

# EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN UN CONTEXTO LATINOAMERICANO: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN\*

Nora Elena Rendón Giraldo\*\*  
Edilma Naranjo Vélez\*\*\*  
Claudia Ma. Giraldo Arredondo\*\*\*\*

## RESUMEN

*Considerando la formación de usuarios de la información como un proceso de carácter educativo, pedagógico y formativo que debe ser asumido por las bibliotecas con base en los intereses y necesidades de información de las diferentes categorías de usuarios que atiende, se presentan los resultados finales de la investigación Evolución y Tendencias de la Formación de Usuarios en un Contexto Latinoamericano, realizada a partir de la búsqueda y análisis de tipo documental y la consulta de experiencias en 20 países de América Latina, con el fin de determinar el desarrollo, aplicación y tendencias de los programas de formación en las bibliotecas públicas y académicas. De modo general, se parte de la conceptualización del tema, la evolución histórica en los países latinoamericanos y un acercamiento desde los enfoques pedagógicos; para posteriormente, retomar la metodología y algunos de los resultados y análisis de la información proporcionada por cada una de las bibliotecas encuestadas, lo que permitió, junto con los puntos de vista de expertos de la bibliotecología, hacer un acercamiento a las tendencias de la formación de usuarios en América Latina, enunciar una propuesta de modelo pedagógico y generar unos lineamientos o directrices para llevar a cabo los programas de formación de usuarios, que sin pretensiones de que sean definitivos, sí proporcionan una ruta que se puede seguir tal como se formula, o es factible de realizarle modificaciones de acuerdo con las características de la unidad de información, el contexto y el entorno en que se encuentra, y así propiciar que cada sujeto adquiera y desarrolle habilidades, competencias y conocimientos que le faciliten formular y satisfacer su necesidad de información.*

\* Artículo derivado de la investigación “**Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano**”, 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 -UNAM-. Fecha de inicio: septiembre de 2003; fecha de finalización: junio de 2005. Artículo recibido 18 de septiembre, evaluado el 10 de octubre y aceptado con las modificaciones sugeridas el 18 de noviembre de 2005.

\*\* Bibliotecóloga, Especialista en Gerencia de la Universidad Pontificia Bolivariana y aspirante al título de Magíster en Bibliotecología de la Universidad Nacional Autónoma de México. noraren@epm.net.co

\*\*\* Bibliotecóloga, Magíster en Bibliotecología de la Universidad Nacional Autónoma de México. Profesora, Coordinadora de Posgrados e investigadora de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia. Medellín - Colombia. edyn\_98@yahoo.com, env@nutabe.udea.edu.co

\*\*\*\* Bibliotecóloga de la Universidad de Antioquia y Licenciada en Educación Estética de la Universidad Pontificia Bolivariana. Coordinadora de la Biblioteca Pública Héctor González Mejía del Departamento de Cultura y Bibliotecas de la Caja de Compensación Familiar, Comfenalco-Antioquia. Medellín - Colombia. cgiraldo1@comfenalcoantioquia.com

**PALABRAS CLAVE:** Formación de usuarios / Programas de formación de usuarios / Investigación bibliotecológica / América Latina / Evolución en la formación de usuarios / Tendencias en la formación de usuarios.

**RENDÓN GIRALDO, Nora Elena; NARANJO VÉLEZ, Edilma y GIRALDO ARREDONDO, Claudia María.** *Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano: resultados de la investigación.* En: *Revista Interamericana de Bibliotecología.* Vol. 28, No. 2(jul-dic.2005); p. 45-

## ABSTRACT

*Considering information user education as an educational, pedagogical, and formative process that libraries should undertake based on the interests and information needs of the different types of users, this study presents the final results of research into the evolution and trends of user education in Latin America. The study was based on document searches and analyses and on the experience of twenty Latin American countries, with the objective of determining the development, application, and trends relating to user education programs in public and academic libraries.*

*In general terms, the study begins with a conceptual view of the subject, the historical evolution in Latin American countries, and an approach from the pedagogical point of view. Later in the study, we re-examine the methodology and some of the results and analysis of the information provided by each of the libraries surveyed. This approach, combined with the points of view of experts in library science, made it possible to determine trends in user education in Latin America, to state a proposal for a pedagogical model. and to generate some guidelines or directions for carrying out user education programs. Though by no means definitive, these guidelines can provide a route that can be followed as developed, or modified in accordance with the characteristics of the information department in question, es decir, the setting and environment in which it is found. By this means, everyone involved can acquire and develop the abilities, competencies, and knowledge that enable the user to formulate and satisfy his information needs.*

**KEY WORDS:** User education / User education programs / Library research / Latin America / The development of user education / User education trends

**RENDÓN GIRALDO, Nora Elena; NARANJO VÉLEZ, Edilma and GIRALDO ARREDONDO, Claudia María.** *Evolution and trends of users education in a Latin American context: Research findings.* In: *Revista Interamericana de Bibliotecología.* Vol. 28, No. 2(jul-dec.2005); p. 45-

## INTRODUCCIÓN

En esta época, denominada por algunos teóricos como sociedad de la información o del conocimiento, los miembros de la sociedad buscan y producen más información en todos los medios, formas y soportes que les sea posible, con el fin de lograr una comunicación que facilite la adquisición del conocimiento y el desempeño en la vida académica, laboral, profesional y cotidiana. Situación que implica que estas personas deben conocer y saber cómo encontrar la información y utilizarla de acuerdo con sus intereses y necesidades; por lo tanto, deben adquirir y desarrollar habilidades, destrezas y conocimientos para tener posibilidades de acceso y uso de ésta y así poder solucionar problemas de tipo informativo.

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

Las necesidades de información y formación de los sujetos sociales y la presencia permanente de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's) les exigen aprender a aprender y a aprehender habilidades y conocimientos para tener un acceso rápido y oportuno a la información pertinente; y para ello los bibliotecólogos, cumpliendo con una de las funciones que caracteriza a las unidades de información -la educativa-, tienen la responsabilidad de formar a los usuarios en el uso de las herramientas y en el desarrollo de habilidades de información.

Para referirse al tema de los usuarios y de la formación de éstos, se habla entonces de necesidades, características de los usuarios, perfil de usuarios, categorías y tipologías, estudios de usuarios, educación de usuarios, orientación a los usuarios, instrucción de usuarios o formación de usuarios; de igual manera se escuchan nuevas expresiones como desarrollo de habilidades informativas y alfabetización en información. Alrededor de los usuarios de la información se construyen varias ideas y propuestas convertidas en experiencias, teorías, definiciones, términos y conceptos que amplían las perspectivas de la disciplina bibliotecológica, pero ¿cuál ha sido su origen y desarrollo a través del tiempo?

Precisamente, con la investigación se trató de dar respuesta a este interrogante, y de la cual se da un breve informe de los resultados en este artículo, presentando algunos elementos fundamentales como: los objetivos de la investigación, el acercamiento a una conceptualización del término formación de usuarios de la información. Se anota acerca del origen y desarrollo de los programas de formación en América Latina, desde el año 1960 hasta el año 2004; los enfoques pedagógicos en la formación de usuarios que permita el logro de los objetivos y metas del programa y determinar el contenido y las características del programa de formación.

Se describe también la metodología empleada para la recolección de la información en las bibliotecas académicas y públicas latinoamericanas, población objeto de estudio, los resultados y el análisis de la encuesta aplicada (anexo 1). Final-

mente, la identificación de las experiencias, acciones y formas de desarrollo de los programas de formación, permitieron conocer la realidad y las tendencias metodológicas y teóricas de los programas, y confrontarlas con la teoría, para formular unos lineamientos y directrices para la formación de usuarios de la información, aplicables a las bibliotecas universitarias o públicas, pero que pueden ser tomadas en cuenta por otro tipo de unidades de información. Estos lineamientos se relacionan como un resultado específico de la investigación, más no se incluyen en este artículo.

Es importante anotar que el trabajo realizado es un aporte a la disciplina bibliotecológica y es el comienzo de un largo estudio con respecto al tema, por considerarse de suma importancia para las bibliotecas, ya que si bien existen varias experiencias en la región, desafortunadamente no se han difundido y muchas no están documentadas, lo cual obstaculiza su mejoramiento y la puesta en marcha de proyectos de tipo cooperativo e investigativo.

## OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

La bibliografía consultada mostró que alrededor del tema se ha escrito bastante, sobre todo desde el campo metodológico y experiencial; es decir, propuestas que parten de la forma cómo se deben planear, desarrollar y un poco menos, evaluar los programas para la formación de usuarios. Sin embargo, se observa muy poca construcción conceptual en la que se apoyan los formadores de usuarios en el momento de diseñar, planear y desarrollar las propuestas mencionadas. Precisamente, con la investigación se trató de esclarecer cómo ha sido y hacia dónde va la formación de usuarios y los procesos formativos que la cobijan, reflexionando desde la práctica en América Latina y El Caribe y la literatura referente, con la intención de acercarse a una conceptualización y proponer unos lineamientos y directrices que brinden elementos para la elaboración de programas de formación de usuarios de la información, y así aportar a la disciplina bibliotecológica en el ámbito investigativo y al contexto de las bibliotecas académicas y públicas. En este sentido se plantearon los siguientes objetivos:

### Objetivo General

Identificar el proceso de desarrollo de la formación de usuarios en América latina y el Caribe y las tendencias en este campo.

Formular unos lineamientos y directrices para el desarrollo de programas de formación de usuarios de la información en América Latina.

### Objetivos Específicos

- Describir y analizar el proceso de desarrollo de la formación de usuarios en América Latina desde la década del 60 del siglo XX.
- Determinar cuáles son los enfoques educativos y pedagógicos en que se apoyaban los programas de formación de usuarios.
- Conocer las tendencias en la región para lograr usuarios alfabetizados en información.
- Proponer, de acuerdo con las características y tendencias de los programas de formación, un modelo pedagógico que contemple los métodos, técnicas y metodologías.

