



UNIVERSIDAD DE PANAMÁ  
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
CENTRO REGIONAL UNIVERSITARIO DE VERAGUAS

**FORMACIÓN DE USUARIOS EN EL CENTRO REGIONAL  
UNIVERSITARIO DE COCLÉ: PROPUESTA PARA ESTUDIANTES  
DE PRIMER INGRESO**

Por:  
Natsina C. Castillo Miranda

Trabajo de grado para obtener  
el grado de Magistra en  
Docencia Superior

Santiago de Veraguas, 2002

TH  
13 MAR 2003

Al Todopoderoso, un agradecimiento especial, y  
Gracias, también. a mi querida familia;  
Rosas a la Virgen de Guadalupe,  
A Ella, por darme la fuerza y voluntad.

Doy, en este momento tan importante,  
El mensaje de gratitud a los estudiantes;  
Con ellos logré crecer y ser más fuerte,  
Indiscutible empuje para terminar.

Muy especial, todo mi cariño ... e  
Inmensa gratitud,  
Es para el personal del CRUC, mis colegas, que  
Nos dieron apoyo y ayudaron;  
Todos son parte de este trabajo  
Oh, Dios, protégenos por siempre.

## **DEDICATORIA**

Con amor a mi familia.

- A Lidisel, mi hija, motivo y razón para seguir superándome.
- A mis padres Octavio y Seli; quienes han sido fuente de inspiración y apoyo incondicional.
- Con especial sentimiento, a mis hermanos Octavio y Gustavo, como un estímulo a su futuro profesional.
- De igual forma, a Eliécer, por su comprensión y colaboración.
- Y a todos los amigos que, de una forma u otra, contribuyeron a lograr esta nueva meta profesional.

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
LISTA DE ILUSTRACIONES	iv
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN	6
1. ASPECTOS DE LA INVESTIGACIÓN	7
Presentación del problema	10
1.1.1 Antecedentes	11
1.1.2 Pregunta de investigación	13
1.2 Objetivos	15
1.2.1 General	15
1.2.2 Específicos	15
1.3 Justificación e importancia	16
1.4 Definición de conceptos	19
1.5 El Centro Regional Universitario de Coclé, objeto de estudio	24
1.5.1 Población estudiantil y docente	25
1.5.2 La Biblioteca Gil Blas Tejeira del CRUC	27
1.5.3 Formación de usuarios en el Centro Regional Universitario de Coclé	31
2. REVISIÓN DE LA LITERATURA	33
3. METODOLOGÍA	39
3.1 Tipo de investigación	40
3.1.1 Diseño	41
3.1.2 Implementación del programa	44
3.1.3 Evaluación del Programa	44
3.2 Población y muestra	46
3.3 Instrumentos de recolección de datos	46
3.4 Tratamiento de la información	47

4. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN	49
4.1 Aspectos generales	50
4.2 Generalidades y uso de la biblioteca	53
4.3 Otros aspectos sobre la biblioteca	57
4.4 Uso de fuentes y recursos de información	60
4.5 Formación / capacitación del usuario	64
4.6 Medidas / facilidades para un mejor uso de las fuentes y recursos de la biblioteca	67
5. PROPUESTA	69
5.1. Satisfacción de necesidades y demandas de información del usuario	78
5.2 Objetivos del programa	80
5.3 Diseño del Programa para la Formación de Usuarios: un taller para los estudiantes de primer ingreso	80
5.3.1 Facilitadores	83
5.3.2 Contenido	83
5.3.3 Programación analítica	87
5.3.4 Ejecución	92
5.3.5 Evaluación	94
CONCLUSIONES	96
RECOMENDACIONES	100
BIBLIOGRAFÍA	103
ANEXO	108

## **LISTA DE ILUSTRACIONES**

Pág.

### **TABLAS**

No. 1. Matrícula del Centro Regional Universitario de Coclé, primer semestre, 2002.	26
No. 2. Estudiantes encuestados, por año que cursan, 2002.	51
No. 3. Distribución de los estudiantes, por facultad, 2002.	52

### **GRÁFICAS**

No. 1. Asistencia del usuario a la biblioteca.	55
No. 2. La biblioteca atiende las demandas del usuario.	57
No. 3. Atención que recibe el usuario del personal de biblioteca en cuanto a su necesidad de información.	59
No. 4. Recursos no bibliográficos que utiliza el usuario	63
No. 5. Aspectos que el usuario considera para la capacitación.	66

## INTRODUCCIÓN

Los estudios sobre el fenómeno de los usuarios de la información se ubican en la década de 1930. Según Figueiredo (15), los primeros intentos fueron realizados por la Escuela de Bibliotecología de la Universidad de Chicago, en Estados Unidos, y se dirigieron a identificar las necesidades de información de los usuarios que asistían a la biblioteca pública.

A partir de entonces, diversas instituciones, producto del trabajo de un número considerable de autores, enriquecieron la literatura sobre usuarios, en dos líneas básicas de investigación: estudio de usuarios y educación (posteriormente, formación) de usuarios.

Sin embargo, las experiencias más antiguas sobre investigaciones en el área de usuarios en América Latina, se realizaron alrededor de 1960. Con ello, también, las bibliotecas empezaron a estructurar cursos sobre instrucción, educación o formación de usuarios.

El preámbulo demuestra que las investigaciones acerca del fenómeno de los usuarios de la información tienen más de medio siglo; por tanto, existe un número considerable de trabajos sobre este tema. La información inicial también sirve de marco de referencia para introducir este trabajo, que fundamenta y presenta un programa destinado a la formación de usuarios, como estrategia necesaria para mejorar las condiciones de estudio e investigación de la población universitaria del Centro Regional Universitario de Coclé.

Sabido es que, en la biblioteca, al usuario no se le indica "qué pensar o cuándo pensarlo". En la búsqueda, cada persona debe descubrir, por sí mismo, los pensamientos y opiniones de otro, y tratar de interpretarlos y valorarlos por lo que son, aun cuando uno no los comparta (31:104). Entonces, compete al

programa atender, también, esta realidad. De allí que, la propuesta busque lograr que la comunidad universitaria, principalmente la estudiantil, conozca y utilice la biblioteca y sus recursos adecuadamente, de modo que reciba todo el beneficio que la actividad implica para su desempeño estudiantil y, en un futuro inmediato profesional.

Para alcanzar la meta, el estudio desarrolla procedimientos de la metodología participativa, la cual involucra, desde el principio, a los sujetos objetos de estudio. En este caso, los estudiantes de primer ingreso en el Centro Regional Universitario de Coclé, conforme se indica en el capítulo referente a la metodología.

En forma rápida, se presentará el contenido del trabajo por capítulos. El primero, se refiere a los aspectos de la investigación; expone el problema y breves antecedentes, para llegar al planteamiento de la pregunta de investigación. Luego, los objetivos (general y específicos) que orientan el trabajo, la justificación, a partir de los fundamentos que dan valor al estudio, sus beneficios y los aportes para la institución bibliotecaria pero con énfasis en el usuario. Por tratarse de un tema especializado dentro de la disciplina bibliotecológica, se consideró conveniente incluir la definición de conceptos, según los señalamientos que aparecen en la literatura. Esta terminología es utilizada en las diferentes secciones del texto. El capítulo finaliza con la descripción del área objeto de estudio: el Centro Regional Universitario de Coclé, a fin de brindar una visión general sobre el ámbito de actuación y otros elementos que ayudan a visualizar la complejidad de la actividad que se propone, principalmente, sobre el contexto bibliotecario.

El capítulo segundo contiene el marco teórico. Presenta comentarios importantes y recientes sobre la elaboración y desarrollo de programas para la formación de usuarios. Esta parte proporcionó grandes aportes para la esquematización y definición del programa que se propone.

La metodología que se utilizará en el programa forma parte del capítulo tercero. Se mencionan los elementos que se utilizan cuando se trabaja con la metodología participativa, como variante de la investigación cualitativa. Además, la población y la muestra. Posteriormente, se describe el instrumento de recolección de datos. Se concluye con la forma de tratamiento de la información recolectada; por un lado, la obtenida mediante la revisión de los documentos sobre el tema y, por el otro, con los cuestionarios.

Otra sección de la investigación, el capítulo cuarto, es el análisis de los resultados logrados con cuestionario. La información se analiza de acuerdo con las secciones de la encuesta. En el texto, aparecen las tablas y las gráficas que sintetizan, en algunos casos, las respuestas de los estudiantes, lo que permite una visualización más fácil de los resultados. Esta información, más la que posee la biblioteca, constituye el principal elemento que fundamenta el programa para la formación de usuarios.

El capítulo quinto, producto de la integración de las secciones anteriores, y como respuesta a los objetivos y al problema de la investigación, presenta el Programa para la Formación de Usuarios en la Biblioteca del Centro Regional Universitario de Coclé. Se creyó conveniente iniciar esta sección con adaptaciones en cuanto a las necesidades y demandas de información que debe atender toda biblioteca y una de las metas que persigue este programa. Seguidamente, se indican los objetivos, el diseño, la ejecución y la evaluación del

programa. En relación con el diseño, se creyó necesario presentar la mayor cantidad de datos, atendiendo los señalamientos de la metodología participativa descrita en el tercer capítulo de esta investigación.

Posteriormente, se exponen las conclusiones y las recomendaciones generadas, tomando en cuenta, principalmente, los objetivos y el problema que plantea la investigación.

Constituyen las partes finales del trabajo, la bibliografía utilizada en la investigación y un anexo, cuyo material guarda relación directa con aspectos mencionados en el texto.

Se agradece a las autoridades del Centro Regional Universitario de Coclé, y de manera especial, a los estudiantes, quienes, en todo momento apoyaron la investigación. Este trabajo permite renovar el compromiso de servir, con acciones concretas y efectivas, en la prestación de servicios bibliotecarios y de información a toda la comunidad usuaria de esta importante institución de enseñanza superior en la provincia de Coclé.

## RESUMEN

La investigación sobre el fenómeno de los usuarios de la información se dirigió a los estudiantes que asistieron a la Biblioteca Gil Blas Tejeira del Centro Regional Universitario de Coclé, con el propósito de elaborar un Programa para la Formación de Usuarios, dirigido a los estudiantes de primer ingreso.

El estudio desarrolla procedimientos de la metodología participativa, que incluye a los sujetos desde el inicio. Involucra a 2,401 estudiantes; de éstos, se seleccionó, de manera aleatoria 6.25 % del universo; es decir, una muestra de 150 alumnos, a quienes se le aplicó un cuestionario con quince preguntas.

El tratamiento de la información, las orientaciones de la literatura y los recursos de la Biblioteca Gil Blas Tejeira, arrojaron datos significativos que permitió elaborar el Programa para la Formación de Usuarios.

## SUMMARY

The investigation about the information users was directed to the students who attended the Gill Blas Tejeira Library at the Centro Regional Universitario of Coclé during the first semester of 2002 its purpose was to draw a program for users's formation, admed to the first entrance students. It uses procedures from the participative methodology that includes the persons since the beginning. It involved 2,401 students; of them, 6.25 % was selected, in a random way, it that is, 150 students; to whom a questionnaire of fifteen questions. The information treatment, the literature directions and the resources from the Gil Blas Tejeira Library gave significative facts that allowed to make the users formation program.

**CAPÍTULO 1**  
**ASPECTOS DE LA INVESTIGACIÓN**

La biblioteca fue creada para optimizar la utilidad de los registros gráficos. Para el beneficio de la sociedad, logra esa meta trabajando con el individuo; así alcanza a la sociedad (31:41). Se amplía lo anterior, cuando el mismo autor señala que esta institución social "...es un producto de la modernización cultural. Surgió cuando las sociedades cesaron de ser nómadas y se convirtieron en urbanas, y cuando los registros gráficos se hicieron importantes para la operación efectiva de las relaciones organizadas" (31:100). De esta forma, la biblioteca ha sido un producto de organización social y "una sirvienta del saber"; un valioso recurso para los filósofos, los literatos y los indagantes de lo desconocido. Para entonces, la biblioteca había sido creada por una elite y para ella. En esa época, la relación entre el usuario de la biblioteca y los que la custodiaban era, también, enteramente personal; éstos eran individuos en posiciones de poder o influencia en la vida pública. Recuérdese la famosa Biblioteca de los Ptolomeos, en la antigüedad.

El surgimiento del Renacimiento y de acontecimientos como la Reforma y la invención de la imprenta, dieron margen a que la biblioteca ampliara su radio de acción; sin embargo, su misión siguió supeditada al servicio de grupos privilegiados. La accesibilidad de los recursos bibliotecarios se incrementó cuando las bibliotecas universitarias empezaron a abrir sus puertas a estudiosos y eruditos (31:102).

El estudio sobre la formación de usuarios en la Biblioteca del Centro Regional Universitario de Coclé, busca capacitarlos, sean efectivos, potenciales o virtuales, para descubrir las fuentes pertinentes de información, buscarlas y, luego, utilizarlas. Se trata, pues, de un proceso complejo que involucra, principalmente, a los estudiantes de primer ingreso de este centro de enseñanza superior.

La bibliotecología es una disciplina con un extenso campo de investigación. El área de estudio y formación de usuarios ha sido ampliamente estudiada, con mayor énfasis, a partir de la década del 70. El interés en satisfacer al usuario ante sus requerimientos y demandas de información, fue el móvil de la mayoría de los trabajos realizados, según se apreció en la revisión bibliográfica.

Los estudios destacan el uso de la información, la cual entienden como la fuerza propulsora del desarrollo de la sociedad, que constituye, además, el objeto de todas las ciencias.

