒ Determinar o no la realización de un estudio de usuarios
- ☒ Determinar las características y perfil de los usuarios
- ☒ Conocer las necesidades de información y formación de los usuarios
- ☒ Conocer el uso y la satisfacción con los servicios
- ☒ Establecer los grupos o categorías de usuarios.
- ☒ Organizar el equipo de trabajo de la biblioteca para planear el programa de formación (cantidad de personal con que cuenta, competencias y el apoyo institucional que se tiene).

ELEMENTOS DEL PROGRAMA

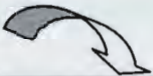
- ☒ Formular los objetivos y las metas por alcanzar con el programa.
 - ☒ Fijar los niveles en la formación con base en las necesidades, características o perfil de los usuarios. Es importante señalar que la biblioteca misma puede determinar el tipo de nivel que va a establecer cuando conoce por otros medios sus usuarios y sus necesidades.
 - ☒ Definir los contenidos pertinentes del programa, de acuerdo con los niveles que se pretenden establecer.
 - ☒ Precisar la metodología, el método, y las técnicas, acordes con un modelo pedagógico de apoyo, desde las cuales se sustentará y desarrollará el programa.
 - ☒ Determinar la (s) estrategia (as) mediante las cuales se cumplirán los objetivos y las metas.
 - ☒ Considerar las condiciones (aptitudes, actitudes y habilidades) que debe poseer el o los formadores que facilitarán el programa. Si no lo cumple determinar acciones para capacitarlos.
 - ☒ Considerar los talleres que se van a realizar.
 - ☒ Establecer qué tipo de evaluaciones se van a realizar, cuáles y cuántas.
 - ☒ Determinar los momentos para la aplicación de la evaluación.
- 



ELEMENTOS DE LOGÍSTICA

- ☒ Listar los materiales (medios, herramientas) de apoyo que se van a utilizar.
- ☒ Especificar las características de los recursos y medios que se van a utilizar: humanos, materiales, económicos, físicos y locativos.
- ☒ Verificar la disponibilidad de éstos. Si no se dispone de ellos establecer mecanismo para obtenerlos teniendo en cuenta:
 - Permisos necesarios para proceder
 - Asignación presupuestal
 - Contratación de personal
 - Vehículo, transporte de la zona, ubicación, local, etc.
- ☒ Considerar y analizar las condiciones de las instalaciones en que se ofrecerá el programa: luz, ambientación, clima, tamaño, decoración, muebles y enseres, instalaciones eléctricas y de conexión a redes, etc.
- ☒ Analizar y concretar los costos de:
 - Salario del equipo de facilitadores o formadores
 - Salario de otro personal requerido
 - Costos de transporte, alimentación, etc.
 - Costos de reuniones, locales, etc.
 - Papelería e implementos de oficina.
- ☒ Reunir los materiales (medios) de apoyo y los equipos que se van a necesitar. Verificar su estado y conocimiento de uso (equipo informático, telefónico, grabadora, copiadora, cámara, etc.)
- ☒ Determinar el horario con los tiempos que se van a utilizar los recursos y medios.
- ☒ Establecer los medios de divulgación o difusión del programa.
- ☒ Elaborar *el plan de acción*, con base en los insumos anteriores, el cual debe contener básicamente: el programa por realizar (que se desprenden de los elementos señalados anteriormente); responsables; fechas (cronograma); recursos e indicadores de gestión (deben estar íntimamente relacionados con el objetivo y las metas establecidas).
- ☒ Establecer en el plan como una visualización del futuro, aquellos factores que pueden influir positiva o negativamente y que pueden afectar el normal desarrollo del programa. Esta visualización puede apoyar a la dirección de la biblioteca en el momento de presentar el informe de gestión.

DURANTE



En esta etapa, se plantea básicamente, la ejecución del plan de acción establecido, luego de que la biblioteca ha realizado el alistamiento de todos los elementos que se requieren para el normal desarrollo del programa, recurriendo a:

ELEMENTOS DE IMPLEMENTACIÓN

- ☒ Hacer un ensayo previo del programa con un grupo pequeño (prueba piloto)
- ☒ Evaluar los resultados de la prueba piloto.
Replantear aquello que sea necesario de acuerdo con los resultados de la evaluación: objetivos, contenidos, métodos, técnicas, actividades, medios o materiales de apoyo, tiempo, horario, características de los formadores, instalaciones y tipo de evaluación.
- ☒ Promocionar el programa entre los usuarios y el personal de la biblioteca.
- ☒ Realizar las inscripciones.
- ☒ Implantar el programa y formar a los usuarios.

ELEMENTOS DE EVALUACIÓN

- ☒ Reunir los insumos necesarios para la elaboración de los indicadores de gestión y la medición del cumplimiento de los objetivos.
- ☒ Proponer criterios de evaluación para cada sesión del programa
Evaluar el programa desde el primer día. La evaluación puede ser realizada por los usuarios y por los formadores.
- ☒ Realizar evaluación formativa, sumativa y esclarecedora del programa. Incluye no sólo la evaluación para determinar el logro de los objetivos planteados, sino también el comportamiento y la satisfacción de los usuarios frente al contenido, la metodología, las instalaciones, recursos didácticos (medios o materiales de apoyo), desempeño del formador, el horario, el tiempo destinado para las actividades y la percepción de los empleados responsables.
- ☒ Realizar evaluaciones de aprendizaje, de satisfacción y de desempeño.
- ☒ Realizar una última evaluación al terminar cada nivel y el programa en general.
- ☒ Las evaluaciones puede ser de forma escrita, oral o combinada.

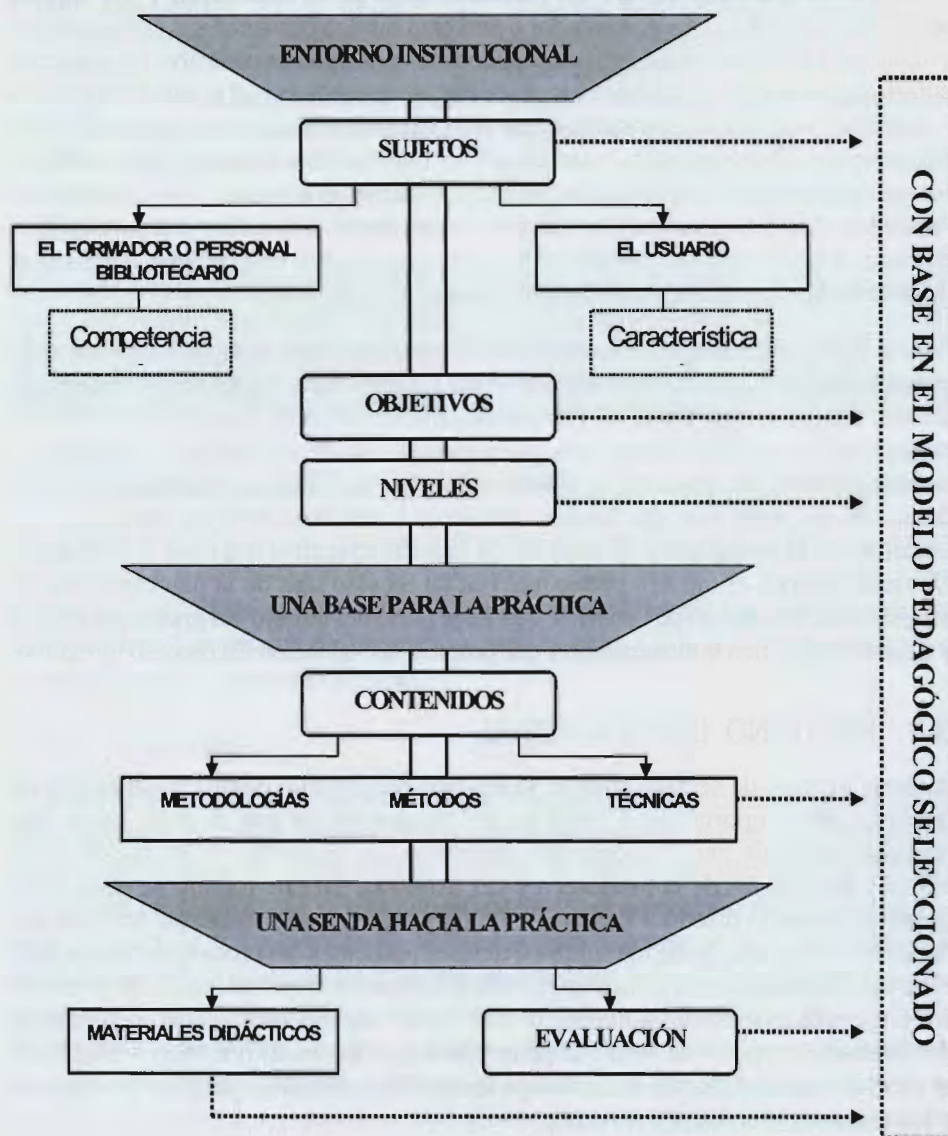
DESPUÉS



- ☒ Verificar y tomar las decisiones pertinentes para la cualificación o perfeccionamiento del programa. Es fundamental señalar que la verificación es una acción permanente que se debe realizar, de tal manera que no se espere hasta el final para adoptar los correctivos necesarios, sino que por el contrario sirva para hacer las modificaciones que sean necesarias a la planeación.
- ☒ Compartir y comentar los resultados de la evaluación con los usuarios partícipes y con el personal empleado de la biblioteca que participa y participó en el programa, desde su inicio hasta el final.
- ☒ Ajustar el programa para otra ocasión.
- ☒ Elaborar un informe final y sistematizar la experiencia.
- ☒ Socializar la experiencia (incluyendo todas las etapas)
- ☒ con las bibliotecas homólogas.

3. CARACTERÍSTICAS DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS

Gráfico 3. Características de los programas de formación



El gráfico 3 responde a una taxonomía propuesta desde una percepción propia que se construyó para la investigación, no sólo desde las experiencias que se han observado directamente en programas de formación de usuarios en las bibliotecas, sino desde los diferentes conceptos presentados por los autores consultados y el análisis de las encuestas realizadas. No obstante, es necesario advertir que igualmente se pueden presentar desacuerdos, pero es la conexión que se pretende dar a lo teórico, lo práctico y los hallazgos en la investigación, objeto del actual trabajo.

Es así como se observa en primer lugar o punto de partida, el análisis del entorno institucional que determinará las características de la institución y los sujetos participantes del proceso: el formador o personal bibliotecario con sus competencias y el usuario con unas características específicas por tipos de usuarios; los aspectos anteriores permitirán establecer los objetivos, de acuerdo con el nivel de formación requerida y a su vez los contenidos, que para el caso se ubican en un segundo nivel denominado “una base para la práctica”, ya que de éstos depende la elección de las metodologías, los métodos y las técnicas. Continuando con el nivel denominado “una senda hacia la práctica”, se determinan los materiales didácticos para utilizar durante la ejecución del programa y la evaluación del mismo, que debe hacer durante todo el proceso; es decir, antes, durante y después.

Se resalta de manera especial la conexión de los elementos anteriores con el modelo pedagógico seleccionado por cada biblioteca (universitaria o pública), el cual puede ser uno adaptado a partir de las diferentes características de los distintos modelos, constituyendo así un modelo propio que responda a las necesidades de los usuarios y las categorías en las que éstos se clasifican, ya que es la base o soporte del diseño y desarrollo del programa, que facilita establecer la relación entre los formadores de usuarios con la pedagogía y cumplir con la función educativa que tiene la biblioteca. De igual manera, el modelo pedagógico es un recurso más de la planeación de un programa de formación de usuarios, que hace parte del trabajo del grupo que planea y de quienes facilitan la información y que propicia la evaluación del proceso formativo.