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

Partiendo de un referente teórico y conceptual relacionado con el término formación, el cual se analizó desde diferentes disciplinas, así como del término *usuario de la información* y la relación que tiene con el concepto de usuario, se estudió y analizó la evolución del concepto *formación de usuarios*<sup>1</sup>, así como las diferentes expresiones relacionadas con el mismo y que tienden a confundirse como son: educación de usuarios, instrucción de usuarios, instrucción bibliográfica e instrucción bibliotecaria, además de las más recientes surgidas a partir de la presencia y uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's), como desarrollo de habilidades informativas y alfabetización en información.

A partir del análisis de los diversos conceptos presentados por filósofos, pedagogos y bibliotecólogos y las características de los programas de formación de usuarios halladas luego del trabajo de campo, como resultado de la investigación se formula el siguiente concepto construido por el Grupo de Investigación, en procura de un acercamiento a una conceptualización que favorezca la base para diseñar, implementar y evaluar los programas de 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*

1. El tema se puede consultar en: NARANJO VÉLEZ, Edilma. Formación de usuarios de la información y procesos formativos : hacia una conceptualización. En: Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información. México. Vol.19, no. 38 (Ene.-Jun. 2005); p.33-60.

*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, para conseguir que el usuario adquiera y domine las competencias y habilidades que le permitan formular su necesidad de información, buscar, localizar, seleccionar, analizar, evaluar y usar la información para su posterior transformación y comunicación en forma significativa. Así mismo, estar en condiciones de hacer uso de los servicios de una unidad de información y participar, de ser posible, en la evaluación y planeación de los mismos<sup>2</sup>.*

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

En concordancia con el objeto de la investigación ( identificar el proceso de desarrollo de los programas de formación de usuarios en América Latina y el Caribe desde el año 1960 hasta el año 2004), se llevó a cabo una búsqueda exhaustiva en varios tipos de fuentes bibliográficas, además de los aportes hechos por profesores de la Escuela Interamericana de Bibliotecología y especialistas colombianos y del exterior en el tema de usuarios de la información, lo que permitió hacer una división cronológica por décadas, e identificar en primer lugar, el marco histórico que rodea el surgimiento de los programas de formación de usuarios en América Latina; es decir, acontecimientos y eventos internacionales y latinoamericanos claves para el desarrollo y evolución de los programas; hechos y situaciones de carácter político, social y económico que, en mayor o menor medida, fueron y han sido determinantes en el tema de estudio.

Posteriormente se presentó la información concreta de los programas de formación de usuarios adelantados en algunos países de América Latina. Se incluyen y describen algunas propuestas metodológicas (entendidas como el conjunto de contenidos, recursos, modelos pedagógicos, medios, técnicas, evaluaciones, entre otros) de los programas de formación de usuarios que han documentado sus experiencias. Para finalizar, en cada década se presentan, de manera sucinta, algunas observaciones a los programas y experiencias, en las que se destacan metodologías, contenidos, objetivos, diferencias y similitudes, entre otros aspectos, que permitieron observar el desarrollo del tema en la región.

A partir de esta búsqueda se hallaron resultados como:

- En la década de 1960 a 1970, la producción bibliográfica en el campo de la formación de usuarios se publicó, en su gran mayoría en inglés y provenía de

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; p. 40.

países de Norteamérica y Europa. Con respecto a la producción latinoamericana, siendo muy precaria para la época, México empezó a incursionar en este campo.

- Algunos de los países latinoamericanos que comenzaron el desarrollo de la formación de usuarios hacia la década de 1960 lograron mayor impulso en la década de 1970, aunque unos pocos ya lo venían haciendo desde 1950.
- También se observa como las bibliotecas universitarias continúan abanderando la formación de los usuarios, por encima de las bibliotecas públicas y las escolares. Así mismo, algunos programas han tenido continuidad en el tiempo y han sido formulados como cursos regulares con exigencias curriculares evaluativas, tiempo de dedicación, valor en créditos y personal capacitado para hacerlo.
- Las metodologías y estrategias de enseñanza varían muy poco con respecto a las utilizadas en las diferentes décadas; se sigue empleando la charla magistral combinada con los ejercicios prácticos. Se nota gran cantidad de propuestas formativas grabadas en formato para vídeo, lo que exige una información ligera manejada en corto tiempo. También se rescata el uso de módulos y folletos, así como otro tipo de material que permite el autoaprendizaje, como es el caso de la multimedia y los videos. El auge de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's) se hace presente en los programas de formación de usuarios de la información y por lo tanto, los programas deben responder a la necesidad de formar a los usuarios en el uso de las tecnologías y formar a los usuarios con el apoyo de éstas.
- Continúa enseñándose a los usuarios las características y servicios de las bibliotecas por medio de las visitas guiadas y a propósito de las TIC's, surge la necesidad de formar los usuarios en los procesos de búsqueda en bases de datos generales y especializadas tanto en línea como en CD-ROM; se debe enseñar a navegar en Internet y a utilizar los catálogos y recursos electrónicos de las diferentes bibliotecas a las que se puede acceder a través de la red Internet.
- A pesar de que la tendencia teórica muestra la importancia y necesidad de enseñarle al usuario a reconocer su necesidad de información, muy pocos de los programas revisados contemplan dentro de sus contenidos esta labor. Mas no descuidan el desarrollo de nuevas habilidades exigidas por la sociedad de la información y la comunicación, encaminadas a la producción de conocimiento; con las cuales se pretende que el usuario esté habilitado para identificar, localizar, recuperar y analizar la información, así como estar en condiciones de comunicarla.

## ENFOQUES PEDAGÓGICOS EN LA FORMACIÓN DE USUARIOS

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

De acuerdo con la teoría, retomando la descripción y análisis de los programas de formación de usuarios y los resultados y análisis de la información proporcionada por cada una de las bibliotecas encuestadas, otro resultado específico de la investigación corresponde a la propuesta de modelo pedagógico que sin pretensiones de que sea definitiva, sí proporciona una ruta que se puede seguir tal como se formula, o es factible de realizarle modificaciones de acuerdo con las características de la unidad de información, el contexto y el entorno en que se encuentra. En el modelo pedagógico propuesto se incluyen la estructura y características que lo componen, partiendo de la reflexión curricular, las relaciones profesor-alumno (formador-usuario en formación), las metas y objetivos, los contenidos, las secuencias, y las herramientas, al igual que la metodología, los recursos y la evaluación. El modelo trata de responder al ideal del usuario que se quiere formar y para ello se debe comprender el quehacer de éste con miras a lograr su transformación, puesto que "los modelos [...] son estrategias prescriptivas diseñadas para cumplir metas de enseñanzas particulares. Son prescriptivas porque las responsabilidades del docente durante las etapas de planificación, implementación y evaluación de la enseñanza están claramente definidas"<sup>3</sup>.

En consecuencia y buscando la formación de un usuario autónomo y autosuficiente desde el momento en que se inicia el proceso formativo -teniendo presente la función educativa de la biblioteca- se generaron algunas reflexiones, las cuales se enfocan a:

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

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

## ESTRATEGIA METODOLÓGICA

### Población y muestra de estudio

Así como para acercarse a la evolución y tendencias de los conceptos y programas de formación de usuarios en la región, se acudió a la recolección de la información apoyándose en la revisión bibliográfica, para el trabajo de campo se utilizó la entrevista a quienes tenían experiencia en el área de usuarios: profesores<sup>4</sup> y egresados<sup>5</sup> de la Escuela Interamericana de Bibliotecología; y se aplicó la técnica de la encuesta, la cual se apoyó en el cuestionario aplicado a los directores de las bibliotecas académicas o universitarias y bibliotecas públicas, tanto del sector privado como oficial, específicamente de los siguientes veinte (20) países: México, Guatemala, Nicaragua, Honduras, El Salvador, Cuba, República Dominicana, Puerto Rico, Costa Rica, Panamá, Colombia, Ecuador, Venezuela, Perú, Bolivia, Chile, Brasil, Argentina, Uruguay y Paraguay.

El universo o población estudiada estuvo conformada por 1088 bibliotecas académicas o universitarias y 2456 bibliotecas públicas de los países latinoamericanos mencionados; y para la delimitación de la muestra y aplicación de las encuestas en las bibliotecas, se seleccionó el 40% por cada país, con respecto a la población total, tanto para las bibliotecas académicas como para las bibliotecas públicas quedando conformada por 435 académicas y 982 públicas respectivamente para un total de 1417 entidades.

4. ENTREVISTA. Gloria Lopera Quiceno, Ofelia Tobón [Egresadas Bibliotecólogas Escuela Interamericana de Bibliotecología]. Entrevista elaborada por Yicel Giraldo G., Edilma Naranjo V. y Patricia Duque. Medellín, 27 de enero de 2005. 80 min.

5. 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.

La elección final de los elementos de la muestra se basó en la identificación y delimitación representada en los siguientes factores, parámetros o variables, correspondiendo siempre al juicio valorativo personal de los investigadores, quienes compararon las situaciones encontradas con los requerimientos mínimos y aplicaron además su criterio profesional al caso concreto. Algunos de estos parámetros fueron:

- Bibliotecas con experiencia en programas de formación de usuarios y que los hubieran documentado en artículos de revistas, ponencias, documentos en línea, monografías y tesis, entre otras fuentes.
- Bibliotecas universitarias y públicas **oficiales** de carácter nacional en cada uno de los países.
- Bibliotecas públicas creadas por entes gubernamentales
- Bibliotecas universitarias y públicas **privadas** más representativas en cada uno de los países, reconocidas en el medio bibliotecológico por sus programas y servicios.
- Bibliotecas nacionales en los países de los cuales depende el sistema o red de bibliotecas públicas de cada país.
- Consulta previa de opinión o contactos referidos, en cada país, a través de:
  - ◆ Listas de discusión temáticas de cada región.
  - ◆ Contacto vía correo electrónico con especialistas en el área de usuarios de la información.
  - ◆ Consulta a las asociaciones, escuelas y facultades de bibliotecología.
  - ◆ Asociaciones de instituciones de educación superior.
  - ◆ Redes o asociaciones de bibliotecas universitarias o públicas
  - ◆ Directorios de unidades de información
  - ◆ Catálogos generales de instituciones de enseñanza superior.
  - ◆ Secretarías o ministerios de educación en cada país.
  - ◆ Bibliotecas públicas de carácter oficial de las ciudades más representativas desde el punto de vista geopolítico, educativo y cultural en cada país.
- Integrantes de las redes de bibliotecas universitarias y públicas de cada país y en el ámbito de América Latina.
- Estándares para las bibliotecas universitarias y las normas mínimas para sistemas de bibliotecas (universitarias o públicas); a partir de éstos, se establecieron los siguientes indicadores o variables categóricas:

**TABLA 1.**  
**Indicadores de referencia para las bibliotecas**

<b>Indicador</b>	<b>Descripción</b>
Origen o dependencia administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estatales u oficiales</li> <li>• Privadas</li> </ul>
Localización geográfica	Ciudades representativas e importantes desde el punto de vista geopolítico, educativo y cultural
Estructura organizacional	Sistema de bibliotecas, biblioteca central única o bibliotecas descentralizadas
Ubicación jerárquica o subordinación institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ministerios de Educación y Cultura</li> <li>• Vicerrectorías Académicas</li> <li>• Alcaldías y Casas de la Cultura</li> </ul>
Objetivos	De acuerdo con su naturaleza y razón de ser como biblioteca universitaria o pública.
Funciones	
Administración	
Comité de bibliotecas	Existencia de comités de bibliotecas, comités de usuarios o comisión de biblioteca
Recursos humanos	Personal de dirección y personal de base. Perfiles, cargos y disponibilidad de plazas
Acervo bibliográfico	Recursos, tamaño, colecciones y soportes bibliográficos
Procesamiento técnico	Organización y área de procesos técnicos
Servicios a los usuarios	Área de servicios bibliográficos y servicios al público de carácter general y especializado.
Usuarios reales y potenciales	Identificación de los usuarios a quien atiende o está en capacidad de atender.
Comunicación y cooperación inter-bibliotecaria	Servicios cooperativos con otras bibliotecas afines
Recursos locativos y materiales	Acceso, condiciones locativas y mobiliario
Recursos tecnológicos y automatización	Disponibilidad de equipos tecnológicos y nivel de automatización
Presupuesto	Recursos y autonomía en la administración financiera

Además de los parámetros anteriores, la selección definitiva de las bibliotecas que integraron la muestra se hizo en forma intencional, al tener en cuenta que las instituciones invitadas a participar, realmente tuvieran las condiciones para atender y responder el cuestionario. Sin embargo vale la pena anotar que los resultados encontrados no tienen poder generalizador por no haber trabajado con una muestra representativa elegida al azar.

Lo anterior indica que, por no tratarse de una muestra al azar, los resultados no pueden ser concluyentes, aunque se buscó hacer una reflexión desde el campo teórico, metodológico y experiencial y los hallazgos permitieron realizar la reflexión desde la práctica sobre lo que sucede en este campo en América Latina y El Caribe.

### Instrumentos para la recolección de datos

La recolección de la información se realizó mediante la técnica de la encuesta apoyada en el instrumento del cuestionario que se probó con una muestra seleccionada para ello, lo que permitió hacer anotaciones, atender las observaciones, hacer los ajustes necesarios y diseñar el cuestionario definitivo.

Un segundo instrumento fue la entrevista realizada a dos profesores y dos egresadas de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia, por su amplia experiencia y trayectoria en el tema.

### Variables

Para facilitar la tabulación y lograr un buen registro y clasificación de los datos relacionados con el análisis, se tomaron las siguientes variables:

- Información General de la Institución
- Planeación del Programa de Formación de Usuarios
- Los Usuarios
- Objetivos del Programa
- Contenido
- Modelos Pedagógicos Empleados
- Medios y Técnicas Aplicadas
- Competencias del Personal
- Evaluación del Programa

## Recolección de datos

Por el alcance de la investigación (bibliotecas académicas y públicas de 20 países latinoamericanos) y la diversidad actual de medios de comunicación tanto física como electrónica, se recurrió a diferentes estrategias y metodologías como:

- Envío y recolección de datos a través de: correo electrónico, correo postal o forma impresa, vía fax y por medio de la base de datos y su formato de ingreso “on line”, puesto a disposición para esta investigación en el Portal de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia.
- Para facilitar el seguimiento de los envíos y respuestas por cada país y tipo de biblioteca, se diseñaron varios formatos en Excel que permitieron llevar un control estadístico, de modo que se pudiera identificar por país y tipo de biblioteca los siguientes datos: el total de la población, la cantidad de cuestionarios enviados, reenviados y pendientes por enviar; el modo de distribución; el número total de la muestra y el porcentaje (%) de envíos efectivamente realizados con respecto a la población para cada país; identificación de las bibliotecas que no cumplían a satisfacción con los indicadores establecidos; el total de respuestas efectivas al cuestionario y las respuestas negativas (entendidas como aquella respuesta de no estar interesadas en participar o no poseer programas de formación de usuarios); el número de instituciones que no respondieron; los mensajes o correos electrónicos devueltos por el sistema y aquellas instituciones o sistemas que solamente enviaron una confirmación de mensaje leído; el porcentaje total de las respuestas efectivas con respecto al total de envíos y, por último, la columna de observaciones para hacer el seguimiento adicional a cada institución, biblioteca y país, que disponían de su correspondiente registro unido al directorio realizado por países y bibliotecas.
- La tabla *total cuestionarios enviados y recibidos*, presenta la relación del total de envíos por cada país y tipo de biblioteca y las respuestas finalmente obtenidas con sus respectivos porcentajes en función de los envíos; sean éstas cuestionarios efectivamente respondidos o la respuesta negativa (entendida como la respuesta de no querer participar o de no poseer programas de formación de usuarios). El resultado final de la recolección de datos (ver tabla 2), se resume así:

Con respecto a las bibliotecas académicas se hizo un envío de 435 cuestionarios correspondientes a la muestra seleccionada; de éstos solamente se recibieron 123 respuestas, equivalente al 28,3%, representadas en 111 respuestas efectivas y 12 negativas.

En las bibliotecas públicas se hizo un envío de 982 cuestionarios; finalmente se recibieron 53 respuestas, equivalente al 5,4%, de las cuales 47 respuestas fueron efectivas y 6 negativas.

A pesar de que la población de las bibliotecas públicas era mayor, se anota que la disminución del porcentaje de envíos para cada país, se debió a dos razones esenciales: en primer lugar, los coordinadores de las redes de bibliotecas se convirtieron -en algunos casos- en el canal de comunicación con otras bibliotecas públicas del país, con el fin de que éstos distribuyeran el cuestionario a cada una de sus bibliotecas, en algunos casos solo respondieron como coordinación; y en segundo lugar, muchas de estas bibliotecas no poseían correo electrónico ni infraestructura tecnológica, por lo que se hizo un envío de correo físico, aun así no respondieron la invitación.

Como resumen general de los dos tipos de bibliotecas se tienen los siguientes datos: una población total de 3544 bibliotecas, con un envío del 40% equivalente a 1417 cuestionarios; de los cuales se obtuvo una respuesta general del 12,4% (176 respuestas), 123 de bibliotecas académicas y 53 de bibliotecas públicas. La tabla muestra que de ese total 69,9% corresponde a las bibliotecas académicas y el 30,1% a las bibliotecas públicas. Algunas bibliotecas respondieron indicando que no participarían en la investigación debido a que no contaban con programas de formación o no estaban interesadas en la investigación, o simplemente que no tenían programas de formación para compartir; éstas fueron 18 respuestas (10,2%), lo que se denominó *respuestas "negativas"*, frente al 89,8% (158) llamadas respuestas efectivas.

En consecuencia, para efectos de toda la tabulación se tuvo como referente los 158 (11,6%) cuestionarios efectivamente recibidos. De éstos el 33% corresponde a Colombia, el 11% a Argentina, el 9% a Brasil y el 8% a México y Chile. En contraste, Bolivia, Cuba, Honduras, Paraguay y Uruguay (que cuenta con un buen número de bibliotecas públicas), con el 1% fueron los países con menor porcentaje de participación en la muestra.

Se presenta como dato a tener en cuenta, que Nicaragua fue el único país del que no se obtuvo respuesta de ninguna biblioteca.

Lo anterior lleva a hacer un llamado sobre la representatividad de las respuestas obtenidas, ya que se presentaron casos como el de Bolivia y Cuba, países en los que el porcentaje de respuestas fue demasiado bajo para permitir hacer generalizaciones. En lo que respecta a las bibliotecas públicas los bajos porcentajes de respuestas obedecieron, en algunos casos, a que no obstante haber enviado el cuestionario a todas las bibliotecas seleccionadas del total de la población registrada, en varias ocasiones solo se recibió una sola respuesta por parte del nodo central, incluyendo datos que hacían referencia al grupo de bibliotecas que integraban la red.