### **1.1 Presentación del problema**

La investigación constituye una importante actividad en la universidad. El uso correcto de la biblioteca y de sus diversos recursos es determinante para que profesores y estudiantes puedan adquirir información adecuada y pertinente, que posibilite el desarrollo de investigaciones o trabajos, según las responsabilidades y compromisos de cada grupo.

Generalmente, los estudiantes que ingresan por primera vez a la universidad desconocen las facilidades y recursos informativos de la biblioteca. Esta situación es producto de varios factores. En primer lugar, se puede señalar la ausencia de bibliotecas debidamente organizadas, con recurso humano y de información, que atiendan los requerimientos y demandas del usuario. Estas limitaciones, a través de los años, han contribuido a que la sociedad, en su conjunto, no valore, justamente, la biblioteca y su personal; no se ha logrado comprender su aporte e importancia, principalmente en una institución de enseñanza superior. Con el transcurrir del tiempo, se aprecia, también, un bajo nivel de lectura e investigación en la población adulta, principalmente en quienes asisten a la universidad.

Otro aspecto que debe señalarse y que ejerce una acción negativa en relación con la importancia de la biblioteca, según la opinión de Castillo S. (\*),

“Es el hecho de no contar con una política nacional definida para el fortalecimiento o creación de bibliotecas a los diferentes niveles. Nos referimos a las bibliotecas escolares, principalmente. Ésta es una de la razones de la crisis en cuanto al desarrollo bibliotecario en Panamá. Sin embargo, es conveniente señalar, que la Biblioteca Nacional, bajo la responsabilidad del Patronato pro Biblioteca Nacional, a partir de 1997, desarrolla un programa para modernizar el sistema de bibliotecas públicas en todo el país. El trabajo se inicia con planes pilotos en las bibliotecas públicas de David, Chorrera, San Miguelito, Chitré y Colón; en proceso para ser transformadas, las bibliotecas de Santiago y Darién, entre otras. En el corto plazo se espera atender un mayor número de bibliotecas públicas, de un total de 68, en el ámbito nacional”.

### 1.1.1 Antecedentes

Esta investigación se fundamenta en que los estudiantes que ingresan por primera vez en la universidad presentan una falta de conocimiento generalizado en cuanto a la variedad de recursos de información y, sobre todo, el uso de los materiales informativos que la biblioteca pone a su disposición, experiencia que año tras año se ha repetido.

---

(\*) Entrevista personal. Octavio Castillo Sánchez. Secretario de la Fundación pro Biblioteca Nacional. 9 de febrero de 2001.

Lo expuesto se basa en que, en años anteriores, la Biblioteca del Centro Regional Universitario de Coclé tuvo un alto porcentaje de estudiantes que no utilizaban adecuadamente sus recursos; por ejemplo, los ficheros, lo cual hacía necesario la duplicación de las fichas o tarjetas de catalogación.

Otra situación que se observó fue la cantidad de obras (documentos) mutiladas; de igual forma, el material bibliográfico era retirado del área de trabajo y, muchas veces, devuelto días después sin la debida actualización o autorización. Es necesario señalar que los servicios de préstamo e Internet eran casi desconocidos, pues los utilizaban muy poco. Ante estos planteamientos, se consideró pertinente elaborar y presentar un programa para formar usuarios, en el Centro Regional Universitario de Codé, dirigido a los estudiantes de primer ingreso, fundamentado en las opiniones de los usuarios actuales y potenciales de la biblioteca y la realidad de ésta.

Es conveniente indicar que la formación de usuarios es una de las áreas de estudio de la bibliotecología y, muchas veces, no se le brinda la debida atención en las bibliotecas. Al respecto, Feria (32:141) señala que es necesario realizar un intenso trabajo de difusión para la revalorización de la biblioteca moderna (electrónica) y la utilización de sus servicios. Esto significa el desarrollo de programas con los diferentes tipos de usuarios para que conozcan aspectos

desde cómo preparar una bibliografía, hasta el acceso a la información que físicamente no se encuentra en la biblioteca de la institución. Para reforzar lo señalado, Fera (32:140), cita a Pineda de Valderrama (1993), quien, al referirse a la actividad de formación de usuarios, dice: "no puede ser considerado como un programa de corto plazo, sino como un complejo y continuo proceso que debería iniciarse en la escuela primaria, continuar en la secundaria, intensificarse en la educación superior y acompañar al usuario en su vida profesional y laboral".

Entonces, la formación de usuarios debe ser un proceso continuo de vital importancia. En este caso, se desarrollará un programa de formación de usuarios en la universidad, para permitir al estudiante de primer ingreso conocer su biblioteca, los servicios que ofrece, los reglamentos y, sobre todo, las facilidades para el uso de los recursos Informativos. De esta manera, se tendrá un cliente autosuficiente en el momento de realizar la búsqueda de información, sea ésta manual o automatizada.

### **1.1.2 Pregunta de investigación**

A la biblioteca acude el individuo en busca de la verdad. Cada quien, a su manera y para sus propios fines. Como parte del sistema de comunicación,

debe convertirse en una gran fuerza aglutinadora en momentos en que la cohesión social es vital. Esta realidad ubica a la biblioteca universitaria como un importante e indispensable recurso para atender los requerimientos de información de los programas y actividades que se desarrollan dentro de sus tres vértices: investigación, docencia y extensión.

Frente a esta realidad, el conocimiento y uso adecuado de la biblioteca y sus recursos es imprescindible para la comunidad universitaria. La formación de usuarios, en este sentido, representa un requisito que no debe obviarse, pues el estudiante que llega por primera vez a la universidad, generalmente, desconoce lo que la biblioteca le ofrece.

Con base en lo expuesto, la investigación busca respuesta a la siguiente pregunta:

¿ Favorece un **programa de formación de usuarios** el **uso** adecuado de la **biblioteca** y de sus **recursos** y **fuentes** de información?

## **1.2 Objetivos**

La respuesta a la pregunta planteada en este trabajo se logrará mediante el cumplimiento de los objetivos que orientan la investigación.

### **1.2.1 Objetivo general**

- Elaborar un programa para formar usuarios dirigido a los estudiantes de primer ingreso del Centro Regional Universitario de Coclé.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Identificar y analizar la literatura existente sobre formación de usuarios en bibliotecas, con énfasis en las bibliotecas universitarias o académicas.
- Divulgar las facilidades y recursos que ofrece la biblioteca universitaria, producto de la tecnología de la información.

- Presentar, a la comunidad usuaria, la organización, los servicios, los recursos y la reglamentación de la Biblioteca Gil Blas Tejeira, del Centro Regional Universitario de Coclé.
- Lograr que los estudiantes se formen como usuarios autosuficientes en el manejo de los recursos informativos, y encuentren en la biblioteca un ambiente adecuado para el estudio y la investigación.

### **1.3 Justificación e importancia**

La biblioteca es la “espinas dorsal” de la universidad. Constituye el punto de convergencia del docente / investigador y del estudiante para satisfacer sus requerimientos y necesidades de información, a fin de encontrar respuestas a sus inquietudes o demandas para cumplir con sus responsabilidades y compromisos.

En la actualidad, la biblioteca no es sólo un depósito de libros y revistas; es, además, un registro de acontecimientos que guardan relación profunda con la historia de la humanidad. También, es considerada como difusora de conocimientos; permite el acceso, mediante la tecnología de la información, a la producción en el ámbito mundial. Por tal razón, se hace necesario que los

estudiantes universitarios que ingresan en estos centros de estudios superiores, conozcan aspectos importantes de la biblioteca y, luego, puedan utilizar sus diversos servicios para satisfacer las necesidades de información.

Desde esta perspectiva, el tema que se investiga es importante. Con una formación en cuanto al uso de recursos y servicios de la biblioteca, el estudiantado (cliente) de primer Ingreso en la universidad será autosuficiente cuando busque información.

Es preciso indicar que el programa de formación de usuarios será ofrecido a los estudiantes de primer ingreso, durante el primer semestre académico. Así, en corto plazo, toda la comunidad universitaria habrá recibido instrucciones claras y precisas en cuanto a los beneficios y facilidades de la biblioteca. Entonces, el estudiante hará, también, un uso adecuado de los servicios y recursos de información, y contribuirá a la creación de una cultura bibliotecaria en Panamá.

El usuario, según Hernández Salazar (30:18) "es el personaje principal de la trama informativa, es el principio y fin del ciclo de transferencia de información; él solicita, analiza, evalúa y recrea la información". Cuando el usuario de la biblioteca universitaria atiende o alcanza esta connotación, se logra fortalecer la

presencia de la biblioteca como parte del proceso educativo dentro del entorno universitario y se difunden los servicios; se contribuye, también, a formar una cultura de información, porque el usuario estará en capacidad de:

- Conocer que la información es un bien útil y puede servir para hacer mejor las tareas.
- Saber dónde conseguir la información y a quién preguntar.
- Recuperar información e interactuar con las personas que la tienen y ofrecen.
- Interpretar, organizar y sistematizar información.
- Utilizar y comunicar; esto es, transferir información.

En un país que carece de una cultura bibliotecaria debido a factores como la falta de bibliotecas y el bajo nivel del hábito de lectura en su población, un programa como el que se sugiere en este trabajo de investigación, para ser desarrollado en la Biblioteca del Centro Regional Universitario de Coclé, permitirá conocer y utilizar, adecuadamente, las facilidades de la biblioteca universitaria, con el apoyo indiscutible de la tecnología de la información.

El programa para formación de usuarios producirá beneficios considerables a los estudiantes de primer ingreso en el Centro Regional Universitario de Coclé. Se logrará un cambio de actitud en cuanto al valor de la biblioteca y de su

personal, por lo cual el usuario recibirá rápida respuesta a su solicitud de información confiable y relevante. según sus necesidades e intereses cuando efectúa las búsquedas, y afianzará, también, hábitos positivos en cuanto a la lectura y su indiscutible beneficio.

Otro aspecto importante es que la investigación sobre formación de usuarios contribuirá a enriquecer la literatura en esta área de la bibliotecología en Panamá, renglón que ha sido ampliamente analizado en varios países latinoamericanos como México, Brasil, Cuba y Costa Rica. Además, servirá de orientación para que estos programas se desarrollen, no sólo en la Universidad, sino también en cualquier tipo de biblioteca.

#### **1. 4 Definición de conceptos**

Los términos que a continuación se presentarán, orientará al lector hacia una mejor comprensión y claridad, respecto de los conceptos bibliotecarios.

Todo trabajo de investigación requiere una definición conceptual adecuada (significado) a fin de tener claridad en relación con el uso de cierta

terminología, y facilitar su comprensión al lector. Estas definiciones se obtienen de la literatura existente, en este caso, en obras sobre formación de usuarios de diferentes niveles. A continuación, los términos.

- **Biblioteca:** Unidad administrativa encargada de adquirir, organizar y actualizar una colección de documentos de toda naturaleza, y de elaborar los registros requeridos para garantizar su localización y recuperación, de conformidad con las necesidades de información de una comunidad, ya sea para fines de investigación, educación o recreación.

En la biblioteca interactúan recursos documentales, equipos mecánicos y electrónicos (tecnología de la información), métodos y personal especializado.

- **Uso de biblioteca:** Empleo continuo o habitual de la biblioteca, por parte del usuario o cliente, con propósitos claros o definidos.
- **Servicio de información o bibliotecario:** Conjunto de actividades, programas, prestaciones y facilidades que ofrecen las bibliotecas para satisfacer las necesidades de una comunidad, como el acceso a los recursos de información, préstamo de material documental, distribución de guías, formación de usuarios en el uso de los recursos de información,

asistencia en la búsqueda y obtención de literatura especializada, y asistencia e instrucción personalizada en el uso de los recursos de información.

- **Uso de información:** Empleo continuo y habitual de la información para satisfacer demandas o necesidades ante los requerimientos de tareas o investigaciones y otras responsabilidades del usuario.

Demanda satisfecha.

Información conocida como una necesidad o un deseo.

Indicadores potenciales de demanda.

- **Demanda de información:** Necesidad expresa de datos; lo que pide un individuo.

Uso en potencia.

Requerimiento específico de datos para completar una tarea o toma de decisiones.

- **Fuentes de información.** Toda forma de registro sistematizado de datos susceptibles de aportar datos relevantes a un propósito dado, como un directorio, una base bibliográfica de datos, un catálogo y un registro administrativo.

- **Formación:** Proceso continuo de realimentación de experiencias.  
Proceso de intercambio entre un individuo y otro, a través de condiciones que permiten transformar un saber o conocimiento recibido del exterior, en una nueva forma y con significado propio.
- **Formación de usuarios:** Proceso de intercambio de información para que la persona pueda cambiar su actitud en forma positiva.  
Proceso de intercambio de "saberes" significativos sobre el uso de la información. Quien la usa, de acuerdo con su proceso cognitivo, podrá cambiar su actitud y aptitud en forma positiva, para optimizar su utilización al máximo.
- **Información:** Conocimiento en acción.  
Adquisición o comunicación de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada.  
Es la suma de proposiciones, hechos o cifras que se interrelacionan conceptualmente.  
Conjunto de símbolos con la capacidad de comunicación de significados.  
Opinión registrada en diferentes soportes, con el potencial de recuperarse.  
Actividad para obtener conocimientos.

- **Necesidad de información:** Conocimiento de la existencia de una "incerteza".

Lo que el individuo debe tener para su trabajo, investigación, instrucción, recreación, entre otras.

