



CAPÍTULO I. EL PROBLEMA

1.1.- Planteamiento del problema

La diversidad de opciones de información a que se enfrenta todo individuo es un tema en estudio en la actualidad, en especial porque tal variedad puede convertirse en una amenaza si el usuario no está preparado para utilizarla adecuadamente. Esto quiere decir que indistintamente del formato en que se presente es indispensable contar con información pertinente de fuentes valederas, responsables y autorizadas para el desarrollo del quehacer humano. Por esta razón, es preciso contar con estrategias que permitan realizar búsquedas organizadas, localización y análisis sistemático de la información recopilada, procesamiento analítico y presentaciones claras y concretas de nuevos conocimientos.

Los usuarios habituales de la Biblioteca "Foción Febres Cordero" de la Facultad de Odontología de la Universidad Central de Venezuela, no se escapan a estas circunstancias, es por ello que la biblioteca debe conocer las necesidades de los usuarios; ya que éstos llegan a la misma sin saber lo que esta les puede ofrecer, simplemente la consideran un lugar tranquilo para el estudio, desconociendo los servicios y recursos que allí pueden encontrar. Tampoco saben cómo utilizar los documentos que se les presentan en diferentes soportes, ni cómo buscar o integrar un tema a sus necesidades.

Ante esta realidad, creemos conveniente realizar un estudio de usuarios para determinar las necesidades de información y el grado de satisfacción de los usuarios en cuanto a los servicios y al manejo de los



recursos documentales que les está ofreciendo esta unidad, y así poder plantear un programa de formación de usuarios, el cual les permita un mejor aprovechamiento de los recursos y servicios que ofrece la biblioteca.

1.2. Objetivos de la investigación

General

- Proponer un programa de formación de usuarios para la Biblioteca "Foción Febres Cordero" de la Facultad de Odontología de la Universidad Central de Venezuela.

Específicos

- Determinar la situación actual de la Biblioteca "Foción Febres Cordero" de la Facultad de Odontología de la Universidad Central de Venezuela.
- Establecer las necesidades de formación de los usuarios de la Biblioteca "Foción Febres Cordero" de la Facultad de Odontología de la Universidad Central de Venezuela.
- Detectar el grado de conocimiento que posee el usuario con respecto a los servicios que presta la biblioteca.



1.3. Ubicación del problema en el contexto del conocimiento acumulado.

Este proyecto se ubica en el lineamiento de la gestión de unidades de información, ya que se trata de un programa de formación de usuarios en una biblioteca o unidad de información.

1.4. Importancia de la investigación (justificación)

Este proyecto pretende ser un gran aporte para la comunidad que acude a la Biblioteca "Foción Febres Cordero" de la Facultad de Odontología, ya que facilitará los conocimientos, habilidades y destrezas para los usuarios, además de poder difundir los servicios con los que cuenta esta unidad y hacer un buen uso de los mismos.

Por esta razón es importante crear un programa de formación de usuarios, ya que la biblioteca debe considerar las variables, como el tipo de usuarios que llegan a la institución, la conveniencia de efectuar un estudio de usuarios, cómo orientar la formación para utilizar el perfil más conveniente en cada situación, en qué momento realizarlo, los contenidos a aplicar, el espacio asignado para realizar las sesiones, los medios utilizados, la difusión del programa dentro y fuera de la organización, tratándose de un público homogéneo como es el de la biblioteca universitaria requiere de una formación específica.

El propósito de un programa de este tipo es estimular y favorecer en el usuario el desarrollo de su capacidad para resolver problemas de información con una actitud crítica, analítica y reflexiva para un manejo integral de la misma.



1.5. Limitaciones de la investigación.

- El poco interés por parte del estudiantado de la Facultad de Odontología, en cuanto a los servicios que ofrece la biblioteca.
- La falta de colaboración de los usuarios al contestar el cuestionario, instrumento de medición de esta investigación, ya que los mismos acotaban no tener tiempo para responderlo.



CAPITULO II. LOS USUARIOS

2. Usuarios

En su sentido más simple la palabra usuario significa: "El que usa ordinariamente una cosa, el cliente habitual de un servicio público o semipúblico; o la persona que puede utilizar con limitaciones una cosa ajena".

"Persona que utiliza los servicios que puede prestar una biblioteca, centro de documentación o archivo" (Martínez, 1989, p.649).