La tabla 2 presenta y analiza, de manera cuantitativa, la situación en cada uno de los países con respecto a la existencia o no de programas de formación y la atención e interés de participar en la investigación

**TABLA 2.**  
**Total cuestionarios enviados y recibidos**

PAÍS	RESPUESTAS CONSOLIDADAS TIPO DE BIBLIOTECA											TOTALES			
	ACADÉMICAS						PÚBLICAS					Cuestionarios enviados	Respuestas recibidas		
	POBLA- CIÓN	MUESTRA					POBLA- CIÓN	MUESTRA					Total	Efectivas	
		Envíos	Respuestas					Envíos	Respuestas						
No.	Efec- tivas	Nega- tivas	Total	%	No.	Efec- tivas	Nega- tivas	Total	%						
Argentina	57	23	12	1	13	57,0%	162	65	5	1	5	7,7%	88	18	17
Bolivia	66	26	1		1	3,8%	9	4		1	1	27,8%	30	2	1
Brasil	131	52	11		11	21,0%	1165	466	3	3	6	1,3%	518	17	14
Chile	64	26	12	1	13	50,8%	134	54			0	0,0%	79	13	12
Colombia	132	53	31	2	33	62,5%	143	57	21		21	36,7%	110	54	52
Costa rica	24	10	3		3	31,3%	59	24	4	1	5	21,2%	33	8	7
Cuba	28	11	1		1	8,9%	41	16			0	0,0%	28	1	1
Ecuador	62	25	3	2	5	20,2%	10	4			0	0,0%	29	5	3
El salvador	28	11	5		5	44,6%	26	10	2		2	19,2%	22	7	7
Guatemala	9	4	3		3	83,3%	81	32	2		2	6,2%	36	5	5
Honduras	11	4	1	3	4	90,9%	14	6	1		1	17,9%	10	5	2
México	261	104	12	1	13	12,5%	244	98			0	0,0%	202	13	12
Nicaragua	53	21			0	0,0%	30	12			0	0,0%	33	0	0
Panamá	9	4	2	1	3	83,3%	101	40	1		1	2,5%	44	4	3
Paraguay	7	3			0	0,0%	12	5	1		1	20,8%	8	1	1
Perú	50	20	5		5	25,0%	36	14	1		1	6,9%	34	6	6
Puerto rico	41	16	2		2	12,2%	11	4	1		1	22,7%	21	3	3
Rep. Dominicana	14	6	4		4	71,4%	6	2	1		1	41,7%	8	5	5
Uruguay	8	3	1	1	2	62,5%	113	45	1	1	2	4,4%	48	4	2
Venezuela	33	13	2		2	15,2%	59	24	3		3	12,7%	37	5	5
<b>Totales</b>	<b>1088</b>	<b>435</b>	<b>111</b>	<b>12</b>	<b>123</b>	<b>28,3%</b>	<b>2456</b>	<b>982</b>	<b>47</b>	<b>6</b>	<b>53</b>	<b>5,4%</b>	<b>1417</b>	<b>176</b>	<b>158</b>

**RESUMEN GENERAL**

Total población	3544	
Total envíos	1417	40%
Total respuestas	176	12,4%

<b>Total respuestas</b>	<b>176</b>	
Efectivas	158	89,8%
Negativas	18	10,2%

<b>Total respuestas</b>	<b>176</b>	
Bibliotecas académicas	123	69,9%
Bibliotecas públicas	53	30,1%

Debe resaltarse que la falta de respuestas se atribuye, entre otras razones y según lo expresado por las mismas instituciones, a:

- Inexistencia de programas de formación de usuarios en las bibliotecas.
- Falta de recursos (humanos y tecnológicos) en las bibliotecas, sean públicas o universitarias, para diseñar y desarrollar este tipo de programas.
- Predominio en las instituciones de procesos empíricos o producto de la práctica diaria profesional.
- Falta de documentación o sistematización de experiencias en el área de la formación de usuarios que les permita analizar, evaluar, comunicar y compartir con otras instituciones o investigaciones como la que se realizó.
- Falta de cultura, compromiso, reconocimiento y apoyo, por parte de algunas instituciones, para atender y participar en investigaciones de tipo académico.
- La inexistencia de sitios web independientes para las bibliotecas o adscritos al sitio web institucional, las direcciones electrónicas desactualizadas y las cuentas de correo electrónico sin capacidad para recibir nuevos mensajes, factores que ocasionaron la devolución de los mensajes y por ende la falta de respuesta o conocimiento de la investigación.
- En algunas universidades que poseen bibliotecas satélites se acogieron a la respuesta dada por la biblioteca central o una de sus facultades.
- En algunos de los sistemas de bibliotecas públicas con varias sucursales -por países- se limitaron a la respuesta de la coordinación general, mientras que de otros países no se obtuvo respuesta.
- Falta de apoyo o interés de las instituciones pues, aunque recibieron el cuestionario en diferentes soportes, no dieron respuesta ni indicaron la razón por la que no lo diligenciaron; también pudo deberse a la inexperiencia en procesos de formación de usuarios para compartir.

## RESULTADOS: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La información obtenida, fue tabulada y sometida a un análisis descriptivo a partir de la elaboración de gráficos y tablas de frecuencia con sus respectivos porcentajes, en forma univariada y cruzada, lo que permitió establecer relaciones y diferencias importantes, tanto de carácter general como por cada tipo de biblioteca: académica y pública.

Se presentan a continuación, a modo de ejemplo, algunos de los datos analizados, soportados desde el tipo de biblioteca, lo que permitió estudiar la aplicación y las tendencias en cada una de ellas.

### Relación de las respuestas por países, tipo de biblioteca y sector al que pertenecen

El cruce de las tres variables anteriores permite analizar en su conjunto la participación por cada país, el tipo de biblioteca y el sector al que pertenecen. A partir de los resultados se infiere lo siguiente:

Siendo Colombia el país con mayor número de respuestas (52) se destaca que el 17,1% (27) de las bibliotecas públicas y académicas pertenecen al sector privado, mientras que el 15,8% (25) pertenecen al sector oficial. Con respecto al total de respuestas efectivas recibidas el 27,9% (31) corresponde a las bibliotecas académicas, de las cuales el 18% (20) corresponde a universidades privadas, frente al 9,9% (11) de las universidades de carácter oficial. En cuanto a las 21 bibliotecas públicas (44,7%), 14 de éstas (29,8%) corresponden a instituciones de carácter oficial, mientras que las otras 7 (14,9%), a instituciones de carácter privado; reafirmando la alta presencia en Colombia de entidades privadas que ofrecen servicios de biblioteca pública para toda la comunidad.

Contrario a lo que ocurre en Colombia, en Argentina y Brasil -los otros dos países siguientes con mayor participación- la mayoría de las bibliotecas académicas y públicas pertenecen al sector oficial. En Argentina el 6,4% (3) corresponde a las bibliotecas públicas de carácter oficial y el 4,3% (2) a las de carácter privado; con respecto a las bibliotecas académicas, el 6,3% (7) pertenece al sector oficial y el 4,5% (5) al sector privado. En el caso de Brasil el 6,4% (3) corresponde a las bibliotecas públicas de carácter oficial y no se obtuvo respuesta de ninguna biblioteca pública de carácter privado; en lo que respecta a las bibliotecas académicas, el 9,9% (11) corresponde a las de carácter oficial y tampoco se obtuvo respuesta de bibliotecas académicas privadas.

En contraste con los resultados anteriores, los países con menor número de respuestas fueron Bolivia, Cuba y Paraguay, cada uno con una respuesta (0,6%). En Bolivia este porcentaje corresponde a la biblioteca académica de carácter privado; para Cuba la biblioteca académica de carácter oficial y en Paraguay a la biblioteca pública de carácter privado.

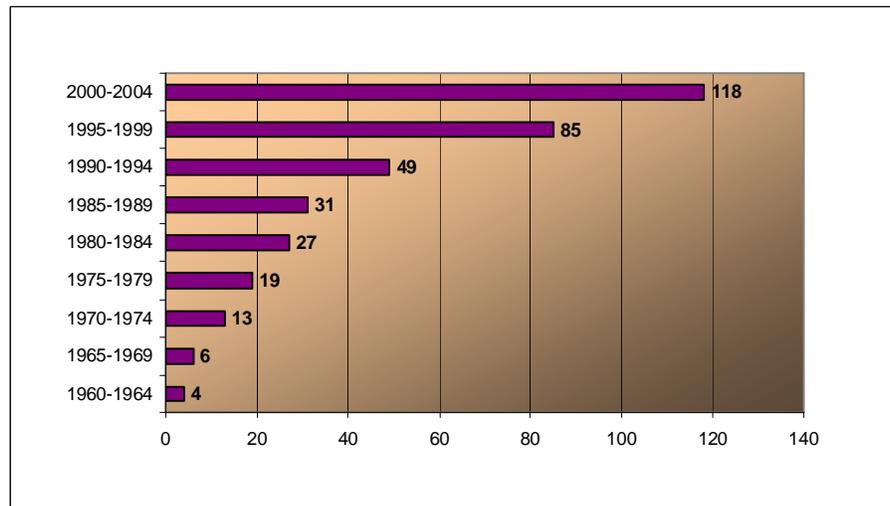
**TABLA 3.**  
**Relación de las Respuestas por Países, Tipo de Biblioteca y Sector al que Pertenecen**

SECTOR	TIPO DE BIBLIOTECA																TOTAL	
	PÚBLICAS						ACADÉMICAS						TOTALES					
	Oficial		Privado		Total		Oficial		Privado		Total		Oficial		Privado			
PAÍSES	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Colombia	14	29,8%	7	14,9%	21	44,7%	11	9,9%	20	18,0%	31	27,9%	25	15,8%	27	17,1%	52	32,9%
Argentina	3	6,4%	2	4,3%	5	10,6%	7	6,3%	5	4,5%	12	10,8%	10	6,3%	7	4,4%	17	10,8%
Brasil	3	6,4%	0	0,0%	3	6,4%	11	9,9%	0	0,0%	11	9,9%	14	8,9%	0	0,0%	14	8,9%
Chile	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	2,7%	9	8,1%	12	10,8%	3	1,9%	9	5,7%	12	7,6%
México	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	7	6,3%	5	4,5%	12	10,8%	7	4,4%	5	3,2%	12	7,6%
Costa Rica	4	8,5%	0	0,0%	4	8,5%	2	1,8%	1	0,9%	3	2,7%	6	3,8%	1	0,6%	7	4,4%
El Salvador	1	2,1%	1	2,1%	2	4,3%	1	0,9%	4	3,6%	5	4,5%	2	1,3%	5	3,2%	7	4,4%
Perú	1	2,1%	0	0,0%	1	2,1%	1	0,9%	4	3,6%	5	4,5%	2	1,3%	4	2,5%	6	3,8%
Guatemala	2	4,3%	0	0,0%	2	4,3%	3	2,7%	0	0,0%	3	2,7%	5	3,2%	0	0,0%	5	3,2%
Republica Dominicana	0	0,0%	1	2,1%	1	2,1%	0	0,0%	4	3,6%	4	3,6%	0	0,0%	5	3,2%	5	3,2%
Venezuela	3	6,4%	0	0,0%	3	6,4%	1	0,9%	1	0,9%	2	1,8%	4	2,5%	1	0,6%	5	3,2%
Ecuador	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	2,7%	3	2,7%	0	0,0%	3	1,9%	3	1,9%
Panamá	0	0,0%	1	2,1%	1	2,1%	2	1,8%	0	0,0%	2	1,8%	2	1,3%	1	0,6%	3	1,9%
Puerto Rico	0	0,0%	1	2,1%	1	2,1%	1	0,9%	1	0,9%	2	1,8%	1	0,6%	2	1,3%	3	1,9%
Honduras	1	2,1%	0	0,0%	1	2,1%	0	0,0%	1	0,9%	1	0,9%	1	0,6%	1	0,6%	2	1,3%
Uruguay	1	2,1%	0	0,0%	1	2,1%	0	0,0%	1	0,9%	1	0,9%	1	0,6%	1	0,6%	2	1,3%
Bolivia	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,9%	1	0,9%	0	0,0%	1	0,6%	1	0,6%
Cuba	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,9%	0	0,0%	1	0,9%	1	0,6%	0	0,0%	1	0,6%
Paraguay	0	0,0%	1	2,1%	1	2,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,6%	1	0,6%
Totales	33	70,2%	14	29,8%	47	100,0%	51	45,9%	60	54,1%	111	100,0%	84	53,2%	74	46,8%	158	100,0%