Estado derivado de la discrepancia entre los datos o conocimientos disponibles, sea en forma de documentos o experiencias previamente adquiridas y los requeridos en un momento dado, por una persona o grupo, con objetivos comunes, para el logro de un propósito específico.

Conjunto de datos que el individuo necesita para cubrir un objetivo determinado.

- **Usuario:** Persona, institución o comunidad que se beneficia con los servicios y las actividades de la biblioteca.

Se constituye en la prioridad de toda biblioteca o centro de información / documentación. Es quien solicita, analiza, evalúa y recrea la información.

Principio y fin del ciclo de transferencia de información.

- **Recurso:** Conjunto de personas, bienes materiales y técnicas con que cuenta una institución, empresa o persona para alcanzar sus objetivos y producir los bienes o servicios que son de su competencia.

- **Recurso de información:** Toda forma sistematizada de datos o conocimiento registrado en cualquier soporte, en combinación con los métodos, técnicas y sistemas aplicables en su tratamiento, susceptible de utilizarse para satisfacer las necesidades de información de la comunidad.
- **Recuperación de información:** Obtención selectiva de datos a partir de un medio de almacenamiento, mediante la aplicación de argumentos de búsqueda destinados a identificar los registros que cumplen una condición adecuada.

### **1.5 El Centro Regional Universitario de Coclé, objeto de estudio**

El Centro Regional Universitario de Coclé, entidad educativa de nivel superior, pertenece a la Universidad de Panamá. Está ubicado en la provincia de Coclé, ciudad de Penonomé, considerada como el "ombligo" del país. Empezó a funcionar, como Extensión Universitaria de Penonomé, en 1965, en el Colegio Ángel María Herrera. Posteriormente, en 1985, se convirtió en Centro Regional Universitario de Coclé. Actualmente (primer semestre, 2002), atiende 2,401 estudiantes distribuidos en diez facultades (ver tabla No. 1, página 21).

### **1.5.1 Población estudiantil y docente**

La población del Centro Regional Universitario de Coclé, en el primer semestre académico 2002, fue de 2,401 estudiantes, distribuidos en 10 (diez) facultades, como se observa en la tabla 1.

Es necesario señalar que el Centro Regional Universitario de Coclé administra la Extensión Universitaria de Aguadulce, a 50 kilómetros de la ciudad de Penonomé. De acuerdo con las estadísticas del primer semestre de 2002, esta unidad académica atiende 610 alumnos, pero no se incluye en el estudio. Sin embargo, recibirá el beneficio del programa de formación de usuarios, producto de esta investigación, a inicios de cada año académico.

**TABLA No. 1****Matrícula del Centro Regional Universitario de Coclé, primer semestre, 2002**

FACULTAD	ESTUDIANTES	
		%
Administración de Empresas y Contabilidad	499	20.78
Administración Pública	182	7.58
Ciencias de la Educación	739	30.77
Ciencias Naturales y Exactas	108	4.49
Ciencias y Tecnología de Alimentos	80	3.33
Derecho y Ciencias Políticas	118	5.78
Economía	120	4.99
Enfermería	52	2.54
Humanidades	401	19.64
Informática, Tecnología y Comunicaciones	54	2.64
TOTAL	2,401	100

**Fuente:** Boletín de Estadística, No.56. Panamá : Universidad, 2002.

Como se aprecia en la tabla 1, tres facultades aglutinan el 70 % de los estudiantes del Centro Regional Universitario de Coclé; en su orden, Ciencias de la Educación, Administración de Empresas y Contabilidad y Humanidades.

En relación con el grupo docente, 170 profesores atienden a los estudiantes. De este grupo, 20 son profesores regulares y 150, eventuales (19, tiempo completo, y el resto, 131, tiempo parcial). Como se ha indicado, el estudio sólo involucra a los estudiantes.

### **1.5.2 La Biblioteca Gil Blas Tejeira del Centro Regional Universitario de Coclé**

La biblioteca es una institución que busca la comprensión y la cohesión en un mundo de antagonismo, de conflicto y de especialización, pero, sobre todo, debe ser una fuerza unificadora, no homogeneizadora, porque, como lo presenta Shera (31:104) al usuario no se le indica qué pensar o cuándo pensarlo, cada usuario debe descubrir por sí mismo los pensamientos y las opiniones de otros, por lo que son, aun cuando no los comparta plenamente.

Para lograr una visión real y objetiva del ambiente que servirá de laboratorio en el programa que propone esta investigación, se analizarán diferentes aspectos de la Biblioteca del Centro Regional Universitario de Coclé, identificada con el nombre de Biblioteca Gil Blas Tejeira.

La Biblioteca Gil Blas Tejeira, atendida por siete funcionarios, cuenta con una colección que alcanza unos ocho mil documentos. Además, desde el año 2000, brinda el servicio de Internet, de manera gratuita a los usuarios. En los últimos años, ha incrementado su participación en el quehacer universitario, y logrado mayor aceptación y uso. Sin embargo, debido a que la comunidad tiene ausencia notoria de bibliotecas debidamente equipadas y organizadas, el estudiante de primer ingreso no logra obtener el mayor beneficio de la biblioteca universitaria. Aquí se fundamenta la existencia del programa que se propone.

A partir de 1994, la Biblioteca ocupa la estructura actual. En estos momentos, está conformada así:

a. Personal:

- Un licenciado en bibliotecología (Jefatura)
- Un técnico en Archivología (Bibliotecario I)
- Un auxiliar de biblioteca
- Cuatro estudiantes ayudantes (de diferentes escuelas y especialidades, con cuatro 20 horas semanales, cada uno).

b. Área de Hemeroteca:

- Cuenta, aproximadamente, con 20 títulos y unos 1000 ejemplares en proceso de organización.
- Nueve anaqueles

- Un escritorio
- Una mesa de trabajo

c. Área de trabajo:

- Encuadernación y procesos técnicos
- Una computadora completa
- Dos máquinas eléctricas
- Una guillotina semiprofesional y dos sencillas.
- Un pupitre
- Una prensa para encuadernación.
- Una mesa lectora

ch. Área de Jefe de Biblioteca:

- Un escritorio
- Una credenza
- Un archivador

d. Área de colección:

- Veintidós anaqueles dobles, quince sencillos
- Dos pupitres
- Dos archivadores

e. Área de Internet:

- Cuatro computadoras completas
- Una impresora

f. Área de estudio o lectura (dos salas):

- Veinte mesas grandes
- 125 sillas
- 20 cubículos

La Biblioteca Gil Blas Tejeira ofrece a la comunidad usuaria los siguientes servicios:

- Consulta en sala
- Préstamo a domicilio
- Internet
- Orientación al usuario
- Préstamo interbibliotecario
- Formación de usuarios
- Prácticas en el uso de Internet.

A partir de 2002, se inició la organización para la consulta en línea (OPAC) con el Programa ABSYS, utilizado por el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Panamá –SIBIUP-.

### **1.5.3 Formación de Usuarios en el Centro Regional Universitario de Coclé**

Las instrucciones de cómo usar, por ejemplo, un instrumento u objeto, o cómo se ejecuta determinada acción, son comunes en el diario quehacer. En este sentido, las informaciones ofrecidas por los fabricantes, a través de las orientaciones que acompañan dichos objetos, permiten que el usuario logre el funcionamiento correcto de éstos.

Por otro lado, si las personas se encuentran en una estación de autobuses, de modo como se presentan las indicaciones y la ayuda de la oficina que brinda las orientaciones generales, posibilitará – dificultará la compra del pasaje y tomar el transporte hacia la dirección deseada. Entonces, instrucciones de uso, de señales y de una adecuada guía, traducen la forma de orientación y el vocabulario de objetos o ambientes deseados, y se convierten en las informaciones para los usuarios potenciales. Así, la biblioteca posee objetivos, funciones, organización interna y vocabulario propio, pero en muchos casos, carece de información de uso y orientaciones que digan correctamente, a los usuarios cómo utilizarla.

Como experiencia previa, debe señalarse que, desde el primer semestre académico 2000, la Biblioteca del Centro Regional Universitario de Coclé inició la formación de usuarios, de manera experimental. En estos momentos, se requiere un programa debidamente estructurado, que atienda las reales necesidades de la comunidad universitaria. Entonces, la formación de usuarios en el Centro Regional Universitario de Coclé será desarrollada a través de un programa continuo que, además de atender los aspectos señalados en la literatura, también busca responder a las inquietudes y demandas de los usuarios, quienes, a través de un cuestionario, ofrecieron importantes aportes, conforme se aprecia en sus respuestas y en posteriores capítulos de la investigación.

**CAPÍTULO 2**  
**REVISIÓN DE LA LITERATURA**

Las bibliotecas, independiente de su tipo y del público que atienden, son instituciones de servicio. Sin embargo, se tornan en entes enormes, complejos y volátiles, donde no hay lugar para lo rígido, lo carente de imaginación o de aventura. El reto para el usuario es el manejo efectivo de sus recursos, sean manuales o automatizados, con la combinación de técnicas tradicionales y modernas. En este último caso, la tecnología de la información.

La difusión de los servicios y de actividades en la biblioteca se realiza a través de las vías tradicionales de comunicación personal o mediante el uso de otros recursos, como folletos o carteles; pero, también, con la utilización de la tecnología, como el uso de los recursos de Internet (página WEB o correo electrónico, por ejemplo).

La biblioteca de hoy hace mayor hincapié en los procesos de acceso a la información que en los de almacenamiento; es decir, en el dominio de los mecanismos que llevan a la recuperación rápida y eficaz de la información. De esta forma, se tiene acceso inmediato al documento que se requiere. La alternativa más viable y efectiva para que el usuario pueda obtener el mejor beneficio de la biblioteca es el desarrollo de programas de orientación conocidos como formación de usuarios.

La formación de usuarios no es un concepto nuevo y, menos aún, en las bibliotecas universitarias; sin embargo, según Verdugo Sánchez, citado por Feria (32) son escasas aquellas instituciones que han definido un programa formal, donde se comprenda que el usuario motiva el proceso informativo con su deseo de satisfacer una necesidad de información y sólo con la satisfacción de ésta se cultiva tal proceso.

Queda claro que la formación de usuarios constituye un aspecto de vital importancia en la biblioteca universitaria, principalmente en Panamá. La implementación de estos programas, de manera efectiva, logrará resultados favorables tanto para el usuario como para el personal de la biblioteca.

Es necesario señalar que, al hacer una revisión de la literatura sobre formación de usuarios, se encuentran otros términos para designar esta actividad. Es el caso de "educación de usuarios", "capacitación de usuarios" e "instrucción de usuarios". Sin embargo, Hernández (20) presenta una explicación amplia de por qué debemos utilizar el término formación de usuarios. Dice la autora mexicana que la formación de usuarios es un proceso de intercambio de experiencias o significados sobre el uso de información. Queda claro que, cuando la biblioteca ofrece un programa de formación de usuarios, lo que busca es compartir con éstos (actuales o potenciales) una información que

permita conocer sus recursos y facilidades, con el consecuente beneficio para cuando la requiera.

Por otro lado, Córdoba González (12) aclara, aún más, cuando se refiere a la formación de usuarios como el conjunto de aprendizajes que permiten conocer y utilizar las fuentes de información y los recursos documentales, a fin de responder a las necesidades de información para fines de estudio, de investigación y de actualización permanente. Éstas son las principales razones por las que el usuario acude a la biblioteca.

**El Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios** (30), realizado en la Universidad Nacional Autónoma de México, presenta los resultados obtenidos en las discusiones de los participantes y promueve el intercambio de experiencias entre especialistas de Bibliotecología. Además, incluye sugerencias generales que permitan promover estudios de usuarios como base para diseñar programas de formación de usuarios.

Hernández Salazar (20) plantea que la formación de usuarios ha sido concebida como una actividad diseñada para permitirles la utilización de recursos y fuentes de información. La autora presenta una propuesta teórica que se

identifica como un proceso sistematizado de aprendizaje y enseñanza que debe seguir una metodología específica en su desarrollo. Según esta investigadora, la formación de usuarios debe ser un proceso gradual y continuo, diseñado para cada usuario o grupos de usuarios que posean las mismas características. El documento incluye un programa dirigido a estudiantes de licenciatura de instituciones de enseñanza superior.

La obra **Servicios y tecnologías de información : una experiencia latinoamericana** (32) dedica varias páginas a los usuarios de la información, donde subraya la necesidad de crear una cultura de la información entre la comunidad usuaria, entendiéndose ésta como: "proceso de informarse sobre el conocimiento de los instrumentos de información propiciando con ello una actitud más crítica". La cultura de la información busca "formar usuarios interesados en aprender cómo aprender y motivar la actualización continua no sólo en las aulas..., pues ayuda al individuo en la detección de la necesidad, localización, evaluación y uso efectivo de la información". El texto incluye un programa para formar usuarios (docentes y estudiantes) de la Universidad de Colima, México.

Castillo Miranda y Castillo Sánchez (6), fundamentándose en la experiencia, producto del desarrollo de varios talleres dirigidos a la formación de

usuarios en bibliotecas universitarias, elaboraron un manual sobre los requerimientos de un programa de formación de usuarios en este tipo de biblioteca. Señalan la necesidad de relacionar al usuario con su entorno, así como la identificación y descripción de la biblioteca, situación que lleva a una mejor comprensión de la razón de su existencia. Se trata, pues, de una guía que puede ser aplicada en cualquier biblioteca universitaria.