"Miembro de la comunidad específica a la cual una determinada biblioteca a cualquier o cualquier otro centro de información está destinado a servir, y debe considerarse que abarca tanto a los usuarios potenciales como los reales" (Lancaster, 1983)

Claire Guinchat y Michel Menow (1983, p. 415), lo definen como "un agente especial de creación, evaluación, enriquecimiento, adaptación, estímulo y funcionamiento de un sistema de información cualquiera que sea."

En otras palabras, podemos expresar que los usuarios son el núcleo hacia donde se inclinan todas las actividades de la biblioteca, en ellos podemos encontrar a un espectador, capaz de crear y evaluar el servicio informativo, así como servir de impulso al desarrollo integral de las unidades de información.



2.1. Tipología de usuarios de la información

Todo sistema de información tiene la necesidad de conocer con la mayor precisión posible, a la población a la cual va destinado su servicio, así como sus necesidades fundamentalmente de información, es por ello que diversos autores han dirigido sus recursos para desarrollar distintas tipologías de usuarios, agrupándolos de acuerdo a la similitud de sus características, pero esto hace que un usuario determinado pueda pertenecer a diversos grupos de acuerdo a sus diferentes características, por ello o al no existir una división exacta entre las diferentes características y no existir límites determinados entre los diferentes grupos, esta clasificación es muy simple y poco precisa.

Elías Sanz Casado (1993, p. 154-166)) señala que de acuerdo a las pautas de comportamiento los usuarios se agrupan en cuatro grupos o categorías:

1.- El investigador y el docente:

Es el tipo de usuario estudiado con mayor profundidad y es por esto que los centros de información dedicados a atender sus demandas son los que presentan mayor número de servicio, como una gran diversidad tipológica de los del fondo de esos centros.

Los investigadores se agrupan de acuerdo a sus hábitos y necesidades de información, en cuatro categorías:

- Científicos puros y experimentales
- Tecnólogos
- Científicos sociales



- Humanistas

Estos usuarios son los que más tradición tienen en el uso de la información y puede afirmarse que la mayoría de los centros de información están diseñados para atender sus necesidades.

En el sector de la investigación no sólo consume información, sino que también la produce, por lo tanto la información es utilizada como recurso para las investigaciones en este tipo de usuarios.

Los investigadores de las instituciones de enseñanza superior, como cualquier persona o sector de la sociedad presentan necesidades de información, las cuales se relacionan con su actividad laboral, que consiste en investigar, tanto en el área humanística y de ciencias sociales, como en el área científica. Las necesidades de información de los usuarios deben ser satisfechas principalmente por las unidades de información llámense centros de documentación o bibliotecas especializadas que los atienden, pero para lograr esto es necesario identificar dichas necesidades y diseñar los servicios bibliotecarios y de información acordes para satisfacerlas; pero es común observar, que cada unidad de información diseña sus servicios sin tomar en cuenta o sin tener un conocimiento de las necesidades de información del sector de la sociedad que le compete atender (usuarios), puesto que en los centros de documentación, bibliotecas o unidades de información se diseñan con una misma estructura, bajo una práctica documental o bibliotecaria convencional o por algunos otros factores, aún para diferentes usuarios.



2.- La Industria

Este es un tipo de usuario más heterogéneo y más complejo de estudiar. Este tipo de usuario necesita una información más específica y elaborada, que atañe a problemas concretos y que aporta soluciones definidas.

Sus necesidades de información son de diferentes tipos, ya que necesita información técnica que resuelva sus problemas de innovación y desarrollo; además de información comercial y de marketing que responda a las necesidades de la empresa, de su entorno y ser competitiva en la venta de sus productos.

Las fuentes de información que utilizan son muy variadas; pero son las publicaciones periódicas la fuente más utilizada. Usan otro tipo de documentos como son las patentes y los informes.

Estos usuarios además de consumir información, también la producen. Pero esta información no es difundida al exterior, es información de uso interno y proporciona ventajas competitivas.

3.- Administrador, planificador y político.

La información que utilizan debe estar muy elaborada y sintetizada antes de llegar a los usuarios.

La tipología de información debe ser variada, siendo la más solicitada los documentos de gran actualidad como son los diarios y semanarios, además de los informes específicos elaborados para el asunto concreto. Las fuentes informacionales poseen un gran valor para estos usuarios,



principalmente por la rapidez para obtener la información, así como la precisión de dicha información. No hay que olvidar que estos usuarios no tienen suficiente tiempo, ni la formación adecuada para desentrañar informes complejos que exijan grandes conocimientos en la materia.