3.1. ENTORNO INSTITUCIONAL

Aunque parezca de sentido común, el análisis del entorno institucional es una de las fases más importantes e iniciales del programa, ya que se debe hacer una revisión detallada para conocer las características, carencias y las necesidades reales y no intuitas de la biblioteca y sus usuarios. En este trabajo se parte de la premisa de que el diseño y desarrollo de un programa de formación de usuarios, debe estar orientado desde los sujetos o actores partícipes del proceso de formación: el de los formadores (nivel interno) y el de los usuarios (nivel externo). Se presenta como ejemplo en el cuadro siguiente, un análisis del entorno institucional contemplado desde estos dos puntos de vista que permitirá definir los temas por tratar y establecer el nivel de profundidad de acuerdo con los perfiles obtenidos para los formadores y los usuarios (personas a formar).

Tabla 1. Análisis del entorno institucional

Interno	Externo
• Informar a todo el personal acerca de la finalidad del programa, con el fin de crear un ambiente y clima organizacional que favorezca el desarrollo de las actividades. • Realizar un análisis exhaustivo de los servicios y recursos de personal, técnico, presupuestales, físicos, informacionales, etc. disponibles en la unidad de información para la implantación del programa. • Comparar, de manera cuantitativa, el uso de las fuentes de información tanto en formato impreso como electrónico. • Verificar el conocimiento y uso adecuado, que los mismos empleados tienen de las fuentes y recursos.	• Conocer la opinión de los usuarios sobre los servicios prestados. • Conocer las habilidades de los usuarios en cuanto al manejo de las tecnologías de la información y la comunicación. • Determinar el conocimiento (global o parcial) que el usuario tiene de los recursos bibliográficos en formato electrónico, que la unidad de información tiene disponibles. • Conocer las necesidades de información y formación de los usuarios. • Conocer y de ser posible, determinar los niveles de formación de los usuarios con el fin de optimizar y orientar el contenido del programa.
El objeto será la biblioteca y su personal, ya que se deben conocer tanto los medios físicos como el nivel de conocimientos de los futuros formadores.	Corresponde a la opinión y los antecedentes de formación que tienen los usuarios sobre los servicios de la biblioteca y sus necesidades de información y formación.

3.2. SUJETOS PARTICÍPEES DEL PROCESO DE FORMACIÓN

Apoyados en el estudio del entorno institucional sobre las necesidades e intereses de formación e información de los usuarios, al igual que sobre los servicios que ofrece la unidad de información y las competencias de los formadores, se determinará el programa de formación para ofrecer. Cada uno de los sujetos se caracteriza de la siguiente manera:

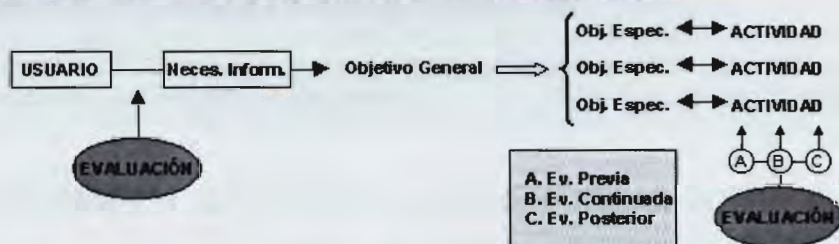
3.2.1. *El usuario*

El usuario es una persona que produce y a la vez consume o utiliza la información, independiente del lugar donde la encuentre y del soporte en que esté presentada. Así mismo, se dice que es el centro y razón de ser de las unidades de información. Por eso en las bibliotecas se realizan procesos de organización de la información que permiten la transferencia de la misma para solucionar las necesidades de información y formación de los usuarios; de esta transferencia hacen parte procesos como la selección, adquisición y organización física de los recursos, hasta el diseño de programas de formación para que se pueda hacer uso completo y adecuado de los servicios. De esta manera, el usuario es el inicio y el final del ciclo y además, es un sujeto constructivo, creativo y sistemático que, generalmente busca orientación

de tipo cualitativo* en un sistema de información para interpretar y analizar la información, entretenerse y crearla o re-crearla. La información que él consume, produce y brinda debe buscarla, solicitarla, analizarla, evaluarla y recrearla y así tomar decisiones que le permitan desempeñarse en su quehacer y estilo de vida, y generar ideas, conocimientos y productos.

Esta persona, constituye el objeto de cualquier programa de formación, por lo que es necesario, en primer lugar, conocer los usuarios que integran la población de la biblioteca, su categorización y características, conocer cuáles son sus necesidades e intereses de información y formación -esto puede lograrse a partir de perfil de usuarios- así como su opinión sobre los servicios. Luego, se deben plantear los objetivos general de la formación, los específicos (que serán menos amplios que permitirán actuar de forma concreta sobre algo determinado), el contenido del programa y las respectivas actividades por desarrollar con los usuarios, para alcanzar los objetivos. Todo ello va acompañado de la evaluación que será: previa, continua y posterior al desarrollo de las actividades. El gráfico 4 resume los pasos para seguir:

Gráfico 4. Formación de usuarios



Fuente: 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. 619.

Es importante tener muy claro el tipo de usuario por formar y las tendencias crecientes de los “usuarios virtuales”, quienes realizan sus consultas fuera de la biblioteca, desde sus hogares, lugar de trabajo, centros de cómputo, etc. Lo anterior obliga a establecer otras metodologías de enseñanza-aprendizaje y formas de acceso a este tipo de personas, por medio de foros de discusión, chat, correos electrónicos, tutoriales a través de la red, entre otros.

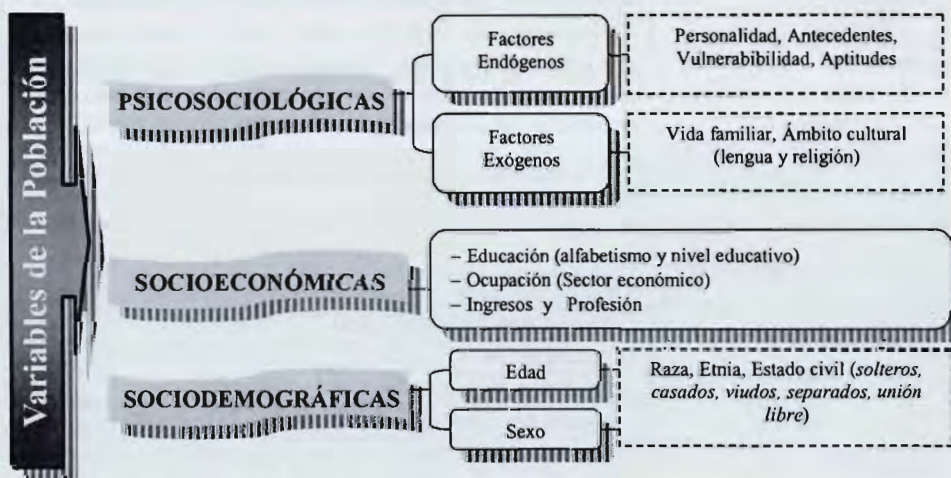
Para llegar a este nivel se recomienda hacer un **perfil de usuarios de la biblioteca**, que se establece a partir de un estudio de usuarios, y se define como el mecanismo mediante el cual se pueden conocer los elementos distintivos o que caracterizan a los usuarios de una unidad de una información determinada para conocer sus intereses y necesidades de información, formación o recreación.

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

Para referirse a *las características de los usuarios*, es básico retomar la definición brindada por el Diccionario de Sociología, en el cual se define la característica como el “rasgo, propiedad o atributo de un individuo, grupo o cultura que los distingue de los demás”. Por lo tanto, puede decirse que el conocimiento de las características de los usuarios, constituye la base fundamental para determinar los perfiles y establecer las categorías de los mismos en las bibliotecas. En este sentido, desde la formación de usuarios, las características se definen como los atributos o rasgos distintivos que son propios de los grupos o tipos de usuarios, los cuales se determinan por unos factores o variables sociales, económicas, demográficas y psicológicas.

- Las **variables psicosociológicas** son el conjunto de elementos de interacción conformado por el factor humano, el medio ambiente psicológico y algunas consideraciones del entorno social que influyen en gran medida en las necesidades de información de los usuarios. Esta variable contempla factores endógenos y exógenos. Los factores endógenos hacen referencia a las características propias del individuo desde lo biológico y desde lo social; es decir lo aprendido, y que constituyen su mundo interior. Los factores exógenos son a su vez los que están presentes en el medio en el cual se desenvuelve el individuo y que pueden facilitar o impedir su desarrollo.
- La **variables sociodemográficas** son los rasgos o cualidades que diferencian a los individuos entre sí como la edad y el sexo, por lo cual es una de las variables principales por las que se caracterizan los usuarios en una unidad de información.
- Las **variables socioeconómicas** son los indicadores de la organización social y económica de la comunidad que atiende la unidad de información.

Gráfico 5. Variables de la población



Finalmente, cuando una unidad de información conoce las características principales de sus usuarios, puede establecer las diferentes categorías o agrupaciones que le van a permitir o facilitar el diseño de un programa de formación de usuarios. Desde los estudios de usuarios se ha demostrado que en general las pautas de comportamientos y necesidades de información en determinadas esferas o entornos, son similares; por esto se presenta a modo de referencia, las siguientes categorías comunes a las diferentes unidades de información.

Tabla 2. Categorías de usuarios

	Campos de Acción
Estudiantes	Subgrupos
	Estudiantes de primaria
	Estudiantes de educación media
	Estudiantes de pregrado (universitario, técnico y tecnológico)
	Estudiantes de postgrado (especialización, maestría y doctorado)
	Educación no formal e informal
Investigadores Principales Coinvestigadores Auxiliares	Científicos en trabajos e investigaciones básicas; personal en investigaciones aplicadas de desarrollo, construcciones, economía ciencias sociales y humanas.
Administradores (trabajadores en la dirección y planeamiento en todas las ramas)	Planificadores
	Políticos
	Directivos
	Gerentes
Profesores	Primaria y de educación media
	Universitarios: pregrado, postgrado e investigadores
	Técnico y tecnólogos
	Educación no formal e informal
Personal técnico, operativo o empleados de todos los sectores económicos	Trabajadores de la producción y de la prestación de los servicios, entre los que cuales se incluyen los que trabajan en la unidad de información o la institución en la cual ésta se encuentra circunscrita.
Comunidad en general -población heterogénea en su participación social-	Amas de casa
	Niños
	Jóvenes
	Adultos
	Adultos mayores
	Trabajadores independientes
	Desempleados
	Jubilados o pensionados
	Personas en situación de discapacidad
	Líderes comunitarios

3.2.2. Competencias del formador o personal bibliotecario

Las competencias desde lo laboral, han sido definidas como la combinación de las diferentes actitudes y aptitudes que las personas deben tener para desempeñarse en un cargo determinado, pero con la condición de que no debe ser un proceso estático o terminado sino en constante movimiento, cambio o perfeccionamiento de acuerdo con los requerimientos y las dinámicas que se tengan en la unidad de información. Es fundamental precisar que el cargo a su vez, debe responder al perfil que la biblioteca debe tener claramente establecido, en cuanto a nivel educativo, experiencia, cursos realizados y actitudes.

Para los procesos de formación de usuarios, se recomienda contar además de bibliotecólogos, con un grupo interdisciplinario integrado por licenciados en pedagogía o en educación, psicólogos, ingenieros de sistemas, administradores, sociólogos, antropólogos, entre otros, especialmente se trata de impartir formación tendiente a la localización, selección y evaluación de información especializada.