**CAPÍTULO 3**  
**METODOLOGÍA**

### **3.1 Tipo de investigación**

En el planeamiento y desarrollo del programa que se propone, se utilizará el método participativo con el auxilio de varias técnicas. Este método reúne las siguientes características (8, 12, 16):

- Combina acciones de investigación y educación.
- El problema tiene origen en el mismo grupo.
- La solución del problema busca mejorar el nivel de vida del grupo.
- La solución requiere concienciación, organización y movilización.
- El grupo afectado debe participar en todo el proceso de investigación.
- Desaparece la separación rígida entre investigador y miembro del grupo.

De acuerdo con el planteamiento anterior, la investigación logra una participación de los actores con el propósito de obtener una práctica consciente y transformadora de la realidad donde éstos se encuentran, debido a que la metodología participativa se fundamenta en el siguiente principio general "en todo proceso de trabajo se parte de una concepción de los participantes como actores"; es decir, se les considera sujetos activos en el proceso.

La metodología participativa se enmarca dentro de la investigación cualitativa (16). Utiliza la observación, la entrevista y los relatos de historias, entre otras técnicas de recolección de datos. La investigación se inicia con ideas claras sobre el problema, los objetivos, los procedimientos metodológicos, las encuestas y los instrumentos que se utilizarán, entre otras.

### **3.1.1 Diseño del programa**

Según la metodología participativa, deben tomarse en consideración tres elementos indispensables, los cuales se ajustan al programa de formación de usuarios en el Centro Regional Universitario de Coclé.

#### **a) Facilitadores**

Equipo que contribuye al desarrollo de las actividades programadas. Procura, busca y facilita la concretización de las diversas actividades. Debe conocer, fundamentalmente, las características del grupo meta; en este caso, los estudiantes de primer ingreso del Centro Regional Universitario de Coclé. El equipo que trabaja en la Biblioteca conformará el grupo de facilitadores del programa que se propone.

**b) Diseño del taller**

Constituye la base fundamental del proceso participativo, e involucra (8, 16):

- **Prediagnóstico:** Visión sobre la situación real. En el caso de esta investigación, se tiene un conocimiento vivencial, producto de la experiencia adquirida del trabajo durante varios años en la biblioteca universitaria. A esta experiencia se agrega la información recogida con el cuestionario aplicado a los estudiantes del Centro Regional Universitario de Coclé.
  
- **Conformación del equipo:** Personas conocedoras de la metodología participativa y de la comunidad meta. En este sentido, en el Centro Regional Universitario de Coclé, existe un equipo de tres funcionarios con esta responsabilidad. El taller de formación de usuarios se desarrollará a inicios de cada año académico a grupos no mayores de 40 estudiantes. Incluirá temáticas sobre reglamentación, fondos bibliográficos existentes y las facilidades de la tecnología de la información para el acceso y uso de los diversos materiales informáticos.

➤ **El taller de formación de usuarios:** La actividad conjuga tres elementos:

- **Una práctica a partir de la realidad objetiva del grupo:**

Para el presente caso, se parte de ideas del grupo sobre: biblioteca, información, conocimiento, tecnología, tecnología de la información, cibercultura y telecomunicaciones, entre otros.

- **La teorización.** Proceso que permite la profundización de la práctica. Es una actividad sistemática, ordenada y progresiva de acuerdo con el ritmo de los participantes. El taller debe aclarar, teóricamente, qué significa y cómo se dan los servicios y las diversas actividades de promoción de la biblioteca, con el propósito de lograr un conocimiento real.

- **Práctica mejorada.** Se lleva a cabo un retorno a la práctica para identificar los elementos teóricos del taller. Los actores interactúan con el medio, los recursos informativos y los productos.

### **c) Ejecución del taller**

Constituye el desarrollo de la actividad, proceso que finaliza con la evaluación. En el taller participan los estudiantes, los funcionarios de la biblioteca y, de manera indirecta, las autoridades. Al finalizar cada taller, también, se procederá a la elaboración de un informe o documento final.

#### **3.1.2. Implementación del programa**

El ámbito de actuación del programa de formación de usuarios será el Centro Regional Universitario de Coclé, y se dirigirá a los estudiantes de primer ingreso. Se programará para inicios del primer semestre académico de cada año, tendrá como meta formar usuarios autosuficientes en corto plazo.

#### **3.1.3. Evaluación del programa**

Toda actividad que busca obtener resultados satisfactorios debe poseer mecanismos de evaluación, principalmente, cuando se desean mejorar las condiciones, los procedimientos de búsqueda y acceso a la información. Es necesario dejar claro que el programa de formación de usuarios tendrá

continuidad, motivo que obliga a realizar evaluaciones constantes, a fin de conocer su eficacia y eficiencia.

La evaluación del programa para la formación de usuarios permitirá conocer el nivel de entendimiento de los actores en la medida en que los estudiantes están en capacidad de utilizar la biblioteca y sus recursos. Además, la evaluación de cada participante reflejará el nivel de impacto de la actividad en la medida en que satisface sus intereses personales y se favorece con los beneficios de los servicios de información para atender las demandas de sus estudios universitarios.

Constituyen otro elementos que retroalimentarán el programa: la permanente interacción de los facilitadores, posterior a cada taller, y la elaboración y presentación del informe final, el cual debe permitir conocer los beneficios o limitaciones del taller a las autoridades competentes.

La información obtenida de los actores, facilitadores y autoridades posibilitará la revisión anual del programa de formación de usuarios, con el objeto de hacer los cambios o modificaciones para el enriquecerlo.

### **3.2. Población y muestra**

La población estudiantil potencial de la Biblioteca Gil Blas Tejeira del Centro Regional Universitario de Coclé, aproximadamente, es de 2,401 (dos mil cuatrocientos un) usuarios (ver tabla No. 1, página 21). De este universo, se tomó una muestra aleatoria, al azar, del 6.25 %, o sea de 150 estudiantes, para este trabajo de investigación .

### **3.3 Instrumento de recolección de datos**

La aplicación de la metodología, respecto del problema y de la atención a los objetivos de la investigación requirió elaborar un cuestionario con el propósito de obtener información relevante y pertinente por parte de los usuarios actuales o potenciales; además, la consulta a un conjunto de documentos conforme se presenta en la revisión bibliográfica y en la bibliografía. El cuestionario constó de 6 partes (ver anexo):

- ❖ **Aspectos generales:** Dos preguntas. Permitió recabar información para ubicar al usuario en la Universidad.

- ❖ **Generalidades y uso de la biblioteca:** Cuatro preguntas. Sobre horario y asistencia a la biblioteca.
  
- ❖ **Otros aspectos de la biblioteca:** Dos preguntas. Acerca del reglamento y atención del personal.
  
- ❖ **Uso de fuentes y recursos de información:** Cuatro preguntas. Sobre mecanismos para acceder información, uso del fichero, uso de fuentes tradicionales y tecnológicas.
  
- ❖ **Formación / capacitación del usuario:** Dos preguntas. Para conocer la formación de usuarios y aspectos por considerar en su formación.
  
- ❖ **Sugerencias para facilitar las consultas /uso de las fuentes:** Una pregunta. Sobre facilidades que debe poseer la biblioteca.

### **3.4 Tratamiento de la información**

La literatura sobre usuarios, principalmente la que se refiere a estudios y formación, es rica y variada. Fueron analizadas diferentes fuentes que

brindaron una amplia información sobre los esfuerzos que realizan, sobre todo, las instituciones de enseñanza superior, para atender este renglón, en la mayoría de los casos muy deficiente. Como se señala en la literatura, se consideró pertinente la aplicación de un cuestionario con el propósito de recibir, directamente del usuario, sus opiniones y comentarios.

La información recolectada con el cuestionario fue analizada y presentada en forma de tablas y gráficos con miras a facilitar su comprensión.

CAPÍTULO 4  
ANÁLISIS DE RESULTADOS

Un cuestionario, con 15 preguntas, fue distribuido a 150 (ciento cincuenta) estudiantes, matriculados en las diez facultades del Centro Regional Universitario de Coclé (ver modelo de instrumento de recolección de datos, en anexo), durante los dos primeros meses de clases (marzo – abril de 2002).

El análisis de los datos permitió una caracterización del usuario, así como la detección de algunos elementos esenciales, incluidos como parte fundamental del programa de formación de usuarios que este estudio propone, para los estudiantes de primer ingreso en el Centro Regional Universitario de Coclé.

#### **4.1 Aspectos generales**

Dentro de este punto, se incluyen las dos primeras preguntas del cuestionario.

##### **a. Año que cursa el estudiante**

Los estudiantes encuestados aparecen agrupados en la tabla No. 2, de acuerdo con el año que cursaban en el Centro Regional Universitario de Coclé, durante el primer semestre académico 2002. Una vez más, se aclara que la investigación no incluye a los estudiantes de la Extensión

Universitaria de Aguadulce, unidad académico – administrativa que depende, administrativamente, del Centro Regional Universitario de Coclé.

En la tabla No. 2, se observa que el mayor número de estudiantes que llenó y devolvió el cuestionario, se encuentra en segundo, primero y tercer año.

**TABLA No. 2**  
**Estudiantes encuestados, por año que cursan, 2002**

<b>AÑO QUE CURSA EL ESTUDIANTE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	
		<b>%</b>
Primer año	31	20.67
Segundo año	35	23.33
Tercer año	27	18.0
Cuarto año	22	14.66
Quinto año	23	15.34
Sexto año	12	8.0
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

**b. Facultad en cual estudian los usuarios encuestados**

El Centro Regional Universitario de Coclé cuenta con 10 (diez) facultades. La tabla No 3 señala la distribución de los estudiantes encuestados, por facultad. Representa el 6.25 %, del total.

**TABLA No. 3**  
**Distribución de los estudiantes, por facultad, 2002**

FACULTAD	POBLACIÓN	MUESTRA (6.25 %)
Admón. de Empresas y Contabilidad	499	31
Administración Pública	182	12
Ciencias de la Educación	739	44
Ciencias Naturales y Exactas	108	07
Ciencias y Tecnología de Alimentos	80	06
Derecho y Ciencias Políticas	118	08
Economía	120	08
Enfermería	52	05
Humanidades	401	24
Informática, Tecnología y Com.	54	05
<b>TOTAL</b>	<b>2,401</b>	<b>150</b>

## **4.2 Generalidades y uso de la Biblioteca**

Esta sección del cuestionario agrupa cuatro preguntas, mediante las cuales el personal encuestado identificó o reconoció la existencia de la Biblioteca, así como el uso de sus instalaciones.

### **a. El usuario conoce la existencia de la Biblioteca**

La ubicación y el impacto que debe causar la biblioteca a la población usuaria constituyen elementos de gran valía en la prestación de servicios, situación que lleva al reconocimiento de su valor y existencia, con el consecuente beneficio para la comunidad. En relación con la Biblioteca del Centro Regional Universitario de Coclé, el 96.66% de los estudiantes que respondieron la encuesta conoce la Biblioteca; 2 % desconoce su existencia y, apenas, 1.33 % no respondió la pregunta.

De acuerdo con las respuestas de los estudiantes, se infiere que la Biblioteca del CRUC tiene una presencia real; por tanto, es reconocida allí su existencia.

## **b. Horario de la Biblioteca**

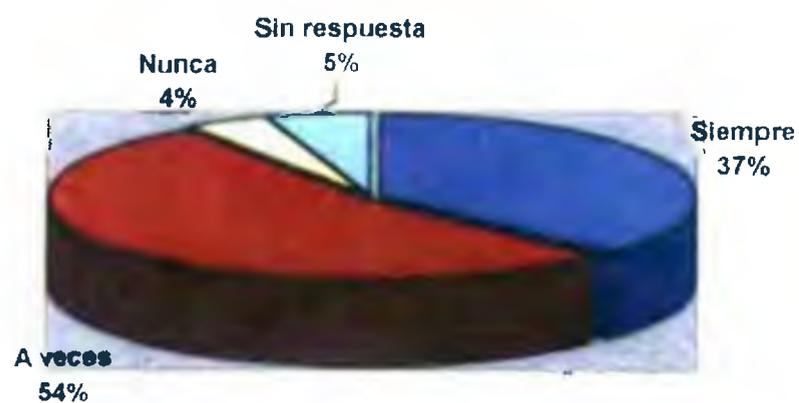
El tiempo que la Biblioteca destina a la atención del público ha sido cuestionado por un gran número de usuarios que ven limitadas las posibilidades de atención a sus demandas y necesidades de información. Al ser interrogados sobre el horario de la biblioteca del CRUC, 53.33 % considera que el horario es adecuado; el 44 % no está de acuerdo con el horario actual, y el 2.66 % no respondió.

Según la opinión de un número considerable de usuarios, la Biblioteca debe buscar un mecanismo que le permita hacer un arreglo en el horario, de modo que se extienda el tiempo de atención.

## **c. Asistencia a la Biblioteca**

La gráfica 1 muestra la opinión de los usuarios sobre la asistencia a la Biblioteca. Se aprecia la mayor frecuencia de uso dentro de la categoría de "a veces" (53.66 %). El 37 % lo hace "siempre". Un número considerable de personas no respondió esta pregunta (5 %).

En términos generales, el 90.66 % de los encuestados frecuenta la Biblioteca (categorías de "siempre" y "a veces").