### Período(s) desde que se ofrecen programas de formación

Los resultados obtenidos coinciden con la revisión bibliográfica al mostrar que los programas de formación de usuarios han tenido mayor desarrollo e importancia en las últimas décadas; es así como en el gráfico 1 puede apreciarse el crecimiento porcentual de los programas ofrecidos en la región en el período 2000-2004 con el 74,7%, 1995-1999 con el 53,8% y 1990-1994 el 31,0%. Mientras que los períodos en los que se desarrollaron o documentaron menos programas fueron: 1960-1964 el 2,5%, 1965-1969 el 3,8%, 1970-1974 el 8,2%, 1975-1979 el 12%. El 6,3% de los encuestados no registra las fechas en que se han ofrecido los programas.

**GRÁFICO 1.**  
**Total programas ofrecidos entre 1960 y 2004**



### Los estudios de usuarios como base del diseño del programa

A pesar de que es fundamental el conocimiento previo de los usuarios, con el fin de orientar los contenidos de los programas hacia la satisfacción de las necesidades de los mismos, solamente el 40,5% (64) de las bibliotecas que ofrecen programas de formación manifestó hacer el estudio para fundamentar el diseño de los cursos y programas, frente al 58,2% (92) que afirmó no estudiar previamente las necesidades de formación e información de los usuarios. De otro lado, el 17,1% de los que contestaron afirmativamente no especificaron qué tipo de estudio realizan. Se concluye por lo tanto que hay una tendencia a la creación o formulación de programas sin estudios previos.

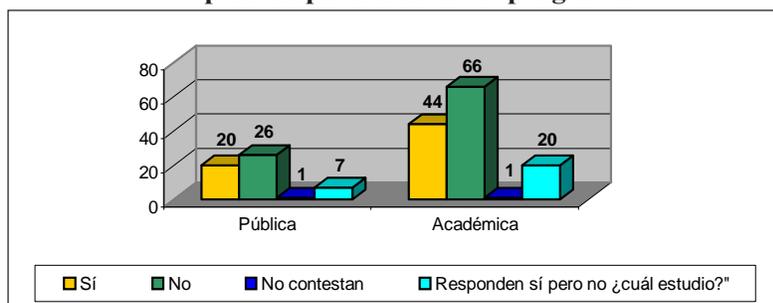
**TABLA 4.**  
**Porcentaje de bibliotecas que elaboran estudios de usuarios para el diseño de programas de formación**

Estudio previo	Tipo de biblioteca				Total	
	Pública	%	Académica	%	Frec.	%
Sí	20	42,6%	44	39,6%	64	40,5%
No	26	55,3%	66	59,5%	92	58,2%
No contestan	1	2,1%	1	0,9%	2	1,3%
<b>Totales</b>	<b>47</b>	<b>100,0%</b>	<b>111</b>	<b>100,0%</b>	<b>158</b>	<b>100,0%</b>
Responden sí pero no ¿cuál estudio?»	7	14,9%	20	18,0%	27	17,1%

De las 92 (58,2%) bibliotecas que **NO** han realizado estudios previos para diseñar y planear los programas de formación, 66 (59,5%) corresponde a las bibliotecas académicas y el 26 (55,3%) a las bibliotecas públicas. En las bibliotecas que **SÍ** han realizado estudios previos, el 39,6% corresponde a las académicas y el 42,6% a las bibliotecas públicas. Se destaca en el cruce de variables que en 20 bibliotecas académicas, el 18,0%, manifestaron sí haber realizado algún estudio, pero no indicaron cuál.

El alto porcentaje de bibliotecas que no ha realizado ningún estudio previo de usuarios, evidencia en las bibliotecas de la región un desconocimiento de la necesidad e importancia que tiene el conocimiento de los usuarios, sus necesidades y expectativas, en el diseño de unos programas más acertados para mostrar una gestión de impacto que pueda trascender el espacio bibliotecario, al estar formando usuarios para desenvolverse en la sociedad.

**GRÁFICO 2.**  
**Porcentaje de instituciones que realizan estudios previos para diseñar el programa**



Por otra parte, de las 64 (40,5%) bibliotecas que afirman **SÍ** realizar estudios previos de necesidades de los usuarios para diseñar los cursos o programas de formación de usuarios, solamente 27 (17,1%) especificaron cuál tipo de estudio

adelantaron, entre los que se destacan el uso de técnicas de carácter cualitativo y cuantitativo. Así, las encuestas aparecen con el 21,9% de preferencia, el análisis de las necesidades de los usuarios y sus perfiles con el 10,9%, la observación y análisis del comportamiento de los usuarios con un 7,8%, y las entrevistas con el 6,3% como los datos más representativos. Se anota además que algunas de las respuestas en este numeral, no corresponde a estudios de usuarios propiamente dichos, lo cual podrá indicar un desconocimiento del alcance de estos procesos y explicar el alto porcentaje de no respuestas, 42,2%.

### Estrategias utilizadas más frecuentemente para la formación de usuarios

Con las estrategias se pretende visualizar el proyecto formativo al conocer las prácticas que le han servido al programa y son las que orientan la elaboración de los materiales educativos. Las estrategias didácticas son acciones globales e integrales, que representan un conjunto de actividades ordenadas y articuladas dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, las cuales permiten organizar el programa o el trabajo de un tema específico, de acuerdo con los contenidos del mismo.

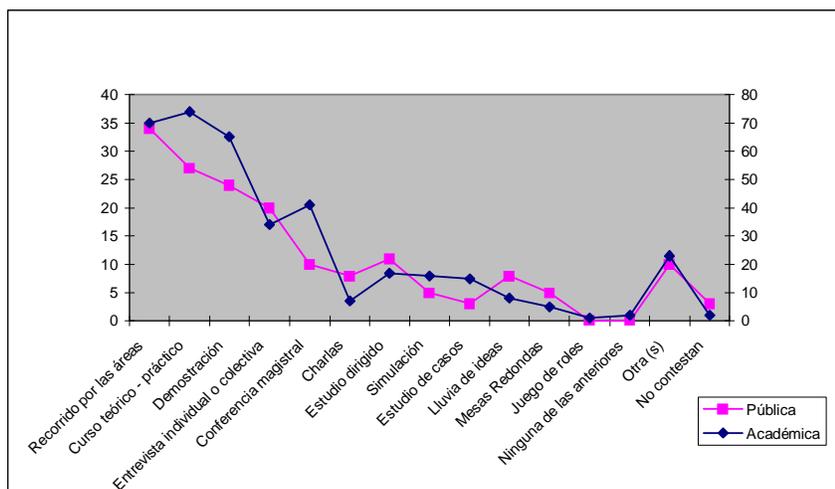
De las 158 bibliotecas que respondieron el cuestionario, el 65,8% (104) afirmo usar como estrategia didáctica en los programas formativos el recorrido por las áreas, el 63,9% (101) los cursos teórico-prácticos, el 56,3% (89) la demostración y el 34,2% la entrevista individual o colectiva, mientras que la conferencia magistral es utilizada por el 32,3%. En contraste, el 6,3% de las bibliotecas encuestadas dice recurrir a las mesas redondas y el 1,3% (2) no utiliza ninguna estrategia. Debe anotarse que cinco unidades de información no contestan, mientras que 33 (20,9%) se apoya en otras; de éstas, solamente 26 indican las estrategias utilizadas.

**TABLA 5.**  
**Estrategias más frecuentemente utilizadas por las bibliotecas públicas y académicas para la formación de usuarios**

Estrategias	Tipo de biblioteca				Total	
	Pública	%	Académica	%	Frec.	%
Recorrido por las áreas	34	72,3%	70	63,1%	104	65,8%
Curso teórico - práctico	27	57,4%	74	66,7%	101	63,9%
Demostración	24	51,1%	65	58,6%	89	56,3%
Entrevista individual o colectiva	20	42,6%	34	30,6%	54	34,2%
Conferencia magistral	10	21,3%	41	36,9%	51	32,3%
Charlas	8	17,0%	7	6,3%	15	9,5%
Estudio dirigido	11	23,4%	17	15,3%	28	17,7%
Simulación	5	10,6%	16	14,4%	21	13,3%
Estudio de casos	3	6,4%	15	13,5%	18	11,4%
Lluvia de ideas	8	17,0%	8	7,2%	16	10,1%
Mesas Redondas	5	10,6%	5	4,5%	10	6,3%
Juego de roles	0	0,0%	1	0,9%	1	0,6%
Ninguna de las anteriores	0	0,0%	2	1,8%	2	1,3%
Otra (s)	10	21,3%	23	20,7%	33	20,9%
No contestan	3	6,4%	2	1,8%	5	3,2%

Para las bibliotecas académicas el curso teórico-práctico constituye la estrategia más utilizada para la formación de usuarios con un 66,7%, mientras que el recorrido por las áreas con 72,3% lo es para las bibliotecas públicas, seguido del curso teórico-práctico con 57,4%. Para las bibliotecas académicas la segunda y tercera estrategia más utilizada en su orden, corresponden al recorrido por las áreas (63,1%) y la demostración (58,6%). Se resalta que la cuarta estrategia para este mismo tipo de biblioteca es la conferencia magistral (36,9%), estrategia que ocupa el sexto lugar en las bibliotecas públicas con un 21,3%. Coincidentalmente las mesas redondas y la lluvia de ideas son las dos estrategias menos utilizadas por ambos tipos de bibliotecas.