Usualmente cada una de las personas mencionadas anteriormente puede cumplir roles diferentes como el diseño del programa, la planificación, la realización o la evaluación, partiendo siempre de que el bibliotecario, como coordinador, debe estar familiarizado con el modelo pedagógico desde el cual se establecen los programas de formación y los métodos utilizados y poseer otra serie de competencias básicas como:

- **A nivel aptitudinal:**

- Conocimiento de técnicas y métodos del proceso enseñanza aprendizaje.
- Conocimiento de los procesos educativos, de los planes y programas de estudio de la universidad.
- Conocimiento, manejo y dominio de las diferentes herramientas y medios tecnológicos que posee la biblioteca y pone a disposición de los usuarios, como de las fuentes para localizar y obtener información.
- Manejo de una segunda lengua
- Manejo de la comunicación para que sea clara, precisa y oportuna
- Dominio del tema o área del conocimiento desde la cual se está realizando la búsqueda de la información.
- Capacidad de planificar a corto, mediano y largo plazo
- Manejo de los métodos de investigación social
- Técnicas de documentación
- Manejo de técnicas grupales

- Dominio de los aspectos teleológicos (misión, visión, objetivos) tanto de la unidad de información como de la institución a la que ésta se encuentra adscrita, cuando sea el caso.

- **A nivel actitudinal:**

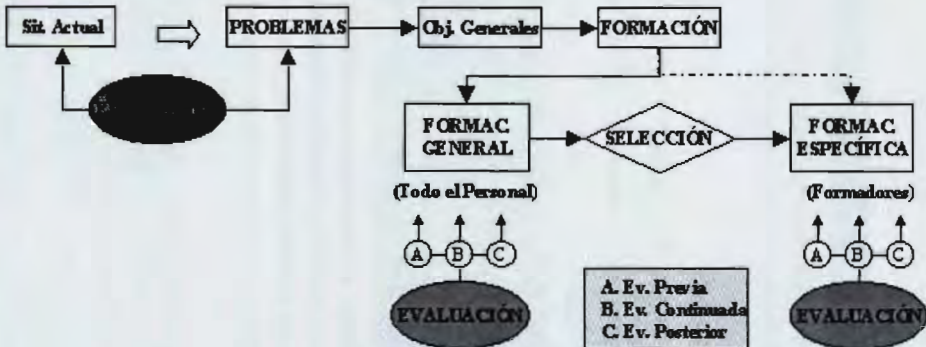
- Tener la capacidad de relacionarse directamente con los docentes y las actividades que desarrolla en el aula de clase o fuera de ella.
- Motivación e interés por la labor educativa
- Manejo de las relaciones interpersonales
- Creatividad para proponer nuevos temas, y metodologías
- Habilidad para motivar y entusiasmar a los usuarios
- Sensibilidad por las necesidades e intereses de la comunidad
- Disposición para trabajar en equipo

Cuando el personal no posee las competencias que se necesitan para desarrollar el programa, debe mirarse la capacitación como una alternativa de gran envergadura, puesto que la formación de los formadores, debe estar basada en las condiciones específicas o entorno que rodea la institución en cuanto a los servicios que ofrece la biblioteca a los usuarios, los recursos físicos, humanos, técnicos y tecnológicos disponibles, entre otros; así como las competencias y los conocimientos previos que poseen los futuros formadores de la unidad de información y su disposición y motivación para afrontar este tipo de programas, tanto de forma presencial como virtual. Esta capacitación debe ser previa a la formación de los usuarios y hacerse basada en los siguientes valores: motivación del personal y servicio a la sociedad.

El primer valor, se enfoca hacia la propia formación como factor motivante que propiciará un mejor ambiente de trabajo y una mejor disposición con las nuevas actividades. El segundo servicio a la sociedad se relaciona con la importancia de la formación del personal de la biblioteca y cómo sus beneficios repercutirán en una correcta formación de la sociedad a la que sirve, y a su vez, en el aumento de la utilización de los recursos de la unidad de información.

Se recomienda que una vez hecha la evaluación a partir de la situación actual y las necesidades de formación e información de los usuarios y las necesidades propias de la institución y estableciendo los objetivos para seguir, se lleve a cabo la formación de formadores en dos etapas: la primera denominada formación general, facilitará los valores antes mencionados, pues la motivación es fundamental para que todos los empleados se sientan comprometidos con el programa. La segunda etapa es la denominada formación específica, dirigida estrictamente a quienes llevarán a cabo el programa, los cuales deben seleccionarse una vez concluida la formación general. En el gráfico 6 se ilustra la metodología sugerida:

Gráfico 6. Formación de formadores



Fuente: MONGE RODRÍGUEZ, Gloria, GARCÍA GÓMEZ, Juan Carlos. Op. cit.; p. 618.

3.3. OBJETIVOS DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS

La verdadera formación de los usuarios está íntimamente relacionada con su comportamiento social, pero si la unidad de información, en este caso la biblioteca pública y la biblioteca universitaria, desean incidir en el cambio de actitudes de los usuarios, deben establecer los objetivos generales y específicos al momento de empezar la etapa de la planeación, pues éstos son el punto de partida, luego de conocer del usuario sus características, necesidades y expectativas. De su formulación se desprenden además, las metodologías, los métodos y las técnicas para emplear en los diferentes niveles que se establezcan; de igual manera, se considera que los objetivos específicos deben estar alineados con el modelo pedagógico adoptado y el tipo de evaluación empleada para medir o conocer el nivel de conocimientos adquiridos por los usuarios.

Buscando coherencia e interacción de los elementos conceptuales que involucran la formación, se debe tener claridad sobre los diferentes tipos de objetivos que se pueden establecer en un programa de formación de usuarios. Para entender las diferentes tipologías de objetivos relacionados con el tema, se presenta en la tabla 3 una clasificación de objetivos retomando las propuestas presentadas por autores como Hernández Salazar, Naranjo Vélez y Álvarez Zapata, quienes los clasifican en objetivos instruccionales, institucionales y de aprendizaje; éstos últimos a su vez pueden ser de tipo cognitivo o de conocimiento e información, afectivos o de actitudes y aprecio; y psicomotores o de destrezas y ejecución de actividades.

Tabla 3. Tipos de objetivos

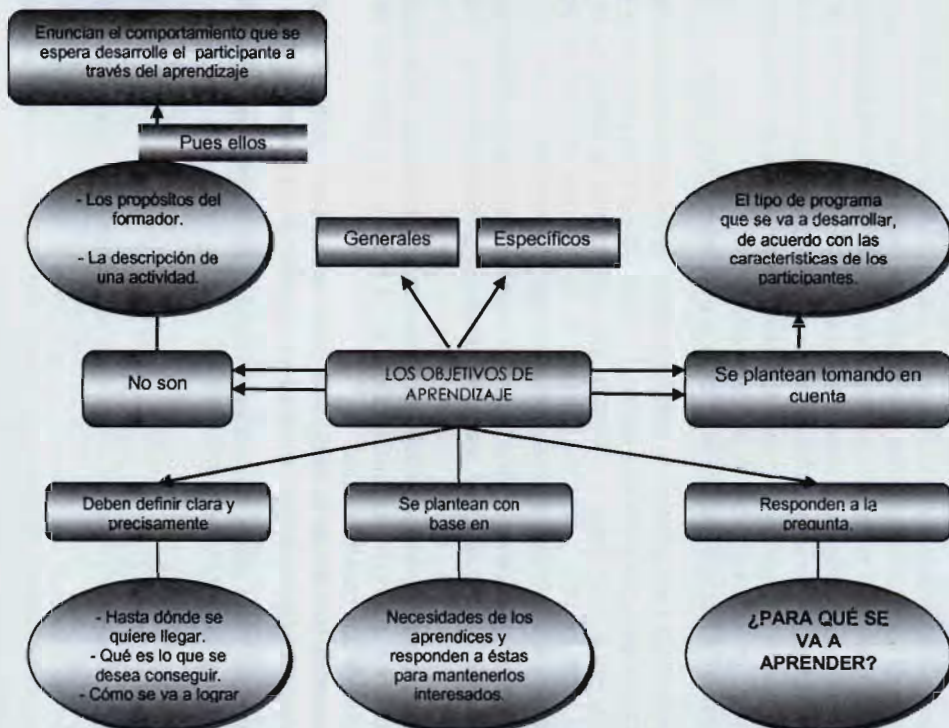
Tipo	Definición y características principales
OBJETIVOS INSTRUCCIONALES	Son aquéllos que el formador o grupo planeador del programa establece para alcanzar como institución y hacen mayor referencia a las actividades para llevar a cabo, enunciándolos de tal manera que los resultados puedan ser medibles. Ejemplos: • Enseñar el manejo adecuado de las bases de datos en línea de la biblioteca. • Realizar un recorrido por las áreas de la biblioteca con los diferentes grupos de usuarios. • Mostrar la colección de referencia o consulta a los estudiantes que llegan por primera vez a la biblioteca. • Explicar a los usuarios la importancia del servicio de conmutación bibliográfica.
OBJETIVOS INSTITUCIONALES	Son los objetivos que buscan medir lo que la unidad de información como ente formador se trazó alcanzar con el programa de formación de usuarios. Estos objetivos son más de tipo gerencial, es decir que miden la gestión que hace la unidad de información en cuanto a la formación: número de cursos por dictar en un período de tiempo determinado; número de asistentes para atender; nuevas propuestas metodológicas para implementar y recursos didácticos para utilizar; incorporación del proceso de formación en el currículo de una facultad; etc.
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	Al contrario de los objetivos instruccionales, los objetivos de aprendizaje se determinan para establecer el aprendizaje que —se pretende— alcanzarán los usuarios al terminar el curso; es decir, describen lo que se quiere que éstos alcancen o lo que estarán en capacidad de realizar: manejo de una tecnología determinada; autonomía en el proceso de consulta de las obras de referencia o demás colecciones; uso adecuado de un servicio o colección o de material bibliográfico especializado; etc. Existen dos tipos de objetivos de aprendizaje: <i>los de tipo formativo y los de tipo informativo</i>; los primeros buscan que los aprendices aprendan a razonar, analizar, sintetizar, deducir, abstraer o incluso inducir, a partir de la lectura de la información utilizada; de igual manera, con ellos se pretende que el usuario pueda expresar sus ideas, necesidades informativas e inquietudes tanto en forma oral como escrita. Entre tanto, los segundos, están relacionados con el conocer, el comprender y el manejar los contenidos.

	Tipo	Definición y características principales
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	Objetivos cognitivos o de conocimiento e información	Se circunscriben a conceptos como entendimiento y conocimiento y se establecen cuando se pretende estimular en los usuarios, procesos de análisis, síntesis y aplicación a tareas. Ejemplos: • Comprender las ventajas que tiene la información y saber cómo utilizarla. • Desarrollar en los usuarios la habilidad de interpretar sus necesidades de información. • Usar de manera efectiva y permanente las diferentes fuentes de información como una etapa integrante en toda actividad de investigación. • Conocer las diferentes fuentes de referencia que posee la biblioteca.
	Objetivos afectivos o de actitudes y aprecio	Hacen referencia a los cambios de comportamiento de los usuarios hacia la biblioteca; también a sus sentimientos, preferencias y gustos. Este tipo de objetivos por su naturaleza son difíciles de medir, son a largo plazo y requieren que al momento de planificar, se tenga una buena claridad sobre los tipos y las características de los usuarios, así como sus percepciones sobre la biblioteca, la información y sus necesidades de información. Estos objetivos pueden ser muy pertinentes cuando se tiene un problema de comportamiento de los usuarios y se quiere que sean ellos mismos quienes lo detecten y planteen soluciones. Ejemplos: • Los estudiantes valorarán la biblioteca como una herramienta útil en su proceso de formación. • Los usuarios utilizarán las instalaciones de la biblioteca y harán uso de sus programas y servicios de una manera natural. • Los usuarios percibirán la biblioteca como un espacio receptor de sus necesidades de información y como un ente canalizador e impulsor de las dinámicas de la comunidad.
	Objetivos psicomotores o de destrezas y ejecución de actividades	Están orientados al estudio, uso y manipulación de las herramientas y recursos disponibles en la biblioteca para el acceso a la información. Ejemplo: • Los usuarios aprenderán el manejo adecuado de las bases de datos y demás herramientas tecnológicas disponibles en la biblioteca.