GRÁFICA 1. Asistencia del usuario a la biblioteca

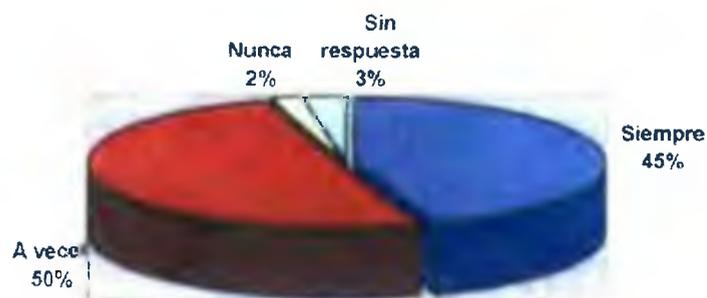
#### **ch. Respuesta de la Biblioteca a los requerimientos o necesidades de información**

Toda biblioteca busca atender las demandas y necesidades de información de sus usuarios actuales y potenciales. La respuesta satisfactoria a éstas la

ubica en una posición ventajosa y crea, a la vez, una atmósfera positiva en cuanto a su personal.

De acuerdo con los resultados del cuestionario, en cuanto a los requerimientos de información, el 44.66 % dijo que la Biblioteca "siempre" brinda u ofrece respuesta a los necesidades de Información; pero un número significativo de estudiantes (50.66 %) expresó que sólo "a veces" recibe este beneficio, y un grupo muy pequeño (2.66 %) dijo que "nunca" obtienen respuesta a sus demandas de información. Cuatro personas (2.66 %) no respondieron.

De modo general, la Biblioteca atiende las necesidades, aunque requiere intensificar esfuerzos para que sea más efectiva la acción de los servicios bibliotecarios entre los usuarios. En la gráfica 2, se visualizan las respuestas del usuario.



**GRÁFICA 2. La Biblioteca atiende las demandas del usuario**

#### 4.3 Otros aspectos sobre la Biblioteca

Dos preguntas se relacionan con este aspecto: la primera se refiere al reglamento; la otra, al personal que trabaja en la Biblioteca.

##### a. Reglamento de la Biblioteca

El aspecto normativo dentro de una institución u organización asegura un mejor funcionamiento y permite reconocer los deberes y derechos de sus beneficiarios. Toda biblioteca debe tener un reglamento que incluya su diario

quehacer, la prestación de servicios y las sanciones. La divulgación de este instrumento, que hace el trabajo más eficiente, es responsabilidad del personal que labora en ellas. El cuestionario reveló que un gran número de usuarios (59.33 %) desconoce el reglamento; apenas el 34.66 % lo conoce; 5.66 %, no respondió.

Esta situación debe ser atendida, de modo que un número mayor de usuarios (sino la totalidad), conozca y cumpla con lo indicado en el reglamento de la biblioteca.

#### **b. Atención del personal de la Biblioteca**

La ayuda que espera el usuario del personal de la biblioteca, en muchos casos, es determinante para la solución de su necesidad de información. Cabe recordar la ausencia de bibliotecas debidamente organizadas y las limitaciones de personal profesional que brinde una orientación o ayuda al usuario. Paulatinamente, las bibliotecas van introduciendo cambios que promueven su uso y mayor aprovechamiento de sus recursos. Los cambios mayores han sido observados en las bibliotecas universitarias.

El cuestionario recogió la opinión del usuario en relación con la atención que brinda el personal de la Biblioteca. Se obtuvo el siguiente resultado: 58 % siempre ha recibido una atención adecuada; 38 % "a veces", y el 2 % señaló que "nunca". El 2 % no respondió esta pregunta.

Entonces, puede decirse que existe una población estudiantil (96 %) que ha recibido el beneficio de la atención del personal de la Biblioteca. A continuación, la gráfica 3, con la opinión del usuario en cuanto a la atención que recibe por parte del personal de la Biblioteca.



GRÁFICA 3. Atención que recibe el usuario del personal de la Biblioteca en cuanto a su necesidad de información

#### **4.4 Uso de las fuentes / recursos de información**

La Biblioteca, atendiendo una política para el desarrollo de una colección equilibrada y que responda a las exigencias y demandas de los usuarios, pone a disposición de ellos los servicios para el acceso y uso de la información. Cuatro preguntas del cuestionario, indagaron la opinión del usuario en relación con el uso de las fuentes o recursos de información de la Biblioteca del Centro Regional Universitario de Coclé.

##### **a. Mecanismo que utiliza el usuario para acceder a la información**

El cuestionario le permitió al usuario elegir dos opciones: consultar al bibliotecario o ir directamente al fichero / catálogo de la biblioteca.

El porcentaje mayor de personas consulta al bibliotecario (54 %) y un poco menos (41.33 %) acostumbra ir al fichero o catálogo. El 4.66 % no respondió a esta pregunta. Persiste la tendencia de consultar, primero, al bibliotecario y no al fichero o catálogo. Esta situación puede deberse a que las bibliotecas públicas y escolares no mantienen el catálogo al servicio de sus usuarios; por tanto, aún en la universidad el estudiante no tiene esta práctica.

### **b. El usuario encuentra lo que busca en el fichero**

El catálogo o fichero constituye el recurso más valioso para recuperar la información que la biblioteca posee. Es, pues, el índice general; la lista de la existencia documental de la biblioteca, ordenada por autor, título y materia, principalmente.

Los usuarios fueron cuestionados, a fin de conocer el beneficio del catálogo cuando buscaban o requerían información. El 52.66 % respondió que "siempre" encuentra lo que busca, cuando consulta el fichero o catálogo; dentro de la categoría de "a veces", aparece el 38 %, y el 4 % respondió que "nunca". El 5.33 de los usuarios no respondió esta pregunta.

La mayoría de los estudiantes que ingresan en la universidad no tienen experiencia en el uso del catálogo o fichero; sin embargo, un número significativo de los encuestados lo utiliza en la biblioteca universitaria (siempre y a veces). El porcentaje de estudiantes que siempre encuentran aquello que buscan o desean fue mayor.

### **c. Uso de fuentes no tradicionales de información**

Es común que los usuarios de la biblioteca acostumbren utilizar los recursos tradicionales de información (libros, revistas, en fin, material en formato papel). Con esta pregunta, se buscaba identificar las preferencias por otro tipo de recurso informativo. Al preguntárseles sobre el uso de la información en otros formatos, el 32 % respondió que "siempre" los utiliza; el 45.33 %, "a veces " se ubicó y el 17.33 % que "nunca" utilizan estas fuentes no tradicionales. Seis personas (4 %) dejaron sin responder esta pregunta. Como se aprecia, aún existe un porcentaje significativo de personas que prefieren utilizar las fuentes tradicionales de información.

#### **ch. Recursos de información no bibliográficos utilizados por el usuario**

La biblioteca moderna cuenta con una variedad de recursos y formatos, en los cuales fundamenta la variedad de servicios que brinda al usuario. Actualmente, la tecnología de la información abre posibilidades de acceder a información que físicamente no posee la biblioteca. La red de redes más grande del mundo, Internet, hace posible la conexión a miles de opciones con innumerables posibilidades de obtener aquello que se requiere, dentro de los llamados formatos electrónicos.

De los estudiantes que respondieron el uso de "otros recursos informativos, diferentes de los tradicionales" (77.33 %; es decir, 114 personas), el mayor uso de los recursos de la tecnología de la información fue para Internet (37.33 %), seguido por el CD Rom (18 %), base de datos (15.33 %) y, por último, pero sin identificar dentro de la categoría de "otros recursos", el 4 %. El 1.33 % no respondió a esta pregunta, como se aprecia en la gráfica 4.

Existe la tendencia al uso de Internet: sin embargo, quizás por la ausencia de bases de datos, y debido a que la Biblioteca conserva colecciones pequeñas de material en CD Rom, estos recursos no han alcanzado un uso mayor.



GRÁFICA 4. Recursos no bibliográficos que utiliza el usuario

#### **4.5 Formación / capacitación del usuario**

En las últimas décadas, el área de estudios y formación de usuarios ha sido ampliamente difundida en las bibliotecas y similares. Se busca la atención de las demandas y necesidades de información del usuario. El desarrollo de la tecnología de la información y las formas variadas de prestación de servicios, han motivado la elaboración de programas para lograr usuarios autosuficientes en el uso de la biblioteca y las fuentes de información.

La Biblioteca del Centro Regional Universitario de Coclé ha experimentado cambios significativos en los últimos tres años, que buscan atender las necesidades de información de la comunidad usuaria. Por eso, se pidió la opinión del usuario en relación con los requerimientos de capacitación y los aspectos en que debe ofrecerse, información solicitada en dos preguntas del cuestionario.

##### **a. Formación de usuarios**

Este estudio busca la elaboración de un documento que nos permita la capacitación de los usuarios que ingresan en el Centro Regional Universitario.

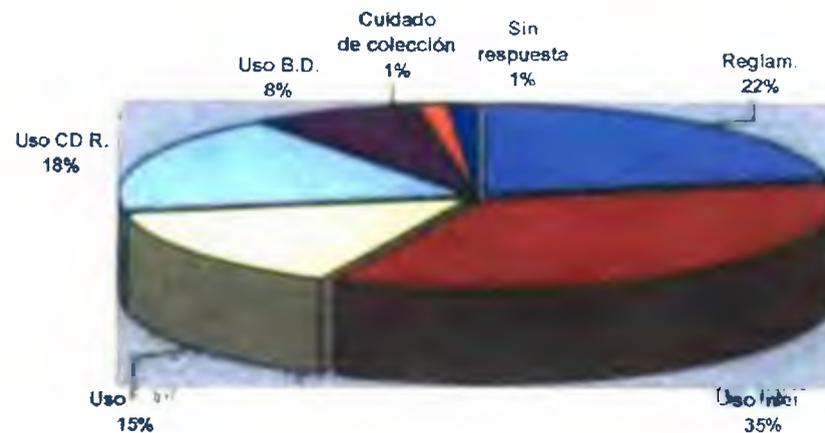
La opinión de los encuestados, en cuanto a la necesidad de capacitación en el uso de la biblioteca fue: el 82.66 % respondió que "sí" es necesaria; el 14 % indicó que no es necesaria, y un 3.33 % no respondió. Esta situación refleja la necesidad de poner en ejecución un programa de formación de usuarios.

**b. Aspectos que desea conocer el usuario**

La formación de usuarios es la respuesta en aquellos casos donde la biblioteca introduce cambios significativos y experimenta nuevos servicios, mismos que se fundamentan en la tecnología de la información.

Al ser consultados sobre este aspecto, los usuarios señalaron los siguientes requerimientos de capacitación / formación: uso de Internet (34 %); información sobre el reglamento de la Biblioteca (21.33); uso de CD Rom (17.33 %); uso de fuentes informativas en general (14.66 %); uso de base de datos (7.33 %), y cuidado de la colección (1.33 %). Sólo el 1.33 % no respondió a esta pregunta.

Del total de personas encuestadas, el 58.66 % consideran que requieren formación en el uso de la tecnología de la información, conforme se aprecia en la Gráfica No. 5.



GRÁFICA 5. Aspectos que el usuario considera para la capacitación

#### 4.6 Medidas / facilidades para un mejor uso de las fuentes y recursos de la biblioteca

La ausencia de presupuesto o las limitaciones de éste causan serios problemas en las bibliotecas. Éste es el principal obstáculo para el desarrollo y proyección de la Biblioteca del Centro Regional Universitario de Coclé. La

colección cuantitativa y cualitativamente limitada es producto de la carencia de presupuesto en ella.

Los estudiantes encuestados consideran que las medidas que debe asumir la Biblioteca, para brindar un mejor uso de las fuentes o recursos informativos, son las siguientes:

- Actualización general de la colección (28 %; es decir, 42 personas).
- Ampliar el uso de Internet con mayor cantidad de equipo (26 %; es decir, 39 personas).
- Mejor atención del personal de la biblioteca (21.33 %; es decir, 32 personas).
- Arreglar los ficheros (16 %; es decir, 24 personas).
- Divulgar el reglamento de la biblioteca (12.66 %: 19 personas).
- Orientar a los usuarios para que usen mejor la biblioteca (9.33 %; es decir, 14 personas).
- Mayor espacio para Internet (9.33 %; es decir, 14 personas).
- Ampliar la sala con mejores mesas y sillas (7.33 %; es decir, 11 personas).

Dieciocho estudiantes (12 %) no respondieron esta pregunta.

Como se deduce de la respuesta de los estudiantes existe, preocupación en cuanto a la debilidad (pobreza) de la colección, principalmente por el

hecho de que los documentos también son obsoletos. En segundo lugar, por las limitaciones del servicio de Internet (más equipo y espacio). En ambos casos, las sugerencias deben ser atendidas por la Biblioteca, mediante partidas presupuestarias que favorezcan el desarrollo de la colección. Por otro lado, desean que el área de Internet sea dotada de más equipo y mayor espacio físico.

En términos generales, el análisis de los datos obtenidos con el cuestionario, que involucró a 150 estudiantes del Centro Regional Universitario de Coclé, señala la necesidad de un Programa de Formación de Usuarios, situación que plantea esta investigación.

CAPÍTULO 5  
PROPUESTA

Los bibliotecarios deben interesarse en el funcionamiento de las Instituciones donde laboran, así como en la influencia que ejercen las bibliotecas en la vida de las personas. Éstas pueden contribuir al cambio social, político económico, educativo o a la estabilidad de los grupos sociales que componen determinada región o país.

Si el usuario de la información es realmente estimulado para entrar en el campo de acción como resultado de haber utilizado bibliotecas, cae dentro del alcance de la investigación bibliotecológica. Estos estudios están diseñados para identificar la forma en que las personas o grupos utilizan las bibliotecas.