**GRÁFICO 3.**  
**Estrategias más frecuentemente utilizadas por las bibliotecas públicas y académicas para la formación de usuarios**



De las 33 bibliotecas que dicen recurrir a otras estrategias para la formación de usuarios, 15 de ellas indican las charlas como estrategia didáctica, además de los brochures informativos y juego de roles, entre otras. Llama la atención que las “presentaciones en power point” y el “uso de internet” sean consideradas estrategias didácticas y no herramientas. Además algunas de las respuestas no concuerdan con lo que se estaba preguntando y se refieren a otros asuntos de la formación de usuarios.

### Grupos a los que está dirigida la formación

En el momento de diseñar un programa de formación es fundamental conocer los usuarios a quienes se les va a dirigir; es decir, disponer de una categoría o

clasificación que permita orientar los objetivos, contenidos, metodologías y recursos, entre otros.

Para el análisis de esta pregunta se hizo una organización de acuerdo con el tipo de respuestas dadas por las bibliotecas y la categorización hecha por Naranjo y Álvarez<sup>6</sup>, permitiendo hacer la clasificación por categorías, en la que el mayor porcentaje de tipos de usuarios, corresponde al grupo de estudiantes: estudiantes de pregrado (universitario, tecnológico y técnico) con un 98,3%, los estudiantes de postgrado (especialización, maestría y doctorado) con un 97,5% y estudiantes de educación básica primaria y secundaria con un 50,8%. Seguidamente se encuentra el grupo de profesores con un 49,2%. No predomina una categoría de usuarios en el grupo de ciudadanos, aunque se destacan los niños con un 30,5%, seguido por jóvenes y adultos ambos con un 26,3%. En contraste con las demás categorías, el grupo con menor porcentaje es el de los egresados con un 5,1%.

**TABLA 6.**  
**Categorías o tipos de usuarios a los que se dirigen los programas de formación**

Categorías o tipos de Usuarios		Total	
		Frec.	%
<b>Estudiantes</b>	De educación básica primaria y secundaria	60	50,8%
	De pregrado (universitario, tecnológico, y técnico)	116	98,3%
	De postgrado (especialización, maestría y doctorado)	115	97,5%
	Educación no formal e informal		0,0%
	Estudiantes sin categorización	1	0,8%
<b>Profesores</b>		58	49,2%
<b>Investigadores</b>		26	22,0%
<b>Egresados - Profesionales</b>		6	5,1%
<b>Personal administrativo</b>	Políticos, gerentes, administradores, planificadores, asesores, bibliotecarios y auxiliares de biblioteca	19	26,3%
<b>Ciudadanos</b>	Niños	36	30,5%
	Jóvenes	31	26,3%
	Adultos	31	26,3%
	Empleados	29	24,6%
	Amas de casa	27	22,9%
	Jubilados	26	22,0%
	Adultos mayores	25	21,2%
	Desempleados	25	21,2%
	Otros usuarios	27	22,9%

6. La categorización de usuarios hecha para esta pregunta fue tomada de: NARANJO VÉLEZ, Edilma y ÁLVAREZ ZAPATA, Didier. Desarrollo de habilidades informativas. Op. cit.; p. 34.

### Personal responsable del diseño y la planeación

Para el diseño y la planeación de los programas de formación de usuarios es importante la presencia de los diferentes profesionales que laboran en la biblioteca, pues éstos con su conocimiento se encuentran en condición de apoyarse en una base teórica para orientar las características del proceso formativo y concebir el conjunto de habilidades y destrezas que debe desarrollar el usuario.

Dadas las respuestas obtenidas, son los bibliotecólogos con un 88,0% (139), quienes asumen en mayor medida esta responsabilidad. En la tabla 7 se aprecia que los auxiliares de biblioteca asumen, con un porcentaje muy representativo (36,1%), esta responsabilidad, ya que en la cuarta parte de las bibliotecas analizadas, éstos son los responsables del diseño y planeación, aunque hay que destacar que esta labor generalmente la desarrollan conjuntamente con los bibliotecólogos. Un menor porcentaje lo representa el 1,9% con los lingüistas y administradores y en el 1,3% de los casos está a cargo de los antropólogos y comunicadores. El 8,2% corresponde a otros profesionales.

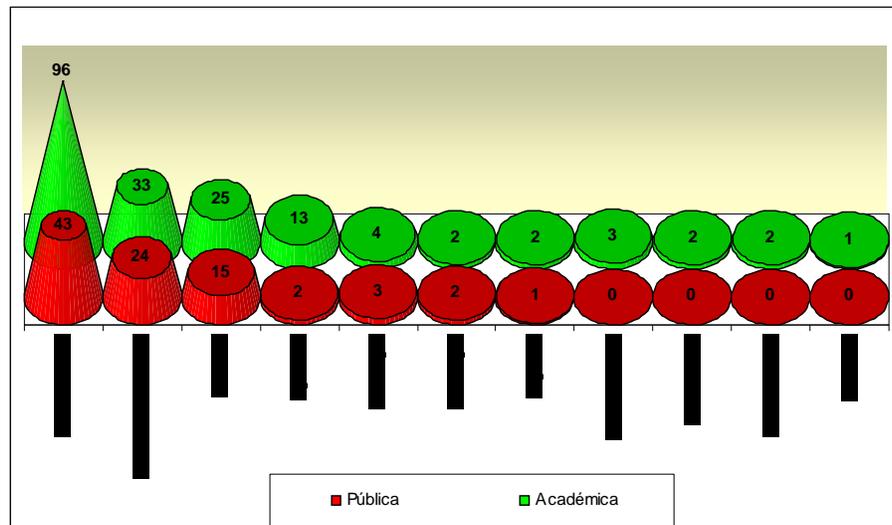
De las 13 bibliotecas que respondieron que de esta labor se encargaban otros profesionales, se destacan con una (1) respuesta dada a: personal del ICFES, director de biblioteca, tecnólogos educativos especialista en computación, escritores y gerontóloga especialista en informática educativa.

**TABLA 7.**  
**Personal responsable del diseño y la planeación**

PERSONAS	TIPO DE BIBLIOTECA				Total	
	Pública		Académica			
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Bibliotecólogos	43	91,5%	96	86,5%	139	88,0%
Auxiliares de biblioteca	24	51,1%	33	29,7%	57	36,1%
Docentes	15	31,9%	25	22,5%	40	25,3%
Ingenieros	2	4,3%	13	11,7%	15	9,5%
Sociólogos	3	6,4%	4	3,6%	7	4,4%
Psicólogos	2	4,3%	2	1,8%	4	2,5%
Lingüistas	1	2,1%	2	1,8%	3	1,9%
Administradores	0	0,0%	3	2,7%	3	1,9%
Antropólogos	0	0,0%	2	1,8%	2	1,3%
Comunicadores	0	0,0%	2	1,8%	2	1,3%
Abogados	0	0,0%	1	0,9%	1	0,6%
Todos los anteriores	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Otros	4	8,5%	9	8,1%	13	8,2%
No responden la pregunta	2	4,3%	6	5,4%	8	5,1%
Responden otros y no cuáles	1	2,1%	5	4,5%	6	3,8%

Haciendo el análisis por tipo de bibliotecas se encuentra lo siguiente: tanto en las bibliotecas públicas como en las académicas, predomina la presencia del bibliotecólogo en los procesos de diseño y planeación; en la pública con un 91,5% y en la académica con 86,5%, seguidos por los auxiliares de bibliotecas, 51,1% en las públicas y 29,7% en las académicas. Por su parte los docentes, juegan un papel predominante en el diseño y la planeación con un 31,9%(15) en las bibliotecas públicas y 22,5% en las académicas. A diferencia de las bibliotecas públicas se destaca en las académicas, para el diseño y la planeación, la presencia de administradores, antropólogos, comunicadores y abogados.

**GRÁFICO 4.**  
**Personal responsable del diseño y la planeación**



**Personal responsable de brindar el programa**

Los bibliotecólogos, en un porcentaje de 78,5% (124) son los encargados de brindar los programas de formación de usuarios, seguidos por los auxiliares de la biblioteca con un 44,3% (70), y por los docentes con un 20,9% (33). Mientras que en el 1,3% de las bibliotecas esta responsabilidad corresponde a los lingüistas, comunicadores y abogados, a los psicólogos con un 1,9%, y a los sociólogos con un 3,8%. En el 8,9% (14) de los casos, otros profesionales brindan los programas de formación.

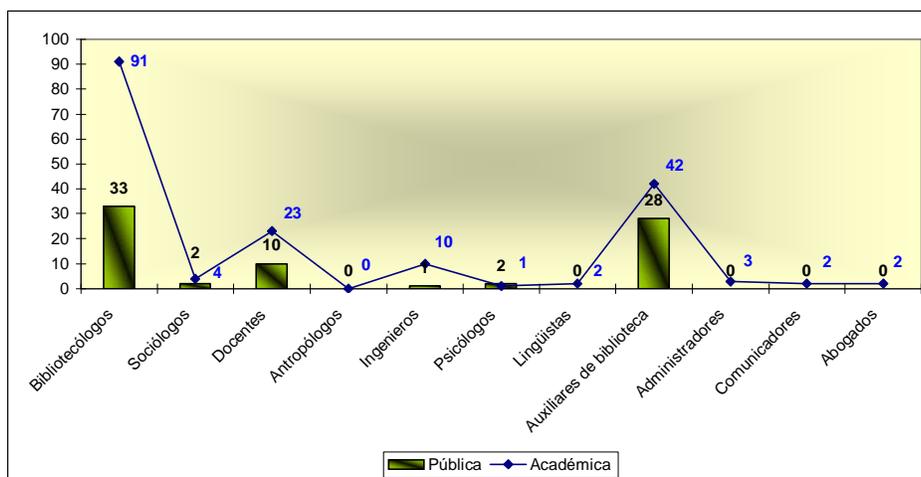
Con respecto a la respuesta dada para otros profesionales se destacan: Coordinador del área de conservación, director de la biblioteca, tecnólogos educativos especialistas en computación, estudiantes de bibliotecología y jóvenes voluntarios que ayudan a enseñar el uso del equipo.