Fuente: HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia. La formación de usuarios de la información en instituciones de educación superior. México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1998. y NARANJO VÉLEZ, Edilma, ALVAREZ ZAPATA, Didier. Desarrollo de habilidades informativas: una forma de animar a leer. Medellín : Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología, 2003.

Por la importancia que tienen los objetivos de aprendizaje, se presenta a continuación en el gráfico 7 una síntesis de lo que es un objetivo de aprendizaje y sus principales características.

Gráfico 7. Los objetivos de aprendizaje



Fuente: NARANJO VÉLEZ, Edilma, ÁLVAREZ ZAPATA, Didier. Desarrollo de habilidades informativas. Op. cit.

3.4. NIVELES DEL PROCESO DE FORMACIÓN DE USUARIOS

Dado que los niveles en la formación de los usuarios de las bibliotecas, especialmente en las bibliotecas universitarias y públicas, se definen para establecer, sentir y notar 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, el proceso de formación de usuarios se organiza para lograr el cambio paulatino.

Estos niveles se establecen a partir del estudio de la situación que se tenga en la unidad de información, las condiciones y características de los usuarios, entre otros. En los niveles 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, así como las diferentes técnicas que se deban implementar.

En estos lineamientos 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. A continuación se describen los niveles.

3.4.1. La información y su importancia

Es el primer nivel de la formación de usuarios, con el cual se pretende sensibilizarlos^{*}, a partir de los conceptos básicos acerca de lo qué es información: los procesos de producción, transferencia, organización, búsqueda, recuperación de la misma y su importancia en la generación de nuevo conocimiento. Este primer nivel es muy poco considerado tanto en las bibliotecas universitarias como en las públicas, lo cual representa un vacío en la formación de los usuarios, quienes van a tener durante el tiempo que duren las actividades y aún después, el referente de la información, pero a la cual no han tenido un mínimo acercamiento desde lo teórico o conceptual, por lo tanto su valoración no va a tener un nivel apropiado frente a los procesos que se desarrollarán posteriormente.

3.4.2. Orientación o introducción a la biblioteca

La orientación es considerada como el proceso de dirigir y guiar; es decir, mostrar a las personas el camino que les conviene seguir⁵. En las unidades de información se muestra al usuario cuál es la vía más indicada para resolver su necesidad de información o formación, de acuerdo con un objetivo determinado. También es vista como una acción que permite proveer orientación general acerca de un centro o servicio de información, al igual que asesorar al usuario en la elección de una obra o fuente de información.

* De donde viene el término sensibilización, que en algunas bibliotecas lo asumen como un nivel de la formación de usuarios y en otras se expresa como uno de los contenidos del nivel de orientación. Es un término que denota una sensación, considerada como el efecto de aumentar la sensibilidad. Dentro de una unidad de información puede decirse que es el primer contacto visual y sensitivo que permite al usuario llevarse una impresión; por lo tanto, la biblioteca debe despertar emociones en los usuarios frente a la información y su uso y por eso ella busca influir, en forma positiva, a los usuarios. Con la sensibilización se pretende provocar en ellos sentimientos positivos alrededor de la información, las unidades de información y sus servicios y el personal que allí labora, al mostrarles la importancia de la información para su formación personal, profesional y laboral, entre otros.

5. LÓPERA LÓPERA, 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)

La orientación hace parte del proceso formativo y se convierte en un factor inicial que pretende motivar a los usuarios y darles confianza para que se acerquen a la unidad de información; y en muchos de ellos contribuye a mejorar la identidad personal, social y profesional. Durante este nivel se da una interacción directa con el usuario, puesto que es la ayuda que se les brinda para dar respuesta a sus inquietudes y necesidades, generalmente cuando se presentan por primera vez en la unidad de información y empiezan su contacto con elementos físicos o tangibles del fenómeno información.

Sus objetivos básicos son: dar respuesta a los interrogantes claves que posiblemente se formule el usuario: ¿qué deseo hacer? ¿qué puedo hacer? ¿qué voy a hacer?. Este sistema de orientación pretende sobre todo ajustar y armonizar las ofertas de formación y las cualificaciones de los demandantes. De este modo, la orientación contribuye a la toma de conciencia de los usuarios y al reconocimiento de sus derechos y deberes dentro de la unidad de información que visitan y el acceso a la información como miembros de una sociedad, ya que les permite descubrir las oportunidades de integración y la manera de acceder a los recursos y servicios informativos.

Con este nivel se pretende que las personas lleguen a sentirse y reconocerse como sujetos autónomos dentro de cualquier unidad o servicio de información. Todo este conjunto configura la orientación como un referente ineludible para mejorar la propia eficacia, eficiencia y calidad de las políticas de información y de formación en una unidad de información. Debe verse como la acción propicia para sensibilizar y por consiguiente motivar a los usuarios para que hagan uso de los recursos y servicios que ofrece la unidad de información.

En las bibliotecas universitarias este nivel es fundamental cuando los estudiantes inician su ciclo de formación y en las públicas, se recomienda impartirlo a los usuarios o grupos de usuarios nuevos, es decir aquellos que apenas han llegado a la biblioteca y desconocen su funcionamiento. Para motivar a este tipo de usuarios, se recomienda tener información visible con el objetivo del programa, sus beneficios y la programación establecida por períodos (por ejemplo por meses), la cual debe ser variada en días y horarios.

Durante esta actividad se pueden difundir las políticas y reglas de la unidad de información: horarios, multas, sanciones, préstamo, etc., lo que genera un ambiente amistoso en ella, pues una orientación bien enfocada conduce a que el usuario sea responsable de sus actos y de sus decisiones. También se muestra el espacio, la ubicación, los formatos y la forma de acceder a la información, así como las pautas de comportamiento dentro de biblioteca.

Otros temas que se abordan con regularidad son: procesos básicos para acceder a la biblioteca (horarios, reglamento de ingreso, comportamientos básicos y documentos requeridos en caso de tenerlo establecido); ubicación o disposición física de la

biblioteca en cuanto a las colecciones, servicios, áreas administrativas, unidades sanitarias, etc.; organización de las colecciones; servicios ofrecidos para los diferentes tipos de usuarios; teléfonos o direcciones electrónicas por medio de las cuales pueden obtener información o servicios que proporciona y cómo acceder a ellos.

La orientación incluye:

- Exhibición de programas para grupos ocasionales o especiales
Lista de lecturas en varios tópicos, guía de lecturas para uso personal del usuario, fuentes de referencia para ayuda adicional
- Asistencia para acudir a un programa de estudio personal
- Servicios para el autoaprendizaje
- Disseminación selectiva de la información basada en los perfiles de necesidades y requerimientos de los usuarios en su momento (demandas) y las circunstancias.

De igual manera, puede hacerse por medio de carteles, gráficos, un flujo de circulación en el que se muestre cómo debe circular en el espacio de la unidad de información, esto es, cómo llegar a donde quiere ir y se apoya en boletines impresos y electrónicos, videos, guías impresas, grabaciones, programas de computador, entre otros.

3.4.3. Instrucción

El objetivo de este nivel es lograr que los usuarios hagan uso de los diferentes recursos con que cuenta la biblioteca para el acceso autónomo a la información, las diferentes técnicas que puede emplear en el proceso de búsqueda y obtención de las fuentes y la organización que debe hacer de la información para iniciar su uso. Este nivel connota unos elementos más específicos y unas explicaciones más profundas sobre los materiales documentales.

Las experiencias de instrucción relacionadas con el proceso de enseñanza-aprendizaje son fundamentales a la hora de preparar el nivel; el rango de instrucción depende del tipo de unidad de información, de su misión y el público que atiende. Se caracteriza porque las actividades de aprendizaje se observan desde la práctica, puesto que se requiere un entrenamiento permanente para desarrollar la habilidad propuesta.

La instrucción se realiza con usuarios efectivos o virtuales y puede hacerse en forma individual o colectiva y, en determinados casos, hace parte de los objetivos de un curso curricular, algo esencial para el conocimiento de una materia dentro de un plan de estudios de un programa académico.

En este nivel se pueden contemplar unos contenidos básicos como:

- El sistema de clasificación
- Los códigos de catalogación y las normas de su ordenación
- Registro bibliográfico de acuerdo con los objetivos trazados para el tipo de usuarios y los recursos de información requeridos por éstos
- Uso de medios audiovisuales y tecnologías de la información y la comunicación
- Uso eficiente de los materiales (selección y análisis de la lectura) siendo críticos, viendo y escuchando todas las fuentes posibles.
- Uso de las bases de datos
- Instrucción en el manejo de Internet y de las diferentes redes y sistemas de información
- Diferencias entre los principales materiales documentales
- Preparación de escritos
- Redacción de referencias bibliográficas
- Catálogos bibliográficos y listas de libros y revistas: conformados por los catálogos impresos y electrónicos de las unidades de información.
- Repertorios de referencias (obras de referencia o consulta generales o especializadas): guías, planos, diccionarios, enciclopedias, etc.
- Servicios de análisis e indización (repertorios bibliográficos): tanto los elaborados por la propia biblioteca como los que llegan por suscripción periódica.
- Servicio de tablas de contenido
- Conmutación bibliográfica local y remota

Igualmente pueden utilizarse videos explicativos o tutoriales. Las actividades deben ir acompañadas de ejercicios de aplicación y trabajos prácticos y se hacen presentaciones o simulaciones utilizando herramientas manuales o electrónicas.

3.4.4. Uso y producción de información

Se puede determinar como el nivel superior en el proceso de formación, en el cual el usuario no sólo está en capacidad de obtener, seleccionar y analizar la pertinencia de la información, sino que la utiliza en la producción de nuevo conocimiento como fin último de la disposición que se hace de la información. Naranjo Vélez y Álvarez Zapata lo definen como “el proceso de intercambio de experiencias significativas sobre la información y su uso a partir de la estructura cognoscitiva de los sujetos, en una búsqueda continua de transformación”⁶.

6. NARANJO VÉLEZ, Edilma, ÁLVAREZ ZAPATA, Didier. Desarrollo de habilidades. Op. cit.; p. 23.

Es posterior a la orientación y la instrucción de usuarios, profundiza en los temas vistos durante estos niveles y puede ofrecerse a usuarios que estén elaborando investigaciones o trabajos que requieren de aspectos propios de la metodología de la investigación, en un tema específico. El bibliotecólogo que ofrezca la formación debe estar familiarizado con la literatura del tema de interés de los usuarios, al igual que con las características y categorías de la investigación.