Los estudios sobre el fenómeno de los usuarios de la información están encaminados a comprender, justificar, explicar o entender la utilización de la biblioteca, y obtener mayor conocimiento sobre el proceso de comunicación en lo que respecta a las bibliotecas y los usuarios

La biblioteca debe atender las necesidades de información de los usuarios o clientes. Dentro de este contexto, Focke, citado por Busha (2:162), indica que "no sabemos bastante sobre nuestros lectores, cómo funcionan sus mentes y qué cosas necesitan para servirles en forma eficiente. No hemos recogido información objetiva en forma constante ni hemos estado investigando

conscientemente cómo deberíamos haberlo hecho". A pesar de ello, una cosa es cierta: existe un considerable número de trabajos al respecto que han sido utilizados con miras a reforzar la propuesta para el Centro Regional Universitario de Coclé. La responsabilidad de atender las necesidades de información, reforzada por el personal de la Biblioteca, será favorecida con el Programa para la Formación de Usuarios, dirigido a los estudiantes de primer ingreso.

Es importante señalar que la forma como el usuario se desenvuelve en la biblioteca, porque conoce su organización, funcionamiento, reglamento y el uso eficiente de sus recursos informativos, sean éstos de tipo manual o automatizado, es factor determinante para la satisfacción de sus necesidades y demandas de información.

A manera de preámbulo, en esta sección de la investigación, se considera oportuno presentar algunos señalamientos importantes sobre el tema de los usuarios de la información.

Como lo señala Calva y Hernández (3:20), las experiencias más antiguas en América Latina, en relación con el fenómeno de los usuarios de la información, surgieron alrededor de 1960. Como resultado de este movimiento, las bibliotecas empezaron a estructurar cursos de formación de usuarios.

La formación de usuarios ha sido tema de muchas investigaciones; por ejemplo, en la década pasada, es oportuno indicar que Hernández Salazar (30) señalaba que éste era un proceso de intercambio de experiencia o "saberes" sobre la información y su uso, con el fin de que la persona que la usa pueda cambiar de actitud en forma positiva y optimizar dicha utilización.

Córdoba (12), al referirse a la formación de usuarios, la identificaba como el conjunto de actividades de aprendizaje que permiten conocer y utilizar las fuentes de información y los recursos documentales óptimos, con el objeto de responder a las necesidades de información para fines de estudio, de investigación y de actualización permanente; además, como el proceso por el cual se capacita a los usuarios de la información, efectivos o virtuales, para descubrir las fuentes pertinentes de información, buscar dichas fuentes y organizar la Información para utilizarla.

Un año después, Vélez (33) se refería a la formación de usuarios como el proceso sistematizado y continuo (comunicación e intercambio de experiencias), con rigor metodológico, que implica la comunicación de conceptos y procesos acerca del uso de la información, convertido esto en experiencias significativas de aprendizaje, basado en un modelo educativo de formar para producir conocimiento.

Pese a estas opiniones, en la práctica, la formación de usuarios ha sido realizada de forma intuitiva y empírica, sin atender sus objetivos que son:

- Instruir al usuario para que utilice, en forma práctica y eficiente los recursos que brinda la unidad de información.
- Permitir que los usuarios adquieran conciencia de la importancia que tiene la información en su desarrollo profesional y social.
- Ayudar al usuario para que pueda resolver sus necesidades de información.
- Permitir que se optimice el uso de los recursos informáticos de las unidades de información.
- Orientar a los usuarios dándoles información general sobre una unidad o servicio de información.

La elaboración de un programa de formación de usuario requiere más que buena voluntad para diseñarlo e implementarlo. Nava y Martínez (25:31) citan a

Carrión (1980), quien indica que este programa debe reunir las siguientes características:

- **Precisión:** La(s) persona(s) que va a desarrollar (aplicar) el programa debe conocer, con detalle, lo que se pretende lograr, así como los pasos que se deben seguir.
- **Unidad:** A cada objetivo o meta debe corresponder un programa único, independiente, en el cual se conjuguen diversos elementos o fases, siempre integrantes o consecutivos de un programa global o general que responda a un objetivo concreto.
- **Continuidad:** Se refiere a la seguridad en cuanto al desarrollo de la acción en forma continua, durante el periodo previsto.
- **Flexibilidad:** La estructura del programa debe permitir alteraciones, ya sea que se trate de supresiones, adiciones, modificaciones de prioridades en función de los cambios previstos, prolongación o reducción de tiempos, entre otros.

De la misma forma que el programa debe reunir las características indicadas, Hernández Salazar (20:12-3) señala que, también, requerirá tres niveles, de modo que ofrezca un conocimiento integral sobre la información, servicios, recursos y unidades informativas:

- **Primer nivel:** Comunicación de conceptos relacionados con la formación (es decir, producción, transferencia, organización, búsqueda, recuperación y difusión) y su importancia. Esto involucra: identificación del proceso por el cual pasa la información; importancia de la información en la formación profesional y elementos constantes en el reforzamiento.

El objetivo de este nivel es sensibilizar a los alumnos sobre la importancia de la información.

- **Segundo nivel:** Orientación. Se refiere a la relación del usuario con los servicios de la unidad de información, al contacto con los elementos físicos tangibles del fenómeno abstracto de información, espacio, ubicación, formato y formas de acceder, entre otros.

El objetivo es proveer información general acerca de un centro / servicio de información, instalaciones, servicios, organización administrativa, organización del acervo y uso del centro o unidad.

- **Tercer nivel:** Instrucción. Se eliminan las barreras entre la organización bibliotecaria y el usuario. Además, se posibilita la explotación adecuada de los recursos de información existentes.

El objetivo es adiestrar al cliente en el uso de recursos de información específicos y técnicas de búsqueda.

La formación de usuarios presenta un conjunto de ventajas que coadyuvan a una mayor proyección e impacto de la biblioteca:

- Usuarios más independientes permiten que el personal de la biblioteca se concentre en aquellas áreas en donde pueden ser más eficaces y productivos.
- El mayor uso productivo de los recursos permite adelantos y desarrollos más adecuados para la institución bibliotecaria.
- La mejor comprensión de los procesos y servicios, por parte de los usuarios, facilita a la institución poner en práctica nuevos servicios de información.

En el caso panameño, se puede indicar que esta experiencia se inició a partir de 1984, cuando se implementó el Plan de Estudios de la Licenciatura de la

Escuela de Bibliotecología, de la Universidad de Panamá, que contempla un curso llamado Estudio de Usuarios, con dos créditos y desarrollado en un semestre.

Otro antecedente importante, y que se verifica en la Universidad de Panamá, se refiere a la actividad que ejecuta el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Panamá -SIBIUP-, con el propósito de "formar formadores" en el área de usuarios. Se ofrece capacitación a los responsables de las bibliotecas de las facultades. Este programa se inició con las bibliotecas del Campus Universitario en 1999. Sin embargo, es importante señalar que el personal de los centros regionales universitarios, en febrero de 2000, con la coordinación de la Biblioteca del Centro Regional Universitario de Coclé, organizó y ejecutó un seminario taller con miras a capacitar a los bibliotecarios en el planeamiento y ejecución de un programa para la formación de usuarios de la información en sus respectivos locales de trabajo.

Aparte de las actividades promovidas por el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Panamá, la Biblioteca del Centro Regional Universitario de Coclé, en la década de 1990, tuvo dos experiencias a través de la ejecución de programas de capacitación a estudiantes que, por primera vez, ingresaban en esta Unidad Académica. Así, se acumuló una rica experiencia, la cual se ha visto

acrecentada con las opiniones que los usuarios emitieron en el cuestionario aplicado a principio del primer semestre académico de 2002.

### **5.1 Satisfacción de las necesidades y demandas de información del usuario**

En diferentes secciones de este documento se han realtado los conceptos "necesidad" y "demanda de información", los cuales, de manera permanente, aparecen asociados al usuario de bibliotecas. Conviene, entonces, hacer un alto para abordar ambos conceptos de manera más profunda.

Una "necesidad" es un estado derivado de la discrepancia entre los datos o conocimientos disponibles, sea en forma de documentos, experiencias previamente adquiridas o las requeridas, en un momento dado, por una persona o grupo, con objetivos comunes para el logro de un propósito específico.

La necesidad de información pueden ser:

- Expresada por la persona.
- Que no puede expresar la persona.
- Presente (que puede ser expresada o no).
- Futura o pendiente.

Las necesidades expresadas, se convierten en demandas de información y se consideran un reflejo de la conciencia, tanto colectiva como individual, de las necesidades latentes de información.

La demanda es lo que el usuario solicita a la unidad de información, pero no siempre coincide con lo que verdaderamente necesita. Aquí, el bibliotecario debe actuar con mucha habilidad y profesionalismo para lograr que el usuario defina y determine lo que realmente requiere de la institución.

En la literatura bibliotecológica, el estudio de la demanda de información en una comunidad o grupo, se conoce con el nombre de estudio de usuario mediante la identificación y descripción de las necesidades de información, utilizando, principalmente, las técnicas de cuestionario y entrevista.

Al elaborar el Programa para la Formación de Usuarios de la Biblioteca del Centro Regional Universitario de Coclé, además de la documentación registrada, se utilizó la información que brindaron los usuarios actuales y potenciales de la Biblioteca, a través de un cuestionario.

El análisis de documentos e información ofrecida dio como resultado una propuesta que constituye, en estos momentos, la alternativa para formar usuarios autosuficientes en el uso de bibliotecas y fuentes de información.

### **5.2 Objetivos del Programa para la Formación de Usuarios**

- Contribuir a la formación profesional de los estudiantes mediante su capacitación en el uso de la biblioteca y sus recursos de información.
- Formar usuarios autosuficientes, capaces de utilizar, con mayor eficiencia, los servicios bibliotecarios, sean de tipo manual o automatizados.

### **5.3 Diseño del Programa para la Formación de Usuarios, un taller para los estudiantes de primer ingreso**

El programa se dirige a los estudiantes de primer ingreso del Centro Regional Universitario de Coclé.

Cada año, el personal de Biblioteca (facilitadores y quienes atienden el servicio bibliotecario) deberá hacer una evaluación en dos vías: del contenido del programa y de su resultado. En este último caso, se evaluará el comportamiento del estudiante durante el programa de formación (de manera

práctica y por escrito) y cuando utiliza los diversos recursos que posee la biblioteca.

Conforme se indicó anteriormente, en el diseño y ejecución del programa, ha sido utilizada la metodología participativa, que toma en consideración los siguientes aspectos:

- Se parte de las opiniones, requerimientos y necesidades de los usuarios.
- Al solucionar los problemas que tiene el grupo, se mejoran sus capacidades para una utilización eficiente de la biblioteca y sus recursos.
- Todos los estudiantes participarán activamente en el Programa para la Formación de Usuarios.
- Se busca, durante el taller, eliminar las barreras entre el facilitador (bibliotecario) y el participante (usuario).

La información obtenida con el cuestionario permitió conocer la situación actual del usuario; a esto se añade la experiencia de la autora de este trabajo, tanto en capacitaciones anteriores como en la atención al usuario

(trabajo en biblioteca). En la Biblioteca del CRUC, la responsabilidad del taller estará a cargo de tres funcionarias.

El diseño del Programa para la Formación de Usuarios, que se desarrollará como taller, toma en consideración tres elementos importantes de la metodología participativa:

- a. **Práctica a partir de la realidad del grupo.** En este sentido, el contenido incluye una parte donde el estudiante debe tener conceptos claros de alguna terminología relacionada con el uso de bibliotecas y fuentes de información.
- b. **Teorización y práctica.** Una relación de la actividad bibliotecaria y cómo llegar a resultados efectivos, cuando se requiere o demanda información relevante, mediante el manejo de procedimientos manuales y automatizados.
- c. **Práctica mejorada.** Los participantes, con ayuda del facilitador, interactúan con el medio (biblioteca, equipos, etc.), los recursos informativos (manuales y automatizados) y los productos (resultado de las búsquedas, por ejemplo).

El taller será ofrecido a los estudiantes de primer ingreso, al inicio de cada año académico, durante un mes, en siete horas teórico - prácticas. Los grupos estarán formados, aproximadamente, por 40 estudiantes.

### **5.3.1 Facilitadores**

Los bibliotecarios serán los facilitadores. La ejecución del Programa requerirá preparación constante por parte de este personal; de igual forma, eficiente relación personal y profesional.

Los facilitadores, además del conocimiento técnico en el campo bibliotecológico, deben dominar aspectos de metodología de la enseñanza y de la tecnología de la información. Tienen el compromiso de desarrollar el taller y evaluar el desempeño de los asistentes. Finalmente, elaborarán un informe, el cual será entregado a las autoridades universitarias correspondientes.

### **5.3.2 Contenido**

Tomando en consideración el análisis de los cuestionarios aplicados a los usuarios, sobre la situación de la Biblioteca del Centro Regional Universitario de Coclé, la experiencia obtenida con la práctica bibliotecaria y las recomendaciones

u orientaciones de la literatura, el Programa ha sido estructurado en los siguientes módulos:

- **Acercamiento al ámbito bibliotecario:** cultura bibliotecaria y de información. Terminología, jergón bibliotecario para un resultado satisfactorio en la trilogía: Biblioteca -- Bibliotecario – Fuente de información.
- **La Biblioteca del Centro Regional Universitario de Coclé en el contexto universitario.** El Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Panamá (SIBIUP). Organización bibliotecaria general. Normativa bibliotecaria: el reglamento.
- **Instrumentos para la búsqueda y recuperación de la información:** Manuales y automatizados. Los servicios bibliotecarios.
- **Diferentes formatos de las fuentes de información:** Tradicionales y automatizados.
- **Tecnología de la información.** Internet, CD Rom, bases de datos, etc.