Conocer sus hábitos y necesidades de información es cada vez más importante por la gran cantidad de decisiones que tienen que tomar que implican el destino de importantes recursos.

4.- El hombre de la calle.

Es un tipo de usuario muy complejo por su heterogeneidad, que se traduce en la dificultad de establecer grupos de usuarios en función de sus necesidades de información.

La información que necesitan es muy variada y depende de la actividad que estén realizando o de interés determinado por temas de actualidad. El tipo de información es de carácter divulgativo.

La tipología de documentos que demandan son los diarios, los libros y los medios audiovisuales.

Se hace necesario conocer los diferentes tipos de niveles de usuarios, a fin de asignar los diferentes programas y metodología en la formación, estudio y perfil de usuarios.



Otra tipología muy aceptada es la siguiente:

a) Usuarios reales

Es la población en su conjunto, la cual utiliza los servicios y recursos bibliotecarios de la institución, a su vez se divide en:

Activos: son activos cuando usan alguno o todos los servicios de la biblioteca porque conocen el uso y manejo de la misma.

Pasivos: son pasivos cuando frecuentan poco la biblioteca, además desconocen el uso y manejo real del servicio bibliotecario.

b) Usuarios potenciales

Es el resto de la población individual de universidades, instituciones, organismos, que reúnen las características para el uso de las bibliotecas.

c) Existen también una clasificación de usuarios por edad: niños, adolescentes, adultos, ancianos, etc.

d) Usuarios por sus niveles

De acuerdo a la población que visita la biblioteca se agrupan en:

1. Estudiantes

- Educación Básica (1ro a 6to. Grado).
- Educación Básica (7mo a 9no. Grado).



- Ciclo Diversificado.
- Técnico
- Universitario
- Postgrado
- Docente
- Investigador
- Artesano
- Ama de casa
- Personal administrativo
- Instituciones complementarias y afines.

En una biblioteca universitaria se pueden apreciar tres categorías de usuarios: estudiantes de pregrado y postgrado, profesores e investigadores.

Según Rocío Herrera (1980, p.281-299) cada una de estas categorías tienen sus diferencias, necesidades de información y comportamiento determinado.

El comportamiento de profesores y estudiantes está enmarcado dentro del tipo de educación realizada en el país: enseñanza-aprendizaje. Los profesores en pocas ocasiones asisten a las bibliotecas, más grave aún no informan a ésta de la bibliografía utilizada en sus clases, imparten sus conocimientos y luego el estudiante acude a la biblioteca a consultar sólo lo que el profesor les recomienda, sin ir más allá de los otros servicios o materiales bibliográficos que puede ofrecer la unidad de información.

En el caso de los investigadores, estos usuarios utilizan en menor grado a las bibliotecas universitarias centrales porque generalmente prefieren acudir a bibliotecas más especializadas en el tema que les ocupa.



2.2. Usuarios de la información

El usuario de la información es un ser participante de cualquier sistema de información, es por ello que el diseño de cualquier programa con miras a mejorar o ampliar servicios, está condicionado por las necesidades de los usuarios, es así como surgen como paso primordial, realizar estudios de usuarios para modificar las condiciones existentes en una biblioteca, ya que permite determinar características y requerimientos específicos de información mostrando así los diferentes canales usados por los usuarios para la adquisición de la información y los tipos de fuentes de información y la frecuencia de su uso.

Las fuentes que utilizan los usuarios para acceder a la información que precisan, el uso que hacen de los sistemas y servicios de información, los hábitos de comunicación que presentan entre ellos o su capacidad idiomática, son algunas de las características que resultan imprescindibles conocer para planificar y gestionar eficazmente los sistemas de información adecuados.

Para lograrlo se deben tomar en cuenta aspectos como el conocimiento de los usuarios, los medios de análisis de sus necesidades, la sensibilización, la formación y la evaluación de los servicios a través de sus valoraciones.

2.3. Estudios de usuarios

El estudio de usuarios de la información ocupa un papel fundamental en la formación. Tradicionalmente, el objetivo estaba centrado en el funcionamiento del sistema de información; actualmente se encuentra centrado en el usuario, considerándose los siguientes factores:



- Necesidades informativas de los usuarios.
- Comportamiento del usuario/a con relación al proceso de búsqueda y recuperación de la información, y su capacidad de aprendizaje.
- Modelos basados en la interacción y la adaptación al uso de la información
- Educar o formar al usuario para que haga mejor uso de los servicios.