Prepara a los usuarios para que redacten y presenten trabajos y otra serie de escritos y elaboren bibliografías, entre otras actividades. Para la enseñanza se utilizan medios audiovisuales, instrucción asistida por computador, clases magistrales, sesiones para estudios de casos, simulaciones y prácticas de búsquedas bibliográficas, comunicación a partir de grupos de discusión y colegios invisibles.

En las bibliotecas universitarias este nivel es fundamental para los estudiantes que inician la elaboración de sus trabajos de grado y para los profesores dedicados a la investigación. En la biblioteca pública es básico para los usuarios que requieren tomar decisiones o intervenir como ciudadanos en un proceso relacionado con su comunidad, obtener información para el empleo o para la generación de nuevas ideas en una actividad de producción. Es así como se puede trabajar por ejemplo, con un grupo de amas de casa con la información que les ayude a elaborar nuevos alimentos con las frutas o verduras de cosecha en los diferentes meses del año y que por ende, se pueden obtener a mejores precios en el mercado.

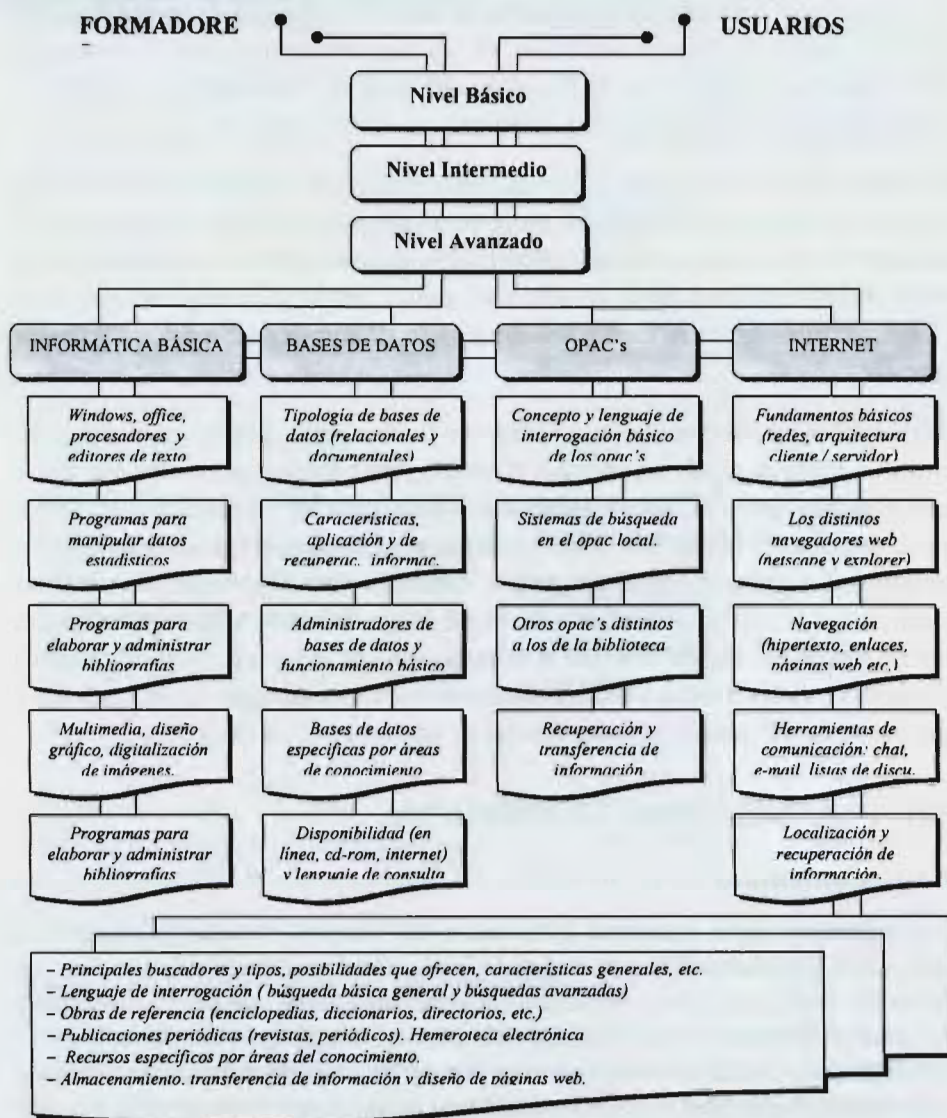
3.5. UNA BASE PARA LA PRÁCTICA

3.5.1. Contenidos

Los contenidos de un programa de formación de usuarios, se establecen para dar respuesta a las necesidades e intereses de formación e información de los usuarios de las bibliotecas; además, presentan los conceptos clave que deben ofrecerse a los usuarios para que éstos comprendan la importancia del proceso formativo y de la información como insumo del conocimiento y hacen parte de los procedimientos que se deben desarrollar, todo en pos del logro de los objetivos planteados. A modo de ejemplo se presenta en el gráfico 8, los contenidos básicos de un programa de formación de usuarios en tecnologías de la información y la comunicación, manejados desde dos enfoques o niveles: el de los formadores y el de los usuarios, factible de ser aplicado tanto en bibliotecas públicas como académicas.

Gráfico 8.

Contenido de un programa de formación en tecnologías de la información



3.5.2. Metodología

Se entiende por metodología el conjunto de las diferentes técnicas, métodos y estrategias que combinadas entre sí, marcan el derrotero para seguir en los procesos de formación de usuarios para enseñar con eficacia; es decir, para cumplir con los objetivos propuestos. Con la metodología se establecen los diferentes procesos y procedimientos que ordenan las actividades que se llevan a cabo.

3.5.3. Método

Retomando el concepto desde lo pedagógico, el método se entiende como las actividades que se dirigen a cumplir un fin determinado mediante un proceso lógico y coherente y es el que establece la manera de ordenar los conocimientos de tal modo que las relaciones y la interdependencia de las partes con el todo, sean claras. En una dirección similar, en la formación de usuarios, el método es el proceso mediante el cual se hace una ordenación de los propósitos – pensamiento – para hacerlos claros, entendibles y donde se involucran además los medios mediante los cuales se pretende lograr los cambios deseables tanto de las actitudes como de las habilidades en los usuarios participantes en la enseñanza aprendizaje. Edilma Naranjo y Didier Álvarez⁷ definen al método como el “camino recorrido para obtener resultados y metas. Éste se apoya en un conjunto de técnicas, procedimientos, tácticas y medios indispensables a la hora de programar la formación”.

Para el manejo del concepto aparecen entonces otros elementos fundamentales que lo ayudan a construir: proceso, como una forma de ordenar el pensamiento (objetivos y metas), los requerimientos del programa, las acciones para llevar a cabo y por supuesto los resultados esperados; las técnicas para emplear como manera de activar la acción y los medios que se utilizan como el apoyo didáctico para la acción. También al ser el mecanismo mediante el cual se llevan a la acción los objetivos y los propósitos establecidos en la etapa o momento de la planeación, se deben establecer a partir de las situaciones particulares; de las características de los usuarios; los temas o tópicos para tratar y el tamaño de los grupos.

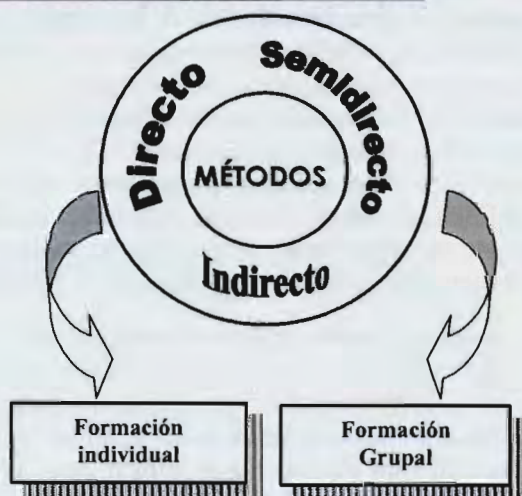
Existe una división de los métodos, lo que ayuda a determinar el camino para recorrer ya sea con cada usuario o con cada uno de los grupos que se conforman como objeto del proceso:

- **Método directo.** Existe un control total por parte de la persona responsable de impartir la formación (formador), cuyo objetivo básico es transmitir información. Sólo se presentan algunas intervenciones por parte de los usuarios, convirtiéndolo en un agente pasivo en el proceso, pues se limita a escuchar y tratar de asimilar lo impartido por el formador.
- **Método semidirecto.** Combina el método directo e indirecto. El formador presenta al usuario una información o explicación para que la use en una tarea determinada o solucione un problema específico. En este tipo de formación, aunque el formador propicia la participación, de igual manera es quien organiza la información y la manera de presentarla. El usuario por lo tanto tiene una participación más activa porque tiene la posibilidad, no sólo de analizar, sino también de practicar para aplicar los conceptos o conocimientos que le han sido impartidos.
- **Método indirecto.** Al contrario de lo que ocurre en la formación directa, es el usuario quien tiene el control; es decir, dirige su proceso formativo con unas

7. *Ibid.*; p. 47.

intervenciones mínimas del formador, cuyo papel es servir de facilitador. Es un método especialmente utilizado cuando se tiene el objetivo de lograr que el usuario, piense, analice y evalúe.

Gráfico 9. Métodos



Como una manera de hacer claridad, por las mismas confusiones que se presentan al ser utilizados los conceptos y la acción que éstos conllevan de una manera indiscriminada, es importante señalar que los métodos, se pueden dividir a su vez en formación individual, grupal o mixta, o sea una combinación de las dos anteriores. En cada una de estas divisiones y subdivisiones se pueden establecer las técnicas y estrategias más utilizadas en los programas de formación de usuarios en las unidades de información. En conclusión, el método reúne las técnicas y las estrategias necesarias para alcanzar los objetivos propuestos en la formación de usuarios.

3.5.4. Técnica

La técnica está íntimamente relacionada con el método al ser el elemento mediante el cual se establecen los procedimientos o pasos para seguir. Esta relación puede ser lo que ha generado el manejo confuso que se ha dado a los dos términos, pues unos autores hablan del método como si fueran técnicas y viceversa.

Desde la pedagogía, 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. Partiendo de dicha definición, en la formación de usuarios, la técnica se entiende como el conjunto de procedimientos o pasos preestablecidos para llevar a cabo la formación; involucra a su vez las diferentes estrategias que se utilizarán para impartir la formación como: las tutorías, las visitas guiadas, las conferencias, la lectura / demostración, los manuales, etc., los cuales se presentarán a continuación de una manera sintética y condensada.