Este contenido aparece descrito en cuatro módulos teórico – prácticos. Al final, se ubica la evaluación, aunque es un elemento que estará siempre presente. A continuación, un esquema general de lo que será tratado, con la especificación del tiempo destinado para cada módulo.

**a. Primer módulo: Acercamiento al ámbito bibliotecario (1 hora)**

- Cultura bibliotecaria. Valor... importancia de la biblioteca.
- Conceptos: información, dato, servicio bibliotecario, necesidad de información, demanda de información, búsqueda de información, sistema de bibliotecas, documento, catálogo o fichero, documento, documento electrónico, ciberespacio, tecnología de la información, biblioteca virtual...
- Relación bibliotecario – usuario, usuario – fuente.

**b. Segundo módulo: La biblioteca universitaria (1 1/2 hora)**

- La Biblioteca del Centro Regional Universitario de Coclé: su organización y servicios (facilidades)
- La Biblioteca del CRUC como parte del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Panamá. Visión y misión del SIBIUP. Estructura general.

- El reglamento de la Biblioteca.

**c. Tercer módulo: Acceso y recuperación de la información (2 horas)**

- Demanda – necesidad de información
- Instrumentos de acceso a la información: manuales y automatizados
  - Catálogo o fichero: organización
  - Catálogo en línea (OPAC)
  - Otras formas de acceso
- Préstamo interbibliotecario y otras formas.

**ch. Cuarto módulo: Tecnología de la información (2 horas)**

- Sociedad de la información y sociedad del conocimiento
- Internet
- CD Rom
- Base de datos.

**d. Última parte: Evaluación (30 minutos)**

- Documento escrito
- Oral (participación individual).

El programa ha sido diseñado para desarrollarse en un mes, mediante cuatro jornadas de trabajo (una por semana), de una hora y cuarenta y cinco minutos cada una. Seguidamente, se presentará el planeamiento analítico del Programa de Formación de Usuarios, según los períodos y la actividad que se desarrollará en cada caso.

### **5.3.3 Programación analítica**

Como fue señalado, los cuatro módulos que forman el Programa de Formación de Usuarios, en la Biblioteca Gil Blas Tejeira del Centro Regional Universitario de Coclé, será ejecutado a principio del primer semestre de cada año lectivo, con un duración de 7 horas. Con el propósito de tener una visión más completa de los contenidos y del desarrollo de cada módulo, se presentará la programación analítica.

**PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS EN LA BIBLIOTECA GIL BLAS TEJEIRA**

**MÓDULO 1: Acercamiento al ámbito bibliotecario  
(1 hora)**

**OBJETIVO GENERAL:** Crear o afianzar en los asistentes una cultura bibliotecaria

<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>EVALUACIÓN</b>
Familiarizar a los estudiantes con la terminología bibliotecológica	Cultura y terminología bibliotecaria	Llevarán a los participantes para que opinen sobre diferentes conceptos información, dato, tecnología, etc	Lluvia de ideas Exposición dialogada	Diagnóstica
Lograr que los participantes adquieran una cultura bibliotecaria		Discutirán sobre el valor e importancia de la biblioteca para la investigación, el estudio e interés personal		
Lograr el acercamiento del participante con el personal de la biblioteca	Relación bibliotecario - usuario  Relación usuario – fuente	Conocerán el personal que labora en biblioteca  Buscarán información en el catálogo manual y automatizado	Discusión grupal Presentación de vivencias vividas en grupos	

**PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS EN LA BIBLIOTECA GIL BLAS TEJEIRA**  
**MÓDULO 2: La biblioteca universitaria, el caso de la Biblioteca Gil Blas Tejeira**  
 (1 1/2 hora)

**OBJETIVO GENERAL:** Lograr que los estudiantes conozcan el valor, la importancia y los recursos informativos de la biblioteca universitaria

<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS</b>	<b>EVALUACIÓN</b>
Reconocer la importancia del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Panamá	Biblioteca Universitaria (caso SIBIUP)	Conocerán la importancia de la biblioteca universitaria  Analizarán y conocerán el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Panamá (SIBIUP)	Lluvia de ideas Exposición dialogada	Diagnóstica
Reconocer el valor e importancia de la biblioteca Gil Blas Tejeira	La Biblioteca Gil Blas Tejeira personal, áreas, colección, servicios, etc	Visitarán la Biblioteca Gil Blas Tejeira	Presentación oral Lluvia de ideas	
Distinguir las diferentes actividades y servicios de la biblioteca		Conocerán sus actividades y servicios más importantes		
Valorar la importancia del reglamento para mejor uso de la biblioteca	Reglamento de la Biblioteca Gil Blas Tejeira	Discutirán el Reglamento de la Biblioteca  Simularán el uso de la biblioteca	Discusión grupal Exposición dialogada	

**PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS EN LA BIBLIOTECA GIL BLAS TEJEIRA**  
**MÓDULO 3: Acceso y recuperación de la información**  
**(2 horas)**

**OBJETIVO GENERAL:** Familiarizar al estudiante con las diferentes formas de acceso y recuperación de información (manuales y automatizadas)

<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS</b>	<b>EVALUACIÓN</b>
Identificar las necesidades y demandas de información	Demanda y necesidad de información	Reconocerán las necesidades y demandas de información	Presentación oral Discusión grupal	Diagnóstica
Distinguir y utilizar los instrumentos de acceso y recuperación de información	Instrumentos de acceso a la información * Manuales * Automatizados * Otras formas de acceso	Observarán los instrumentos de acceso a la información  Identificarán el instrumento de acceso a la información	Exposición dialogada Presentación de experiencias	
Valorar la importancia de Estos instrumentos		Utilizarán el catálogo manual y en línea (OPAC)		
Conocer el acceso a fuentes que físicamente no posee la biblioteca	Préstamo interbibliotecario	Conocerán la forma de tener acceso a documentos que la biblioteca no posee	Exposición oral Práctica simulada	

PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS EN LA BIBLIOTECA GIL BLAS TEJEIRA  
MÓDULO 4: Tecnología de la información  
(2 horas)

**OBJETIVO GENERAL:** Relacionar a los estudiantes con el uso de la tecnología de la información en bibliotecas

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONTENIDO	ACTIVIDADES	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	EVALUACIÓN
Relacionar al usuario con las características de la sociedad de la información y del conocimiento	Sociedad de la información Sociedad del conocimiento	Identificará el desarrollo de la sociedad de la información y del conocimiento, con apoyo de la tecnología de la información	Lluvia de ideas Lectura comentada Exposición dialogada	Diagnóstica
Relacionar el desarrollo de la tecnología de la información y su uso en bibliotecas	Tecnología de la información en bibliotecas * Internet * CD Rom * Base de datos	Reconocerá el uso de la tecnología en la Biblioteca Gil Blas Tejeira	Presentación de experiencias Trabajo grupal Discusiones grupales Demostraciones	
Reconocer el valor de la Internet como recurso para La investigación		Utilizará el servicio de Internet en la Biblioteca	Aplicaciones Presentación oral	
Utilizar diferentes formas de aplicación de la tecnología de la información		Conocerá y utilizará bases de datos bibliográficas  Accederá información en CD Rom		

### **5.3.4 Ejecución**

El desarrollo del Programa de Formación de Usuarios, con la forma de taller, utilizará procedimientos de la metodología participativa. Los facilitadores, desde un principio, harán los planteamientos pertinentes, y los actores, a través sus intervenciones, definirán el desarrollo de la actividad. Esto, a su vez implica que, el programa, a pesar de su pertinencia y relevancia (fue elaborado tomando en consideración las sugerencias del propio usuario y otros elementos de la teoría existente) también debe permitir un grado de flexibilidad y adecuación, a fin de cumplir sus objetivos y que los participantes adquieran el dominio de destrezas y conocimientos para obtener los beneficios y ventajas de la actividad bibliotecaria, de sus servicios y de los recursos disponibles para la comunidad usuaria.

El programa ha sido elaborado para ejecutarlo en cuatro semanas. Atenderá a todos los grupos de primer ingreso. Aquellos salones que cuentan con cantidades mayores de 40 alumnos serán divididos, de modo que los grupos no sean muy numerosos y permitan al bibliotecario (facilitador) el desempeño satisfactorio de su labor docente y de orientación permanente.

El facilitador utilizará ayudas audiovisuales, los materiales y el mobiliario existentes en la biblioteca. Algunos temas que se señalan en los diferentes módulos pueden desarrollarse en la Biblioteca. De esta forma, también se hace la actividad más real e interesante para el usuario.

Las experiencias negativas o traumáticas del usuario deben ser retomadas por el facilitador; así, éste tendrá la oportunidad de corregir errores pasados o malos entendidos, y de fijar en el usuario una realidad diferente y confiable, principalmente cuando se busca o recupera información.

Al empezar cada año académico (tercera o cuarta semana del primer semestre académico), el programa debe ser iniciado, con la participación y ayuda de los docentes, quienes, de manera indirecta, también recibirán la formación (capacitación) en cuanto al uso de la biblioteca y las fuentes de información.

Para cada período, se ha destinado una hora y cuarenta y cinco minutos; es decir, dos horas de cuarenta y cinco minutos, con un receso de 15 minutos entre cada una de ellas. Esta medida obedece a que en la Universidad de Panamá, una hora de clases tiene la duración de cuarenta y cinco minutos.

El salón donde se llevará a cabo el taller debe reunir las condiciones mínimas que permita el uso del tablero, del papelógrafo y del retroproyector. De ser posible, contar con el mobiliario que facilite el trabajo en grupos pequeños y de forma individual.

### **5.3.5 Evaluación**

Este proceso se desarrollará mediante dos actividades:

- a. A través de la participación directa de los asistentes al Programa de Formación de Usuarios. Primero, se observará la participación de cada estudiante en el momento en que se aplican o desarrollan los contenidos del Programa. Además, la realización, por ejemplo, de la búsqueda de información o la utilización de los instrumentos de recuperación de información.

En segundo lugar, habrá una evaluación escrita que cada participante deberá llenar, al finalizar el programa. Aquí, se tomará en consideración el contenido de los diferentes temas o asuntos tratados, la metodología empleada y el dominio del tema por parte del facilitador, el tiempo dedicado a los diferentes temas o módulos, el ambiente donde se desarrolla la actividad, la accesibilidad del facilitador, la pertinencia de la información incluida en el Programa, entre otros aspectos.

b. Percepción de los bibliotecarios y docentes cuando el usuario busca información.

Los estudiantes, durante su permanencia en la Universidad y al usar los servicios y los recursos bibliotecarios, serán observados por el personal de biblioteca, y por los docentes, quienes estarán en capacidad de evaluar el dominio de ciertos procedimientos relacionados con el servicio bibliotecario.

Finalmente, los avances de la tecnología de la información y en cuanto a la prestación de servicios bibliotecarios, serán también elementos por considerar en la ejecución de nuevos programas de formación de usuarios en el Centro Regional Universitario de Coclé.

## **CONCLUSIONES**

Después de haber concluido el trabajo, se llega a las siguientes conclusiones:

1. Los estudios sobre el fenómeno de los usuarios de la información tienen más de 70 años; sin embargo, en el área latinoamericana, su existencia se ubica en la década del 60.
2. En el ámbito universitario panameño, en virtud de la situación bibliotecaria existente en el País (falta de tradición / cultura bibliotecaria), la mayoría de los estudiantes que ingresan en la universidad, desconoce los mecanismos de uso de la biblioteca y sus recursos de información.
3. En cuanto a programas para la formación de usuarios en las universidades, sólo hubo intentos en la Universidad de Panamá, a finales de la década pasada, por parte de la Biblioteca Universitaria.
4. El Programas de Formación de Usuarios, a través de los módulos que lo conforman y mediante el uso de la metodología participativa, busca una relación y resultados eficientes entre usuario - bibliotecario.
5. La Biblioteca Gil Blas Tejeira del Centro Regional Universitario de Coclé, desde 1999, inició una capacitación a los usuarios de primer ingreso en éste.

6. La investigación involucró a 150 estudiantes (6.25 % del universo), distribuidos en diferentes años (niveles) y facultades del Centro Regional Universitario de Coclé.
7. La Biblioteca Gil Blas Tejeira es reconocida por el estudiante (96 % de los encuestados) y la asistencia de éste es considerada como “buena” (90.6 % la frecuentan); sin embargo, el horario de servicio al público, según los encuestados, no es el más indicado.
8. Según la opinión de los encuestados, la Biblioteca Gil Blas Tejeira aún no ha logrado responder de manera satisfactoria las demandas / necesidades de información de los estudiantes del Centro Regional Universitario de Coclé.
9. El reglamento de la Biblioteca Gil Blas Tejeira es desconocido para un número considerable de usuarios (59.3 % de los encuestados).
10. El personal de la Biblioteca Gil Blas Tejeira realiza un gran esfuerzo en la atención del usuario. Así lo señaló el 96 % de la muestra.
11. El usuario de la Biblioteca Gil Blas Tejeira utiliza, con mayor frecuencia, las fuentes tradicionales; aún no ha explotado, de manera eficiente, las

oportunidades que brinda la tecnología, viable en la Biblioteca a través de Internet.