**TABLA 8.**  
**Personal responsable de brindar el programa**

PERSONAS	TIPO DE BIBLIOTECA				Total	
	Pública		Académica		Frec.	%
	Frec.	%	Frec.	%		
Bibliotecólogos	33	70,2%	91	82,0%	124	78,5%
Sociólogos	2	4,3%	4	3,6%	6	3,8%
Docentes	10	21,3%	23	20,7%	33	20,9%
Antropólogos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Ingenieros	1	2,1%	10	9,0%	11	7,0%
Psicólogos	2	4,3%	1	0,9%	3	1,9%
Lingüistas	0	0,0%	2	1,8%	2	1,3%
Auxiliares de biblioteca	28	59,6%	42	37,8%	70	44,3%
Administradores	0	0,0%	3	2,7%	3	1,9%
Comunicadores	0	0,0%	2	1,8%	2	1,3%
Abogados	0	0,0%	2	1,8%	2	1,3%
Todos los anteriores	0	0,0%	1	0,9%	1	0,6%
Otros	5	10,6%	9	8,1%	14	8,9%
No responden la pregunta	5	10,6%	9	8,1%	14	8,9%
Responden otros y no cuáles	1	2,1%	5	4,5%	6	3,8%

El análisis por tipo de biblioteca presenta lo siguiente: en las bibliotecas públicas los bibliotecólogos son quienes brindan el programa con un 70,2% (33); los auxiliares de bibliotecas, representados en un 59,6% (28), también brindan el programa y en un porcentaje menor los docentes con 21,3% (10). De la misma forma en las bibliotecas académicas predomina la presencia del bibliotecólogo para brindar el programa con un 82,0% (91) de ellos; seguidos por los auxiliares de bibliotecas con 37,8% (42) y los docentes se presenta con 20,7% (23); por su parte administradores, comunicadores y abogados también brindan el programa con un porcentaje menor en las bibliotecas académicas.

**GRÁFICO 5.**  
**Personal responsable de brindar el programa**



## TENDENCIAS Y CONSIDERACIONES FINALES

Como resultado del análisis bibliográfico y estadístico de la investigación, se relacionaron las tendencias en competencias metodológicas y en competencias teóricas, además de las consideraciones finales que permiten no concluir la investigación sino abrir caminos, generar inquietudes y nuevas posibilidades de profundizar en cada uno de los temas abordados y los resultados obtenidos. Algunas de ellas son:

### Tendencias en competencias metodológicas

- En la formación de usuarios de la información la planeación de todo el programa con sus contenidos, metodologías y estrategias de enseñanza, está enfocada a que los usuarios logren el aprendizaje trazado en los objetivos planteados. Por eso los conceptos, procedimientos y actitudes relacionadas con el acceso y uso de la información, deben ir articulados en torno a los conceptos de pensamiento, información y valores para obtener del usuario una actitud participativa y solidaria, en la que él se sienta involucrado y reconocido como sujeto social que tiene unos conocimientos previos de gran valía. De allí que se pretenda formar al usuario teniendo en cuenta unos objetivos de aprendizaje, de forma que éste desarrolle habilidades, competencias, conocimientos y actitudes ante el uso de fuentes impresas y electrónicas como recurso estratégico para el autoaprendizaje.

- La biblioteca pública en Latinoamérica continúa asumiendo la responsabilidad de la biblioteca escolar, pues una de las categorías de usuarios que predomina como beneficiaria de sus programas de formación de éstos son los estudiantes de educación primaria y secundaria, por encima de la categoría de ciudadanos (amas de casa, desempleados, discapacitados, obreros y jubilados, entre otros), quienes realmente son su público objeto, reflejando como la biblioteca pública ha asumido a los escolares como su prioridad.
- La biblioteca académica es la unidad de información que más ha desarrollado programas de formación de usuarios -y continúa haciéndolo- quizás como resultado de dos de sus funciones esenciales: el apoyo a la docencia y a la investigación. Se puede inferir que este progreso en la biblioteca universitaria, obedece a la falta de desarrollo de habilidades informativas de los estudiantes antes de su ingreso a la universidad, y las necesidades manifestadas por los usuarios en relación con el proceso de búsqueda, recuperación y uso de la información.
- Los objetivos de los programas de formación de usuarios, tanto de la biblioteca pública como de la biblioteca académica, están dirigidos a la promoción y divulgación de la biblioteca, sus servicios, colecciones y recursos en general; lo que evidencia el desarrollo de un solo nivel en el proceso de formación de usuarios y responde más que a un objetivo de aprendizaje a uno de carácter institucional, dejando como consecuencia, usuarios con poco desarrollo en sus habilidades para buscar, recuperar, seleccionar, evaluar, utilizar y producir nueva información o conocimiento.
- Existe un amplio uso de medios didácticos impresos, computacionales y audiovisuales en las bibliotecas, con una gran tendencia en la biblioteca universitaria a utilizar los medios computacionales, respondiendo de esta manera a los contenidos que brindan a los usuarios, con los cuales pretenden desarrollar habilidades y destrezas para acceder a la información a través de estas herramientas. Así mismo, se observa una creciente necesidad, interés y expectativa por la incorporación de las TIC's en las dinámicas profesionales y bibliotecarias.
- Se destaca el aumento significativo de los programas de formación de usuarios en Latinoamérica en la década de los 80, como efecto de las políticas instauradas por la UNESCO y el Programa General de Información en relación con el almacenamiento, tratamiento, recuperación, transferencia, difusión y uso de la información para el desarrollo de todas las naciones. De igual manera en la década de los 90 se observa otro crecimiento importante de los programas de formación en las bibliotecas universitarias y públicas, con un notable incremento y desarrollo en los últimos cinco años (2000-2004).

### Tendencias en competencias teóricas

- Es indispensable que los usuarios desarrollen procesos cognitivos que les permitan acceder y utilizar conscientemente las tecnologías y las unidades de información. En esa intención es necesario involucrar las prácticas y saberes educativos con los contenidos informativos, lo cual hará más significativo el aprendizaje de los usuarios desde sus necesidades reales de información y conocimiento, logrando mayor autonomía como usuario, estudiante, empleado, docente, investigador y ciudadano.
- Con la formación de los usuarios se busca comprender la importancia de contar con usuarios autónomos, con pensamiento crítico e independiente, capaces de desenvolverse en un medio surcado por los constantes cambios originados por el desarrollo científico, tecnológico, social y cultural, entre otros. Y que el usuario esté en condiciones de usar la información precisa y actualizada para resolver su necesidad de información y aportarle significado hasta convertirla en conocimiento.
- Cuando el proceso formativo tiene como propósito contar con usuarios autónomos, se tiene otra razón para ver la importancia de los procesos tendientes a facilitar la localización, selección, procesamiento y comunicación de la información, habilidades que exigen el desarrollo previo de otras como: observación, comparación, análisis de datos, comprensión, ordenación, clasificación y representación de fenómenos; es decir, habilidades de información unidas a las habilidades de búsqueda en la biblioteca.
- La incorporación de los programas de formación de usuarios en los currículos de las universidades determina los niveles de importancia y la continuidad de éstos en la formación integral de los estudiantes y demás miembros de la comunidad académica, siendo los bibliotecólogos las personas responsables de diseñar, planear y brindar los programas de formación de usuarios (facilitadores), acompañados por los auxiliares de biblioteca, con una presencia representativa de los docentes, lo cual le puede estar dando el enfoque pedagógico que se necesita para la formación. Se requiere por lo tanto, que estas personas estén concientes de lo que van a enseñar, a quién van a formar, para qué van a formar, y por qué van a formar al usuario.
- Las competencias que en la actualidad requieren las personas que diseñan y planean estos programas, al igual que quienes los brindan, se relacionan con el dominio del tema (manejo conceptual); la habilidad para organizar proyectos y propuestas; la creatividad para proponer nuevas ideas y la capacidad de comunicación. Además, se deben caracterizar por sus buenas relaciones humanas y el manejo de las tecnologías de la información.

## Consideraciones finales

- La presencia o el uso en forma consciente de un modelo pedagógico validado, adaptado o creado para la formulación y ejecución de un programa de formación de usuarios, es mínimo en las bibliotecas universitarias y públicas, lo cual puede generar programas efímeros, incoherentes con las directrices institucionales, los objetivos que se persiguen, los contenidos y las metodologías empleadas y el tipo de evaluación utilizada.
- A pesar de que en la actualidad se habla de globalización, la era de la información y el conocimiento, la revolución de las comunicaciones y la presencia de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's) en la dinámica social, cultural, económica y política de los países, las bibliotecas universitarias y públicas -especialmente estas últimas- en varios países de Latinoamérica, presentan un panorama completamente diferente a la verdad acuñada por los fenómenos de globalización y rompimiento de fronteras.
- La falta de infraestructura tecnológica, acceso a Internet y al correo electrónico como medios de comunicación, limitan la posibilidad de interacción de los bibliotecarios de Latinoamérica con sus colegas o pares y de llevar a cabo el proceso de alfabetización en información. Sin embargo, se observa una creciente necesidad, interés y expectativa por la incorporación de las TIC's en las dinámicas profesionales y bibliotecarias.
- Se tiende a la formulación e implementación de programas sin un estudio previo de los usuarios, sus características, necesidades y expectativas, que permita la implementación de programas de formación de usuarios de acuerdo con las características de los usuarios que asisten a la biblioteca
- La publicación de los programas de formación de usuarios es poco frecuente en las bibliotecas académicas y públicas de América Latina, lo que confirma una de las hipótesis formuladas en el problema, en cuanto a la falta de sistematización y publicación de las experiencias de los programas de formación de usuarios en estas unidades de información que permitan diversificar el diálogo, enriquecer las experiencias y generar nuevas propuestas, y las pocas que lo hacen, no profundizan en la reflexión teórica y conceptual de la temática tratada.
- Si las bibliotecas públicas de la región no están asumiendo la función educativa relacionada con la formación de los usuarios para el acceso a la información, valdría la pena preguntarse: ¿Cómo están contribuyendo las bibliotecas públicas en Latinoamérica a la formación de los ciudadanos para enfrentarse a la era de la información y del conocimiento?