Tabla 4. Técnicas empleadas para la formación

ESTRATEGIAS

DINÁMICAS

MÉTODOS

DIRECTO		
Grupal	• Conferencia y lecciones con apoyo de materiales audiovisuales: Se pueden utilizar para hacer una introducción general a los servicios y programas de la biblioteca o una descripción general de la organización y distribución de las colecciones. • Seminario • Demostraciones	• Exposición • Visitas guiadas formales
Individual	• Información impresa en libros y guías	• Tutorial • Señalización
Mixta (grupal o individual)	• Proyecciones • Demostración/actuación	• Instrucción asistida por computador • Instrucción programada
Grupal	• Conferencia/discusión • Estudio de casos • Trabajo de investigación	• Calificación de actitudes: dificultades relacionadas con el comportamiento de los usuarios y sus soluciones. • Demostración/ejecución: enseñanza del uso del catálogo en línea –Opac-, manejo de Internet. • Preparación, estudio y exposición de un tema por parte del usuario
Individual	• Instrucción asistida por computador. • Cuaderno de trabajo o guía de estudio.	• Tutorías presenciales, virtuales o auditivas. • Texto de instrucción programada
Mixta (grupal o individual)	• Trabajo de investigación • Conferencia/discusión	• Estudio de casos
Grupal	• Juegos y simulación • Estudio de casos • Demostración/actuación	• Discusión dirigida por el usuario a partir de un problema detectado en la biblioteca para llegar a unas conclusiones o acuerdos (reglamentos; relación con otros usuarios; desorganización de las colecciones) • Proyecciones • Lluvia de ideas
Individual	• Tutorías presenciales, virtuales o auditivas	• Trabajo de investigación • Simulación por medio del computador
Mixta (grupal o individual)	• Proyecciones • Estudio de casos	• Juegos y simulación • Tutorías presenciales, virtuales o auditivas
SEMIDIRECTO		
Grupal	• Conferencia/discusión	
Individual	• Trabajo de investigación • Conferencia/discusión	
Mixta (grupal o individual)	• Trabajo de investigación • Conferencia/discusión	
Grupal	• Juegos y simulación • Estudio de casos • Demostración/actuación	
Individual	• Tutorías presenciales, virtuales o auditivas	
Mixta (grupal o individual)	• Proyecciones • Estudio de casos	
INDIRECTO		
Grupal	• Conferencia/discusión	
Individual	• Trabajo de investigación • Conferencia/discusión	
Mixta (grupal o individual)	• Trabajo de investigación • Conferencia/discusión	
Grupal	• Juegos y simulación • Estudio de casos • Demostración/actuación	
Individual	• Tutorías presenciales, virtuales o auditivas	
Mixta (grupal o individual)	• Proyecciones • Estudio de casos	

En el proceso enseñanza aprendizaje, las técnicas y las estrategias que se han encontrado más efectivas son las que combinan varios canales de información, como por ejemplo una exposición y la realización inmediata de una práctica, añadiendo si es posible, el componente de aprendizaje significativo; es decir, aquella práctica que el usuario de una unidad de información encuentra fundamental para resolver una necesidad cualquiera.

3.6. UNA SENDA HACIA LA PRÁCTICA

3.6.1. Recursos y materiales didácticos

Los materiales didácticos con sus recursos y sus medios, son aquéllos que facilitan o apoyan el proceso enseñanza-aprendizaje dentro del contexto del programa de formación de usuarios y a su vez estimulan los sentidos de los usuarios, lo cual les ayuda a acceder mas fácilmente a la información que está siendo comunicada para la adquisición de habilidades y destrezas, como también a la formación de aptitudes y valores que lo acercan de una manera mas positiva a la biblioteca y su recursos. En este sentido se considera que un material didáctico está constituido tanto por el soporte como por el contenido que se va a impartir y por los aparatos o equipos que se requieren para emitirlo: una transparencia registra en contenido sobre los servicios de la biblioteca o las diferentes colecciones que se poseen y un proyector de acetatos es el aparato utilizado para emitir este contenido. Los materiales didácticos deben estar integrados dentro del proceso de la formación como un elemento que en todo momento aporta valor y sentido, por lo tanto, deben concebirse y planearse de manera integral cuando se establecen los objetivos, el contenido, la metodología, los métodos y las técnicas por utilizar en los programas de formación de usuarios. En el proceso de planeación se recomienda además, realizar un inventario y análisis de los recursos y medios que se posee en la biblioteca para determinar su relevancia; es decir, si son los apropiados o si se requiere adquirir un nuevo equipamiento.

En un material didáctico se pueden distinguir dos aspectos:

Aspecto intelectual	Aspecto mecánico
Es el contenido o el mensaje que se quiere comunicar, como su organización y estructuración didáctica y pedagógica para que sea acorde a los diferentes tipos de usuarios de la biblioteca	Es el equipo, maquina o instrumento acorde para emitir el contenido

Es importante insistir en que al momento de establecer tanto el aspecto intelectual como el aspecto mecánico de los medios didácticos, éstos deben ser acordes con las características de los usuarios: niveles de formación, su experiencia, necesidades y expectativas, para que realmente acompañen el proceso enseñanza aprendi-

zaje y no se conviertan en un obstáculo para alcanzar los objetivos establecidos. Es decir, que deben resultar naturales y fluidos en su uso por parte del formador o el usuario.

A continuación se presentan algunas de las ventajas de los materiales didácticos, cuando se utilizan correctamente en cualquier proceso de formación:

- Reducen las respuestas verbales sin significado porque proporcionan bases concretas para el pensamiento conceptual.
- Son de interés para los usuarios.
- Hacen que el aprendizaje sea más permanente.
- Ofrecen una experiencia real que estimula la actividad por parte del alumno (usuario).
- Contribuyen al aumento del significado de los temas abordados.
- Proporcionan experiencias que se obtienen a través de otros materiales y medios.
- Contribuyen a la eficiencia, profundidad y variedad del aprendizaje.

♦ Clasificación de los materiales didácticos

Los materiales didácticos se pueden clasificar de acuerdo con el soporte en que se presenten y el lenguaje o las formas de expresión que utilicen para comunicar el contenido o el mensaje establecido: lenguaje verbal o auditivo; lenguaje visual; lenguaje escrito y los que combinan varios lenguajes:

Tabla 5. Categorías de materiales didácticos

SOPORTES / TIPOS		EQUIPOS REQUERIDOS
MATERIALES GRÁFICOS O IMPRESOS		
• Manuales o guías • Diagramas • Gráficas • Folletos • Fotocopias	• Carteleras • Planos • Boletines • Plegables • Libros • Cartillas	• Tablero, pizarrón o acrílico <i>(Regularmente no requieren de un equipo, sino que hacen parte de un soporte impreso)</i>
VISUALES		
• Filminas • Transparencias • Fotografías • Microformas		• Proyector de filminas • Proyector de opacas • Proyector de acetatos o de transparencias • Magnificador de imagen

SOPORTES / TIPOS	EQUIPOS REQUERIDOS
------------------	--------------------

AUDITIVOS O SONOROS

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Casetes • Discos • Programas de radio • CD | <ul style="list-style-type: none"> • Radio • Grabadora con unidad para casetes • Grabadora con unidad de CD • Tocabiscos o tornamesa • Computador con unidad de multimedia |
|---|---|

AUDIOVISUALES

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Películas • Vídeos • Programas de televisión • Diaporamas | <ul style="list-style-type: none"> • Proyector de películas • Televisor • Video grabadora • Computador • Proyector de videos |
|--|---|

MATERIALES TRIDIMENSIONALES O REALIAS

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Títeres • Maquetas • Objetos reales: libros, juegos y materiales lúdicos | <ul style="list-style-type: none"> • Libros • Juegos y materiales lúdicos <p><i>(Por lo general no requieren de equipos)</i></p> |
|--|--|

ELECTRÓNICOS O COMPUTACIONALES

- | | | |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Páginas Web • Multimedia • Hipertexto • Hipermedia • CD-ROM • DVD-ROM • Internet (catálogo en línea - OPAC; bases de datos) | <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Diálogo interactivo (chat) • Tutoriales • Cursos virtuales o en línea • Videoconferencias • Foros y grupos de discusión | <ul style="list-style-type: none"> • Computador con unidad de multimedia y conexión a redes |
|---|---|--|

Profundizando un poco en las tendencias del uso de materiales didácticos y de acuerdo con los resultados de las encuestas realizadas en las bibliotecas de los países latinoamericanos, en las que el mayor porcentaje corresponde a los de tipo gráfico o impreso y electrónico o computacionales, se presentan a continuación algunas recomendaciones con respecto a éstos últimos, aplicados a la formación de usuarios de la información en tecnologías de la información, que se consideran

importantes para el diseño, uso y optimización, en función de los usuarios y de la misma unidad de información.

El diseño e implantación de tutoriales de autoinstrucción para introducir los servicios de la biblioteca y la enseñanza básica en el uso de catálogos y fuentes bibliográficas, y en general soportar los programas de formación de usuarios, está siendo abordado básicamente con dos herramientas o instrumentos interactivos como son la multimedia y las páginas o sitios web:

♦ Multimedia

El desarrollo de una multimedia se justifica en la medida en que posea un diseño metodológico y operativo base, sirva de apoyo o soporte a otra aplicación computacional y realmente el usuario tenga una interactividad directa, y permita el desarrollo y ejercicio práctico de sus conocimientos y aprendizajes.

Específicamente en la formación de usuarios, la multimedia se ha utilizado con programas de autoinstrucción, precedida por los IAC (Instrucción Asistida por Computadora), que a través de imágenes y texto en movimiento permiten la presentación de la información.

La experiencia del diseño de estos programas en las bibliotecas de los países latinoamericanos es aún incipiente, dadas las condiciones requeridas en cuanto a tiempo, recurso humano, equipos de trabajo, software, hardware y costos. Un buen ejemplo de un desarrollo en multimedia lo constituye el tutorial "Welcome to the University Libraries"⁸ de la Western Michigan University, quienes hacen las siguientes sugerencias para proyectos futuros:

- Se debe elegir un proyecto pequeño y tener el tiempo suficiente para concluirlo.
- Tener presente que la multimedia sirve de apoyo a otro producto educativo o como parte integral de otra herramienta computacional.
- La multimedia debe ser seleccionada como "medio instruccional", siempre y cuando se adapte al tipo de instrucción que se desea ofrecer.
- Conformar un equipo interdisciplinario de trabajo con diseñadores gráficos, programadores, analistas y expertos en el tema, entre otros.
- El contenido debe planearse muy bien antes de iniciar la programación.
- Al iniciar el proyecto se deben determinar los períodos de evaluación del tutorial y cumplirlos al máximo.
- De ser posible, se debe seleccionar un software y hardware conocido o familiar para las personas que participarán en el proyecto, con los requerimientos necesarios de capacidad y velocidad para este tipo de trabajos.

8. MEER, Patricia F, VANDER Y GALEN E. Rike. Multimedia : meeting the demand for user education with a self-instructional tutorial. *En: Research Strategies*. Vol. 14, no. 13 (1996); p. 146.

- Desde un principio hacer las pruebas básicas que permitan garantizar el buen desarrollo del proyecto.
- Implementar niveles de seguridad para los diferentes públicos.

♦ Páginas web

Los usuarios poco a poco se van acostumbrando a trabajar en entornos virtuales y demandan nuevas estrategias de difusión y acceso a la información de manera rápida y eficaz, lo que constituye para las bibliotecas la oportunidad de poner a disposición sus fondos bibliográficos, establecer conexiones con otras unidades de información y lo más importante, formar al usuario en el uso de los recursos y propiciar la generación de nuevo conocimiento.

En función de la formación de usuarios las bibliotecas tienen una doble función: “por una parte, asistir y preparar a los usuarios a saber localizar y aprovechar la información que precisan; por otra, suministrarles las herramientas más apropiadas para recopilar, apreciar, y aprovechar aquellos recursos que les son rentables para sus actividades y necesidades particulares”⁹.

Por lo tanto, la formación de los usuarios, a través de las páginas Web obedece a dos funciones fundamentales: “por un lado, dispondrá en la sede Web de la biblioteca aquellos recursos y utilidades precisos para guiar, orientar e informar eficientemente al usuario para *navegar* por la *biblioteca virtual*; por otro lado, facilitará aquellos servicios y procedimientos de instrucción y asistencia bibliotecaria para hacer un uso más adecuado de la información disponible en el universo Internet”¹⁰.