12. Los usuarios demandan la puesta en marcha de un programa de capacitación (formación) con temas específicos como: el uso de Internet, la divulgación del reglamento de la biblioteca y el uso de la tecnología de la información; además, sugieren la actualización de la colección como medida más urgente.
13. De modo general, a la biblioteca le corresponde atender las demandas y requerimientos de información de los usuarios; entonces, la Biblioteca Gil Blas Tejeira busca cumplir con esta responsabilidad.
14. El Programa de Formación de Usuarios de la Biblioteca Gil Blas Tejeira, en corto plazo, logrará usuarios autosuficientes en el uso de bibliotecas y fuentes de información.

## RECOMENDACIONES

Presentadas las conclusiones, como respuesta a los aspectos más significativos de la investigación y retomando el problema y objetivos de ésta, se recomienda lo siguiente:

- Que la biblioteca universitaria ejecute programas de formación de usuarios, principalmente en cuanto al uso de la biblioteca y de sus recursos de información, en virtud de las limitaciones que presentan los estudiantes de primer ingreso.
- Que el Programa de Formación de Usuarios utilice la metodología participativa, a fin de obtener resultados más eficientes de esta importante labor.
- Que el Programa de Formación de Usuarios, conforme lo indicaron los consultados, debe ser ejecutado por la Biblioteca Gil Blas Tejeira, al inicio de cada año académico.
- Que el Programa propuesto responda a las exigencias y requerimientos de la comunidad usuaria del Centro Regional Universitario de Coclé y los señalamientos de la literatura sobre este tema en el ámbito mundial.

- Que el Programa para la Formación de Usuarios de la Biblioteca Gil Blas Tejeira sea evaluado cada año y ajuste su contenido a las propias realidades y al desarrollo de la tecnología de la información.
- Que el Programa sea divulgado, principalmente, entre las autoridades universitarias; luego, entre los docentes y asociaciones estudiantiles del Centro Regional Universitario de Coclé, a fin de lograr la aceptación, colaboración y apoyo en la ejecución de esta importante actividad de capacitación.

## BIBLIOGRAFÍA

1. ARTELLANO JIMÉNEZ, J. 1999. **Estudio de las necesidades de información de la Comunidad de Centro Marcarones, perteneciente al CELE-UNAM.** México : UNAM, 1999. (Tesis de licenciatura).
2. BUSHA, CH. H. y HARTEP, S. P. 1990. **Métodos de investigación en bibliotecología : técnicas e interpretación.** México : UNAM / CUIB, 1990.
3. CALVA GOZÁLEZ, J. J. 1996. **El usuario y el diseño de los servicios bibliotecarios.** -- En: Desarrollo de colecciones y diseño de servicios / comp. Ma. del Carmen Negrete Gutiérrez; comp. Juan José Calva González. -- México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1996. -- p. 35-43. -- (Cuadernos ; 2)
4. CALVA GOZÁLEZ, J. J. 1994. **Las necesidades de información : la importancia de su estudio.** México. En: Biblioteca Universitaria : boletín informativo de la Dirección General de Bibliotecas, vol. 9, no. 3 (jul./sep. 1994), p. 33-37.
5. CALVA GOZÁLEZ, J. J. 1991. **Una aproximación a lo que son las necesidades de información.** México. En: Investigación Bibliotecológica : archivonomía, bibliotecología e información, vol. 5, no. 11 (jul./dic. 1991), p. 33-38.
6. CASTILLO MIRANDA, N. C., CASTILLO SÁNCHEZ, O. 2000. **Formación de usuarios en bibliotecas universitarias** -- Panamá: Editorial Universitaria, 2000. -- 30 p. -- (Cuadernos de Bibliotecología ; 5)
7. CASTILLO SANCHEZ, O. 1988. **Caracterización del docente de la Universidad de Panamá como usuario de bibliotecas y fuentes de información: informe final.** Santiago de Veraguas : CRUV, 1988. (Código de investigación 06-01/84/2).
8. CASTILLO SÁNCHEZ, O. 2000. **Elaboración y presentación de proyectos de investigación.** Panamá : Imprenta Universitaria, 2000.
9. CASTILLO SÁNCHEZ, O. 1982. **El usuario de la información: algunas implicaciones (psicológicas) para satisfacer sus necesidades de información.** pp. 42-6. Boletín ABDF, Nova Série. Vol. 5, No. 1. Jan./nov., 1982.

10. CASTILLO SÁNCHEZ, O. 1993. **Estudio de usuario: comentario y anotaciones.** pp. 7-14. Boletín Depto. de Bibliotecología, U. de Panamá. No. 8. Jul./dic. 1993.
11. CASTILLO SÁNCHEZ O. 1987. **Técnicas de recolección de información más utilizados en los estudios de usuarios.** pp. 59-70. Boletín Depto. de Bibliotecología, U. de Panamá. No. 16. Jul./dic., 1987.
12. CÓRDOBA GONZÁLEZ S. 1996. **Formación de usuarios para estudiantes universitarios : una experiencia con metodología participativa.** México : UNAM / CUIB, 1996,
13. CUNHA, M. B. da. 1983. **Análise de conteúdo, uma técnica de pesquisa.** p. 247-256. R. Bibliotecon., Brasília. Vol. 11, No. 2. Jul./dez.
14. CUNHA, M. B. da. 1985. **Metodología para estudos dos usuários de informacao científica e tecnológica.** pp. 5-20. R. Bibliotecon., Brasília. Vol. 10, No. 2. Jul./dez., 1985.
15. FIGUEIREDO, N. M. de. 1985. **Estudo de usuários como suporte para planejamento e Avalicao de sistemas de informacao.** pp. 127-36. Ci., Unv., Brasília. Vol. 14 No. 2. Jul./dez., 1985.
16. **FUNDAMENTOS DE LA METODOLOGÍA participativa y la investigación participativa.** 1988. Guatemala : UNICEF, 1988.
17. GARCÍA LAGUNAS, R. 2000. **Formación de usuarios en las universidades públicas estatales.** -- En: Encuentro Nacional de Programas Universitarios de DHI (2: 1998: Ciudad Juárez, Chih., México). La instrucción de usuarios ante los nuevos modelos educativos. -- Ciudad Juárez, Chihuahua: Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, 2000. -- p. 119-128.
18. GARCÍA LAGUNAS, R. 2000. **La Formación de Usuarios en el Sistema de Bibliotecas de la UASLP.** p. 61—73. En: Desarrollo de habilidades informativas en Instituciones de Educación Superior / Editado por Jesùs Lau y Jesùs Cortés. -- Ciudad Juárez, Chihuahua: Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, 2000.

19. HERNÁNDEZ SALAZAR, P. 1996. **Formación en el uso de información : la instrucción computarizada como alternativa.** -- México: P. Hernández Salazar, 1996. 111 h.
20. HERNÁNDEZ SALAZAR, P. 1998. **La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior.** -- México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1998. -- 76 p. : il. -- (Cuadernos; 4)
21. HERNÁNDEZ SALAZAR, P. 1997. **La formación en el uso de recursos de información para estudiantes de primer ingreso a la licenciatura en universidades públicas mexicanas.** -- En: Primer Congreso Interno de la Comunidad Científica del CUIB : los investigadores y sus investigaciones.-- México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1997. -- p. 72-76. -- (Memorias ; 10)
22. HERNÁNDEZ SALAZAR, P. 1994. **Sistematización del proceso de formación de usuarios de la información.** -- En: Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía ( 24: 1993: Guadalajara, Jal.). Memoria. -- México: Secretaría de Cultura del Gobierno del Edo. de Jalisco ; Universidad de Guadalajara ; AMBAC, 1994. -- p. 189-202.
23. LÓPEZ JARAMILLA, A. M. del P. 2000 **Necesidades y comportamiento informativo en los Investigadores del CCyDEL.** México : UNAM, 2000. (Tesis de licenciatura).
24. MARANHÃO BELTTIOL, E. 1990. **Necessidades de informacao: uma revisao.** pp. 59 – 70. R. Bibliotecon. Brasília. Vol. 18, No. 1. Jul./dez., 1990.
25. NAVA CHÁVEZ, R. M. y MARTÍNEZ MARTÍNEZ, A. J. 2000. **Formación de usuarios : diseño de un programa de formación de usuarios para la Biblioteca de México.** México : Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, 2000. (Tesis de licenciatura).
26. RENDÓN ROJAS, M. A. 1996. **Necesidad de información. Usuarios.** pp. 72 – 84. En: Bases Teóricas y filosóficas de la bibliotecología Miguel Angel Rendón. R. México : CUIB/UNAM, 1996.

27. **REVISTA DE BIBLIOTECONOMIA DE BRASÍLIA** 1982. Vol. 10, No. 2.
28. SANTOS V., W. de C. 1988. **Estudos de usos de usuários como instrumentos para disseminação da incerteza bibliográfica.** pp. 104-118. R. Esc. Bibliotecon., UFMG. Vol. 17, No. 1. Mar., 1988.
29. SEETHARAMA, S. 1993. **Diretrizes para o estabelecimento de unidades de consolidação da informação.** Brasília : IBICT/SENAI., 1993
30. **SEMINARIO LATINOAMERICANO sobre Formación de Usuarios de la Información y los Estudios de Usuarios.** 1997 / coord. Patricia Hernández Salazar; Saray Córdoba González; Ma. Cristina Pérez Giffoni de Martí; Susana Romanos de Tiratel Martha Sabelli de Louzao. -- México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1997. -- viii, 85 p. -- (Memorias ; 11)
31. SHERA, J. 1990. **Los fundamentos de la educación bibliotecológicos.** México : UNAM /CUIB, 1990.
32. **SERVICIOS Y TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN: una experiencia latinoamericana.** 1997. Colima, México : Universidad, 1997.
33. VÉLEZ SALAS, C. 1997. **La formación de usuarios en bibliotecas académicas en el ambiente de las nuevas tecnologías.** p. 8-13. Información, producción, comunicación y servicios. Año 7, No. 31. Otoño, 1997.
34. ZAPPALA, E. S. 1995. **Estudio de usuarios.** pp. 25-42. En: La biblioteca actividades de promoción del libro y extensión bibliotecaria y cultural. Buenos Aires : Ediciones Colihue, 1995.

**ANEXO**  
**CUESTIONARIO APLICADO A LOS ESTUDIANTES DEL CRUC**

**UNIVERSIDAD DE PANAMA.  
CENTRO REGIONAL UNIVERSITARIO DE COCLÉ**

**Encuesta para estudiantes**

Esta encuesta busca recoger información que nos permita diseñar una propuesta de Programa de Formación de Usuarios en el Centro Regional Universitario de Coclé, con el propósito de contar con usuarios autosuficientes en el uso de la biblioteca y sus recursos informativos, y atender los requerimientos de obtención de grado académico en la Universidad de Panamá. La información recolectada, con su valioso apoyo, será utilizada, únicamente, con fines de la elaboración de dicho documento. Agradezco su cooperación.

**I. ASPECTOS GENERALES**

1 Año que cursa: \_\_\_\_\_

2 Facultad: \_\_\_\_\_

**II. GENERALIDADES Y USO DE LA BIBLIOTECA**

3 ¿ Conoce la Biblioteca Gil Blas Tejeira?

Sí ( )

No ( ) Si no la conoce, favor devolver el cuestionario

4 ¿Consideras que la Biblioteca tiene un horario adecuado para la atención del usuario?

Si ( )

No ( )

5 Si conoces la Biblioteca del CRU de Coclé, ¿asistes con regularidad a ella?

Sí ( )

A veces ( )

Nunca ( ) Si respondió nunca, favor devolver el cuestionario.

6 Cuando asistes a la Biblioteca, ¿encuentras respuestas a tus requerimientos o necesidades de información?.

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

### **III. OTROS ASPECTOS DE LA BIBLIOTECA**

7 ¿Conoces el Reglamento de la Biblioteca?

Sí ( )

No ( )

8 ¿Consideras que el personal que atiende en la Biblioteca brinda (ofrece) una atención adecuada?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

### **IV. USO DE LAS FUENTES / RECURSOS DE INFORMACIÓN**

9 Cuando asistes a la Biblioteca, ¿qué mecanismos utilizas para encontrar o conseguir la información deseada?

Consultar directamente al bibliotecario ( )

Consultar el fichero o catálogo ( )

10 Cuando utilizas el fichero o catálogo de la Biblioteca, ¿encuentras con facilidad lo que buscas o requieres?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

11 Además de los documentos bibliográficos ( libros, tesis, diccionarios, etc.), ¿utilizas otros recursos de información?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

12 Si respondió siempre o a veces, favor indicar, cuáles recursos utiliza.

Internet ( )

Base de datos ( )

CD. Rom ( )

Otros recursos ( ) Especifique: \_\_\_\_\_

## **V. FORMACIÓN / CAPACITACIÓN DEL USUARIO**

13 ¿Considera usted necesario recibir una capacitación o formación para un mejor uso de la biblioteca y sus fuentes y recursos informativos.

Sí ( )

No ( )

14 Si respondió en forma afirmativa a la pregunta no.13, señale los aspectos que le interesaría conocer con mayores detalles:

Reglamento de la Biblioteca ( )

Uso de Internet ( )

Uso de fuentes informativas en general ( )

Uso de CD Rom ( )

Uso de Base de Datos ( )

Cuidado de la colección ( )

**VI. MEDIDAS / FACILIDADES PARA MEJOR USO DE LAS FUENTES  
Y RECURSOS DE LA BIBLIOTECA**

15. Sugiera tres medidas o facilidades que le permitan un mejor uso de las fuentes y recursos informativos de la biblioteca.

---

---

---

GRACIAS

Prof. Natsina C. Castillo M.