- La adquisición de conocimientos y destrezas, durante y después de la formación de los usuarios, es uno de los ítems que menos evalúan en las bibliotecas universitarias; situación inquietante si se tiene en cuenta que la universidad se encuentra trabajando por la adquisición de conocimientos y desarrollo de habilidades y destrezas en todos los aspectos, para poder responder a la formación integral de la comunidad académica.

## BIBLIOGRAFÍA

*Nota: a modo de referencia, se incluye parte de la bibliografía consultada para el desarrollo de la investigación.*

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]

ANGULO MARCIAL, NOEL. Normas de competencia en información. [Documento electrónico] En: [http://www2.ub.es/bid/consulta\\_articulos.php?archivo=11angul2.htm](http://www2.ub.es/bid/consulta_articulos.php?archivo=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.

\_\_\_\_\_. Modelo para la evaluación integral de las bibliotecas de educación superior de México. México, D.F. : CUIB, 2000. 96 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 declara-

ción 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.

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

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

COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE - CEPAL. Una década de luces y sombras: América Latina y el Caribe en los años noventa. CEPAL ; Alfaomega : Santiago de Chile, Bogotá, 2001. 306 p.

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.

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](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: Lealon.1986; p. 7-71.

FLÓREZ R., Batista E. El pensamiento pedagógico de los maestros. Medellín : Editorial Universidad de Antioquia, 1983; 210 p.

LA FORMACIÓN de usuarios en bibliotecas públicas [Documento electrónico] En: <http://gti1.edu.um.es:8080/jgomez/hei/intranet/Formusuariosbpe%C3%B1alver.PDF> [Consulta: 2005-03-20]

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, N° 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: 205-05-10]

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.

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). Memorias del I Congreso Internacional de Arquitos, Bibliotecas, Centros de Documentação e museos São Paulo : Imprensa Oficial do Estado, 2002; p. 295-302.

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.

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 concepción. 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.

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

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](http://www.umce.cl/facultades/filosofia/fpedagogica/dad_psicologia_desarrollo_introduccion.html). Chile. [Consulta: 2002-04-04]

SEMINARIO LATINOAMERICANO SOBRE FORMACIÓN DE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN Y LOS ESTUDIOS DE USUARIOS / coord. Patricia Hernández Salazar. México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1997. 85 p.

SEMINARIO REGIONAL SOBRE EL DESARROLLO DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS EN AMÉRICA LATINA. En: Boletín de la Unesco para las bibliotecas. París. Vol. 17, no. 2 (Mar. - Abr. 1963); p. 129-144

SERRANO MUÑOZ, Jordi, PÉREZ ALARCÓN, Adoració. Tecnologías de la información aplicadas a los servicios bibliotecarios. [Documento electrónico]. En: <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num8/bib-vir.html> [Consulta: 2005-03-25]

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 educación bibliotecológica. México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1990; 220 p.

SVINICKI, Marilla D. Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas : aprendizaje y diseño de instrucción. Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1991. 243 p.

TOBÓN, Ofelia y PINEDA, Mónica. Modelo para la inclusión de contenidos de información en los currículos de ciencias de la salud de la Universidad de Antioquia. En: ENCUENTRO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS. La biblioteca para una universidad de excelencia (2003 : Medellín). Memorias

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

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

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

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

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



5. Señale en el siguiente cuadro el (los) período (s) desde que se vienen ofreciendo programas para la formación de usuarios en la biblioteca.

PERÍODO	
1960-1964	
1965-1969	
1970-1974	
1975-1979	
1980-1984	
1985-1989	
1990-1994	
1995-1999	
2000-2005	

## II. PLANEACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS

6. ¿En la biblioteca se ha realizado algún estudio previo para diseñar y planear el programa de formación de usuarios que ofrecen?

a. Sí \_\_\_\_\_ b. No \_\_\_\_\_

En caso afirmativo, ¿cuál? \_\_\_\_\_

7. El programa de formación de usuarios que ofrecen es:

a. Parte del currículo o plan de estudio de las facultades \_\_\_\_\_  
 b. Un curso regular evaluativo \_\_\_\_\_  
 c. Parte del portafolio de servicios de la biblioteca \_\_\_\_\_

8. ¿Cuáles de los siguientes medios utilizan para convocar a los usuarios al programa de formación?

a.	Volantes	
b.	Plegables	
c.	Cartelera institucional	
d.	Periódicos	
e.	Revistas	
f.	Prensa	
g.	Televisión	
h.	Radio	

i.	Página web	
j.	Correo electrónico	
k.	Correo urbano	
l.	Con un separador	
m.	Listas de discusión	
n.	En forma personal	
o.	Por teléfono	
p.	Otro (s)	

¿Cuál (es)? \_\_\_\_\_

### III. LOS USUARIOS

9. ¿Tienen programas de formación de usuarios de acuerdo con los tipos de usuarios que asisten a la biblioteca?

a. Sí \_\_\_\_\_ b. No \_\_\_\_\_

10. En caso de que la respuesta anterior haya sido afirmativa, ¿a qué tipos de usuarios va dirigida la formación?

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

### IV. OBJETIVOS DEL PROGRAMA

11. ¿Cuál(es) es (son) el (los) objetivo(s) del programa de formación de usuarios?

_____
_____
_____
_____
_____

### V. CONTENIDO

12. ¿Cuáles son los contenidos del programa de formación de usuarios?

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

### VI. MODELOS PEDAGÓGICOS EMPLEADOS

13. Para la concepción y desarrollo del programa de formación de usuarios en la biblioteca, ¿se apoyan en algún modelo pedagógico?

a. Sí \_\_\_\_\_ b. No \_\_\_\_\_

En caso afirmativo, ¿cuál(es) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## VII. MEDIOS Y TÉCNICAS APLICADAS

14. Para llevar a cabo la formación de usuarios, ¿cuáles de las siguientes estrategias utilizan?

a.	Estudio dirigido	
b.	Simulación	
c.	Estudio de casos	
d.	Mesas Redondas	
e.	Recorrido por las áreas	
f.	Curso teórico - práctico	

g.	Lluvia de ideas	
h.	Demostración	
i.	Conferencia magistral	
j.	Entrevista individual o colectiva	
k.	Ninguna de las anteriores	
l.	Otra (s)	

¿Cuál (es)? \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

15. Los medios didácticos que utilizan para la formación son de tipo:

a.	Impresos	
b.	Audiovisuales	
c.	Sonoros	
d.	Computacionales	
e.	Visuales	
f.	Realias	
g.	Otro (s)	

¿Cuál (es)? \_\_\_\_\_

16. El programa de formación de usuarios se encuentra escrito:

a. Sí \_\_\_\_\_ b. No \_\_\_\_\_

17. Si la respuesta anterior fue afirmativa, el programa se encuentra publicado en:

a.	Volantes	
b.	Manuales	
c.	Página web	
d.	Revistas	
e.	Libros	
f.	CD-ROM	
g.	Otro (s)	

¿Cuál (es)? \_\_\_\_\_

### VIII. COMPETENCIAS DEL PERSONAL

18. El programa de formación es:

<b>Diseñado y Planeado por:</b> (puede señalar varios)	
a.	Bibliotecólogos
b.	Sociólogos
c.	Docentes
d.	Antropólogos
e.	Ingenieros
f.	Psicólogos
g.	Lingüistas
h.	Auxiliares de biblioteca
i.	Todos los anteriores
j.	Otros
¿Cuál (es)?	

<b>Ofrecido o Brindado por:</b> (puede señalar varios)	
a.	Bibliotecólogos
b.	Sociólogos
c.	Docentes
d.	Antropólogos
e.	Ingenieros
f.	Psicólogos
g.	Lingüistas
h.	Auxiliares de biblioteca
i.	Todos los anteriores
j.	Otros
¿Cuál (es)?	

19. Las competencias que tienen las personas son:

<b>Las personas que diseñan y planean el programa</b> (puede señalar varios)	
a.	Habilidad para organizar
b.	Creatividad para proponer nuevas ideas
c.	Habilidad para motivar a los demás
d.	Capacidad para planificar a largo plazo y gran escala
e.	Persuadir a otros sobre sus opiniones
f.	Leen comprensivamente en una segunda lengua
g.	Capacidad de comunicación
h.	Dominio del tema
i.	Otro (s)
¿Cuál (es)?	

<b>Las personas que ofrecen la formación</b> (puede señalar varios)	
a.	Leen comprensivamente en una segunda lengua
b.	Manejan las tecnologías de la información y la comunicación
c.	Establecen buenas relaciones humanas
d.	Tienen conocimiento pedagógico
e.	Capacidad de comunicación
f.	Dominio del tema
g.	Otro (s)
¿Cuál (es)?	

## IX. EVALUACIÓN DEL PROGRAMA

20. La evaluación del programa de formación de usuarios se realiza:

a.	Permanentemente	
b.	Esporádicamente	
c.	Después de cada sesión	
d.	Después de una actividad	
e.	No se realiza	
f.	Otra (s)	

¿Cuál (es)? \_\_\_\_\_

21. ¿Cuáles de los siguientes aspectos evalúan?

a.	El facilitador	
b.	El usuario	
c.	Los objetivos	
d.	El contenido	
e.	El tiempo	
f.	Los recursos	
g.	La metodología empleada	
h.	Otro (s)	

¿Cuál (es)? \_\_\_\_\_

22. Los resultados de la evaluación del programa de formación de usuarios los utilizan para:

a.	Difundirlos entre el personal de la biblioteca y el público	
b.	Mejorar el programa que ofrecen	
c.	Reformular el programa que ofrecen	
d.	Otro (s)	

¿Cuál (es)? \_\_\_\_\_

**Observaciones y comentarios:**

---

---

---

---

---

---

---

*!!! Muchas gracias por su colaboración !!!*