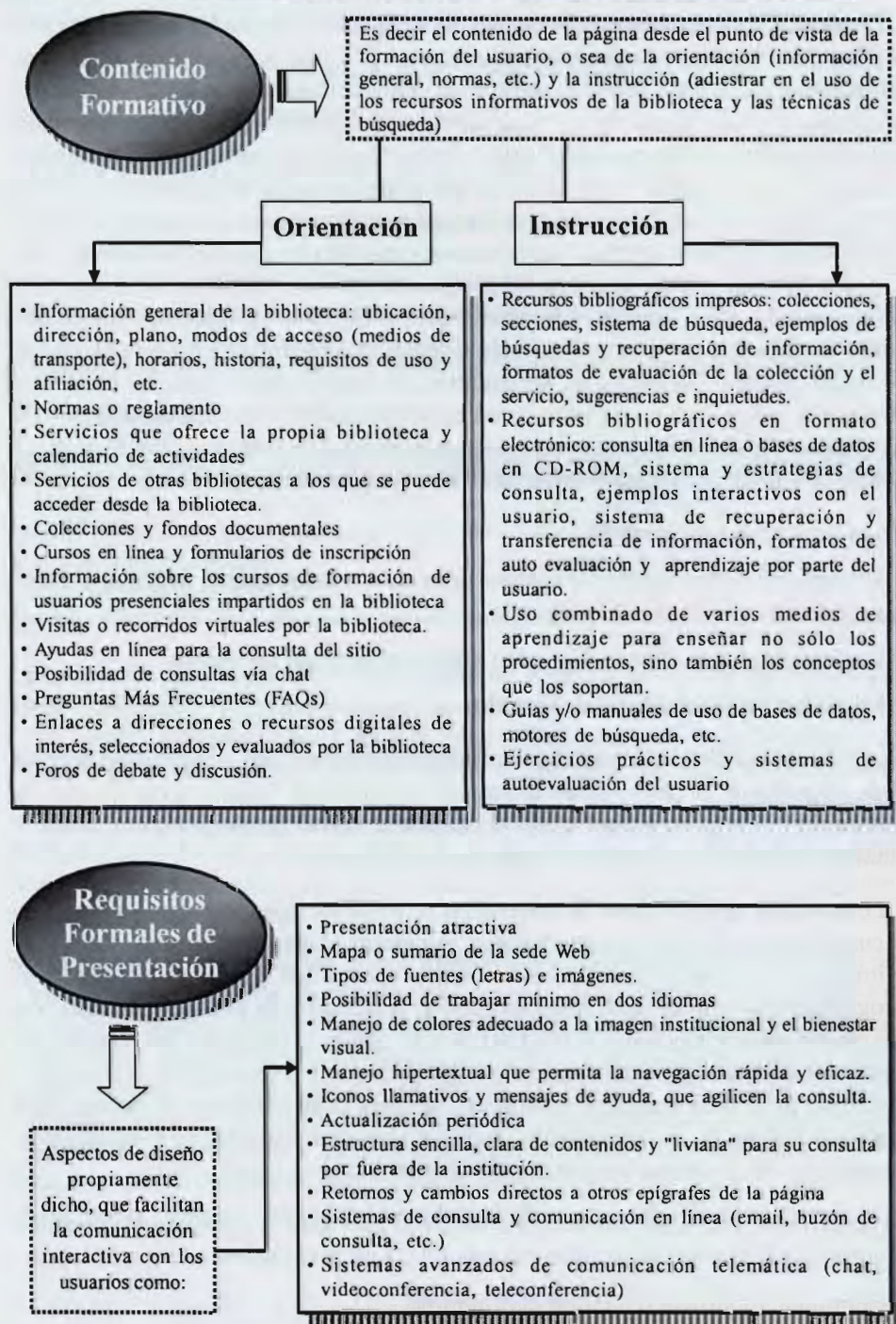
Un buen diseño de páginas web en función de la formación de los usuarios, es fundamental para el éxito de los programas en cada una de las bibliotecas. La formación en entornos virtuales, no reemplaza a la formación presencial, sino que por el contrario se complementan. Aspectos importantes para ello, son: la definición clara de los objetivos y la motivación de los usuarios vinculando sus aprendizajes con sus necesidades de información y formación, entre otros que se presentan en el gráfico 10, desde dos enfoques: el de contenido formativo y el de requisitos formales de presentación, compartiendo lo expuesto por Marta de la Mano González y Manuela Moro Cabero¹¹, y otros autores consultados:

9. 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]

10. *Ibid*

11. 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.

Gráfico 10. Diseño de páginas web para formación de usuarios



3.6.2. La evaluación

La evaluación, al permitir medir el impacto de la formación en los usuarios y en la unidad de información y presentar alternativas posibles para mejorar de manera permanente, debe estar presente tanto en la concepción como en la planeación del programa. En la concepción se tiene en cuenta el modelo pedagógico adoptado para el programa de formación, el cual orienta no sólo en cuanto por las metas por alcanzar, los contenidos y la manera en que éstos son impartidos, sino también en el papel que cumplen el usuario y el formador en el proceso y el tipo de relación que se establece entre ambos. La evaluación tiene otro propósito fundamental y es la posibilidad de ofrecer mecanismos para contrastar los resultados obtenidos en el programa educativo con los diferentes tipos de objetivos propuestos, los cuales como ya se indicó anteriormente, están orientados a medir la gestión de la unidad de información y los logros de los usuarios. Se tiene entonces que si el objetivo final de la evaluación es conocer si con el programa de formación de usuarios, se alcanzaron los objetivos propuestos, ésta permite además, conocer si los elementos constitutivos del programa coadyuvaron o no a lograr los propósitos formulados.

En la evaluación se desarrolla:

- Un proceso de recolección y análisis de la información acerca de los diferentes insumos utilizados para el programa.
- Las variables que afectan o pueden afectar el proceso formativo
- El producto o resultado final obtenido

Lo anterior implica que la unidad de información debe realizar la evaluación durante **todo el proceso**, es decir, antes de realizar el programa (planeación), durante la realización y después de terminado el programa, con el fin de no esperar hasta el final para adoptar los correctivos que sean necesarios.

La evaluación del programa de formación de usuarios debe orientarse a verificar el cumplimiento de cinco criterios básicos: eficiencia, eficacia, pertinencia, viabilidad e impacto, respondiendo así a los diferentes momentos en que se desarrolla el programa. Para ello se debe tener en cuenta: la decisión de evaluar; claridad con los objetivos del programa y de la misma evaluación, el ambiente, los momentos, las técnicas, los medios, el formador; el equipo evaluador y los momentos de aplicación y análisis de la información recolectada. También debe planearse el método para emplear durante las diferentes actividades evaluativas, cantidad de evaluaciones, los roles de las personas que participan en ella, tiempo y costo.

El objetivo de la evaluación debe responder al *¿por qué?* y *¿para qué?* se realiza la misma, y lo que se quiere alcanzar con ella. Con la evaluación se puede lograr:

- Continuar, modificar o mejorar el programa

- Mejorar las actividades, las prácticas y los procedimientos
- Introducir modificaciones a las técnicas y estrategias empleadas
- Desarrollar el programa en otro lugar o unidad de información
- Solicitud de nuevos recursos y presupuestos
- Aceptar o rechazar los enfoques o teorías que se aplicaron
- Cambio del personal o proponer una capacitación para que mejoren su desempeño.
- Evitar las fallas potenciales, es decir que no han ocurrido pero que de no adoptar las medidas necesarias se pueden convertir en una falla real.
- Adoptar una innovación más acorde con las categorías de usuarios de la biblioteca.

Técnicas utilizadas para la evaluación:

TÉCNICAS CUANTITATIVAS	TÉCNICAS CUALITATIVAS
• Exámenes • Estadísticas de consulta y uso de información • Entrevista estructurada • Cuestionarios para rellenar	• Entrevista abierta • Grupos de discusión • Observación participante

La evaluación debe responder a un cronograma, teniendo en cuenta las actividades diarias, semanales, mensuales y horas de dedicación. Es recomendable disponer de un lugar visible dónde ubicar las fechas de evaluación con su respectivo objetivo, para que el equipo evaluador tenga presente el plan de actividades y los tiempos.

Al igual que los objetivos del programa de formación, existen diferentes tipos de evaluaciones partiendo de que ésta, como lo plantea Arellano Rodríguez¹², puede “dirigirse al proceso educativo como un todo o a los individuos participantes, o ser una combinación de ambas”.

- **Evaluación a los usuarios como objeto del aprendizaje.** Con este tipo de evaluación la unidad de información mide si cada uno de los usuarios adquirió los conocimientos o las habilidades que se establecieron en el programa. Lo más importante de esta evaluación es la posibilidad que brinda de medir no sólo el aprovechamiento que hizo el usuario del curso, sino también el nivel de cumplimiento de sus objetivos de aprendizaje. Se recomienda indagar sobre los niveles de conocimiento y habilidades que tiene el usuario al iniciar, para tener al final un punto de comparación y poder medir el nivel de avance o desarrollo alcanzado, como un indicador de la eficacia del curso o actividad realizada.

12. 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; p. 69.

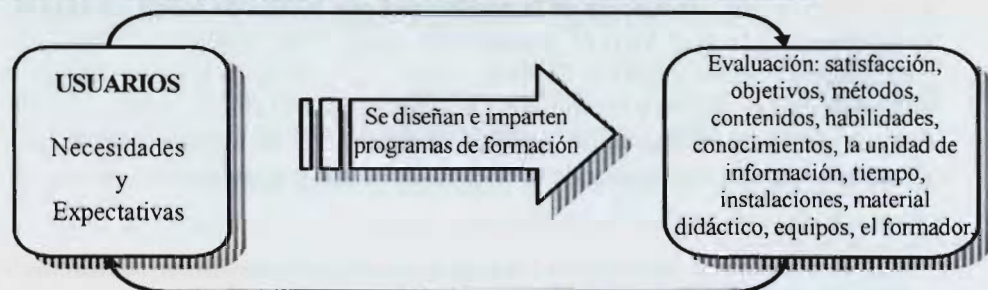
- **Evaluación del programa.** Esta evaluación se orienta básicamente a calificar si la unidad de información alcanzó los objetivos establecidos -objetivos instruccionales e institucionales. Además de la gestión se pueden evaluar algunos elementos orientados más hacia lo cualitativo como los métodos empleados, las fechas y horarios establecidos, la participación del personal de la biblioteca y sus competencias.

De los dos tipos de evaluaciones señaladas anteriormente, también se puede hacer una subdivisión para lograr un mayor detalle de lo que se quiere evaluar y que están íntimamente relacionadas con las etapas de desarrollo:

- **Evaluación formativa.** Está orientada básicamente para implementar mejoras en el proceso, como por ejemplo en un curso puntual; identificar los aciertos y las debilidades de los usuarios para hacer las correcciones y el acompañamiento necesario; conocer si los contenidos son los apropiados y si se imparten de manera adecuada; evaluar las percepciones sobre el desempeño de los formadores y los métodos de enseñanza utilizados.
- **Evaluación sumativa.** Se realiza al final del programa para establecer el cumplimiento de los objetivos propuestos o identificar las causas de lo no logrado; se determina la eficacia de los métodos, las técnicas y las estrategias utilizadas y la coherencia entre los objetivos y los contenidos impartidos.
- **Evaluación esclarecedora.** Se utiliza para detectar otros elementos que no se contemplaron en la evaluación formativa y sumativa, con el fin de medir los resultados esperados, partiendo de que son muchos los hechos que se pueden suceder en el proceso de enseñanza aprendizaje. Aunque no es muy utilizada, este tipo de evaluación brinda elementos para analizar las situaciones que se presentaron y no era posible preverlas desde el comienzo.

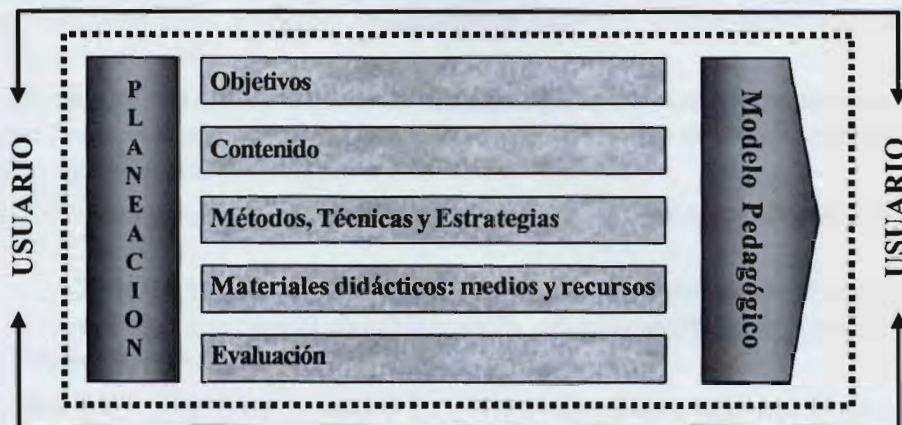
En conclusión, la evaluación es fundamental para reflexionar sobre todos los componentes que conforman o hacen parte del proceso de formación de usuarios, partiendo de que el usuario, sus necesidades y expectativas son generadores de los objetivos propuestos y que al final del proceso es necesario conocer sus percepciones, los conocimientos adquiridos y las habilidades desarrolladas, como punto de partida para el inicio de un nuevo ciclo.

Gráfico 11. Aspectos incluidos en la evaluación



Es así como, cualquier programa de formación de usuarios en una unidad de información como la biblioteca universitaria o la biblioteca pública consta de por lo menos siete elementos básicos, que unidos de una manera coherente y sistémica inician y terminan con el usuario; es decir, que se conocen sus necesidades como también sus percepciones de satisfacción o insatisfacción y sus nuevas expectativas a partir de lo recibido o aprendido.

Gráfico 12. Elementos de un programa de formación de usuarios



Finalmente se anota, que el éxito de un programa de formación de usuarios depende en gran parte de la metodología utilizada, por lo que es conveniente hacer las siguientes recomendaciones:

- Aplicar las diferentes etapas de la planificación, lo que permitirá tener una actividad programada, sistematizada y coherente con el plan de desarrollo institucional, evaluable a corto, mediano y largo plazo.
- Valorar la evaluación como origen indiscutible y suministradora de datos que permiten determinar las necesidades de formación e información de los usuarios, además de realizar una programación coherente con los recursos de la biblioteca y el entorno institucional y social. Es muy importante disponer de una evaluación antes, durante y después del programa, de tal forma que sea posible aplicar a tiempo los correctivos necesarios. Esta debe hacerse tanto en el ámbito interno como en el externo (institución, formadores y usuarios).
- Tener en cuenta que es posible establecer una diferenciación de los diferentes niveles de actuación y formación; es decir, tantos niveles como destinatarios: formadores y usuarios, dependiendo de sus conocimientos, intereses y necesidades.
- Mantener la motivación permanente a todos los niveles, favorecerá sin duda alguna el correcto desarrollo del programa y el cumplimiento de los objetivos.

BIBLIOGRAFÍA

ÁLVAREZ ZAPATA, Didier, NARANJO VÉLEZ, Edilma. La animación a la lectura : manual de acción y reflexión. Medellín : Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología, 2003

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 [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/uie.html> [Consulta: 2003-04-15]

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].

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.

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.

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.

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

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.

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 Brasília. Brasília. Vol. 10, no. 2 (Jun. - Dez. 1982); p. 124.

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

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

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]

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.

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.

DICCIONARIO DE las ciencias de la educación. México : Santillana, 1987. 2 Vol.

DICCIONARIO DE pedagogía labor. Barcelona : Labor, 1971. 2 Vol.

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.

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]

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 [Consulta: 2005-04-13]

EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano. Edilma Naranjo Vélez ... [et. al.]. Medellín : Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología, 2005. 295 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.

_____. Pedagogía y enseñanza de las ciencias. En: Cuatro ensayos sobre pedagogía y saber. Medellín: Lealón. 1986; p. 7-71.

_____. 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]

GARCÍA GÓMEZ, Fco. Javier. La formación de usuarios en la biblioteca pública virtual. Recursos y procedimientos en las bibliotecas públicas españolas. En: Anales de Documentación. No. 7, 2004. [Documento electrónico] En: <http://www.um.es/fccd/anales/ad07/ad0707.pdf> [Consulta: 2005-03-20]

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]

GONZÁLEZ AGUDELO, Elvia María. Corrientes pedagógicas contemporáneas. Medellín: Universidad de Antioquia, 1999. 123 p.

HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia. La formación de usuarios de la información en instituciones de educación superior. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1998. 76 p.

_____. 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.

_____. Modelo para generar programas sobre la formación en el uso de tecnologías de información. México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. 2004. 108 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.

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

INFORMATION LITERACY in an information society. ERIC Digest. [Documento electrónico] En: <http://www.ericfacility.net/ericdigest/ed372756.html> [Consulta: 2002-01-10]

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]

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

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.

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.

LICEA DE ARENAS, Judith. Educación de usuarios, ¿enfoque ontológico o enfoque epistemológico? En: Anuario de bibliotecología. México: Facultad de Filosofía y Letras, UNAM, 1991.

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)

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

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

MARTINS, Valéria dos Santos Gouveia. Programa de integração e capacitação de usuários : a experiencia do Sistema de Bibliotecas da UNICAMP. En: CONGRESSO INTERNACIONAL DE ARQUITOS, BIBLIOTECAS, CENTROS DE DOCUMENTACAO E MUSEOS (1 : 2002 : São Paulo). Memórias del I Congresso Internacional de Arqutitos, Bibliotecas, Centros de Documentação e museos São Paulo : Imprensa Oficial do Estado, 2002; p. 295-302.

MEER, Patricia F, VANDER Y GALEN E. Rike. Multimedia : meeting the demand for user education with a self-instructional tutorial. En: Research Strategies. Vol. 14, no. 13 (1996); p. 146.

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.

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.

MORENO M, Heladio. Pedagogía y otros conceptos afines : autoevaluación docente. Bogotá: Ediciones Antropos, 2000. 143 p.

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.

_____. Formación de usuarios de la información y procesos formativos : hacia una concepuación. En: Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información. México. Vol.19, no. 38 (Ene.-Jun. 2005); p.33-60.

_____, 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.

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]

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.

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]

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.

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.

_____. 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.

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.

RUBILAR SOLÍS, Luis. Psicología del desarrollo. [Documento electrónico]. En: 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, Adoraci6. Tecnologías de la informaci6n aplicadas a los servicios bibliotecarios. [Documento electr6nico]. En: <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num8/bib-vir.html> [Consulta: 2005-03-25]

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.

SHERA, Jesse H. Los fundamentos de la educaci6n bibliotecol6gica. M6xico : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecol6gicas, 1990; 220 p.

SVINICKI, Marilla D. Formaci6n de profesionales y usuarios de bibliotecas : aprendizaje y diseño de instrucci6n. Madrid : Fundaci6n Germán Sánchez Ruipérez, 1991. 243 p.

TOBÓN, Ofelia y PINEDA, Mónica. Modelo para la inclusi6n de contenidos de informaci6n 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

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA. SISTEMA DE BIBLIOTECAS. Programa de formaci6n de usuarios [documento electr6nico] En: <http://biblioteca.udea.edu.co/microportal.php?servicio=21> [Consulta: 2005-04-18]

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO. Bibliotecas especializadas de lengua extranjeras Esthephen a Bastien. M6xico: UNAM, Secretaría de servicios académicos. Direcci6n general de bibliotecas, 1995. 1 video (VHS) Duraci6n 12 min.

_____. La clave : visita virtual por la mediateca. M6xico; Colima : UNAM : UC : CELE : CEUPROMED, 2001. 1 CD-ROM.

VIVEROS FERNÁNDEZ, Adriana. Desarrollo de habilidades informativas en la biblioteca Daniel Cosío Villegas. En: La instrucci6n de usuarios ante los nuevos modelos educativos. Ciudad Juárez (Mx.) : Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, 2000.

WILSON, T. D. Directrices para el planeamiento y la ejecuci6n de un plan nacional de formaci6n y enseñanza para el uso de la informaci6n. París : Unesco, 1980.

ANEXOS

Anexo No. 1 Ejemplos de evaluaciones

NOMBRE DE LA BIBLIOTECA
INSTITUCIÓN A LA QUE PERTENECE
Nombre del curso o programa de formación de usuarios
Fecha del curso o de la evaluación
Nombre del facilitador del curso o programa

SABERES PREVIOS*

Para adentrarse adecuadamente en la conceptualización de la información y las bibliotecas, le pedimos que realice los siguientes ejercicios:

1. En el siguiente cuadro, registre y compare las ideas a las que aluden las palabras información, biblioteca y conocimiento, respectivamente. Puede consultar en obras de referencia como diccionarios etimológicos y enciclopedias. Registre la fuente en la que consultó.

CONCEPTO	IDEAS A LAS QUE ALUDE	COMPARACIÓN
INFORMACIÓN		
BIBLIOTECA		
CONOCIMIENTO		

2. Intente dar una definición previa de los conceptos de información, biblioteca y conocimiento:

Información es: _____

Biblioteca es: _____

Conocimiento es: _____

* Adaptado de: ÁLVAREZ ZAPATA, Didier, NARANJO VÉLEZ, Edilma. La animación a la lectura : manual de acción y reflexión. Medellín : Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología, 2003.

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Realice un debate, junto con otros usuarios (compañeros) en el que se discuta la hipótesis de que es diferente decir INFORMACIÓN y CONOCIMIENTO.
- Revise sus ideas y conceptos sobre los asuntos considerados en las siguientes preguntas. Discuta las respuestas con otros usuarios (compañeros). Luego, escriba un pequeño informe de sus respuestas.
 - ¿Qué es ser usuario de la información?
 - ¿Qué son las estrategias de búsqueda?
 - ¿Qué es un catálogo en línea?
 - ¿Qué es una base de datos y cuáles son sus características?
 - ¿Por qué se considera que es importante formular una estrategia de búsqueda de información?

EVALUACIÓN DEL CURSO

Este formulario tiene el objetivo de mejorar posibles fallas cometidas durante el curso y así beneficiar eventos futuros.

En una escala de 1 a 5 (uno a cinco), evalúe las siguientes características, para ello marque con una X el valor considerado. Siendo uno el valor que representa una situación anómala y cinco un excelente resultado.

a. ¿Se lograron los objetivos del curso o taller?	1	2	3	4	5
b. Los contenidos expuestos fueron:	1	2	3	4	5
c. La metodología fue:	1	2	3	4	5
d. Los medios utilizados fueron:	1	2	3	4	5
e. La calidad del facilitador fue:	1	2	3	4	5

f. ¿Qué fue lo que **más** le gustó del curso o taller?

g. ¿Qué fue lo que **no** le gustó del curso o taller?

h. ¿Cuáles serían sus recomendaciones para eventos futuros similares?

i. ¿Puede darnos algunas ideas de cursos o talleres en los que desearía participar?



**LIBRERIA JURIDICA
SANCHEZ R. LTDA.**

Calle 50 (Colombia) No. 43-95
PBX: 511 13 80
Medellín - Colombia,
Mayo de 2006



ISBN 958-655-939-4