Según Sanz, Elias (1993, p.154-166) “la aplicación de los estudios de usuarios en los centro de información facilita la toma de decisiones por la importancia que supone el conocimiento de los destinatarios de su actuación”. Posibilitan además, la aplicación de diferentes técnicas del marketing y de la gestión de la calidad total que facilitará la mejor prestación del servicio. Para ello es fundamental ver los estudios de usuarios en dos contextos diferenciados, pero, a la vez, relacionados. Por una parte, en la planificación de un servicio o de un producto a partir de los estudios de las demandas y necesidades de información de las diferentes tipologías de usuarios reales y potenciales; y, por otra, dentro de la evaluación de los servicios o productos que presta la biblioteca, a partir del conocimiento del grado de satisfacción de los usuarios.

En este sentido, tal como argumentan Stone y Harris (1984, p.1):

“The motivations to conduct a user study often arises from a need or wish to evaluate services, in order to try to establish how far good use is being made of scarce, and often decreasing, resources, to re-assess priorities, or to justify the existence of all or part of the services offered”.



Para Martha Valencia (1982, p.2) “Los estudios de usuarios son considerados como un método sistemático de recolectar información concerniente con la biblioteca, sus actividades, operaciones, personal, uso y usuarios, en un tiempo dado. Sirven para dar una visión más que un plan detallado y pueden ser motivados por la necesidad de incrementar y proveer información o satisfacer una curiosidad”

Mientras que Emilia Curras (1988) define que “Los estudios de usuarios son una constante preocupación para los trabajadores en información, son importantes para saber que tanto por ciento usan los servicios los usuarios, para poder decir que tipo de profesionales rechazan más frecuentemente las bases de datos o para saber si la biblioteca satisface o no las demandas de información”.

2.4. Necesidades de información

Según Sanz Casado (1994, p. 24), la necesidad de información se puede definir como “la sensación de carencia de algo”. Todo sistema de información sabe la importancia de conocer a cabalidad las necesidades informacionales del grupo al cual van dirigidos sus servicios.

Las necesidades de información, según Lancaster (1983). Citado por Sanz Casado (1994, p. 24), se dividen en dos grandes grupos: las necesidades de localizar y obtener un documento en particular y del cual se conoce el autor y/o el título; y la segunda, la necesidad de localizar los documentos relativos a un tema en particular, conocido como necesidad de tipo temático. Además, señala que la satisfacción de las necesidades depende del tamaño de la colección, de su organización, la utilidad de los catálogos y la aptitud del personal para utilizar estos recursos.



Palacios Reina (1997, p. 21) afirma que “las necesidades de información son las que hacen que el usuario sienta la obligación de obtener o localizar información determinada para llevar a cabo una actividad, bien sea al ámbito laboral o para resolver una situación de la vida diaria”.

Por otra parte, Núñez Paula (1990, p. 32) asegura que las necesidades de información “existen inconsciente y objetivamente para el hombre, por ello las necesidades de cada individuo son particulares, pues dependen de sus características propias; se considera que la profesión o bien la principal actividad que cada individuo desempeñe será un factor determinante para sus necesidades.

2.5. Formación de usuarios

En la década del 70, en las instituciones de educación superior se comienza a investigar sobre los usuarios. El primero de estos estudios que data de 1971, fue realizado en el centro de investigaciones bibliotecológicas de la Universidad de Buenos Aires dirigido por Gustavo F. J. Cirigliano; se refiere a las habilidades de los estudiantes universitarios para manejar las fuentes de información. Este tema, también fue área de interés de la Universidad Nacional de Salta y La Nacional de Jujuy, que manifestaron su inquietud en torno a cómo formar a los usuarios. Lo primero que se introduce son cursos de actualización bibliotecaria y luego, en las carreras de bibliotecología, y los programas de estudio adoptan materias sobre organización de trabajo intelectual.

La formación de usuarios de la información es un hábito de las bibliotecas desde que éstas se convirtieron en reservorio del saber y de la cultura. Desde los comienzos se estuvieron preparando para cumplir un



papel protagónico en la sociedad y mostrar, a quienes llegaban a ellas, qué documentos tenían, cómo podían acceder a ellos y qué servicios les podían prestar. Con el pasar de las épocas la producción de información fue creciendo aceleradamente y los modelos para organizarla y ponerla a disposición de los usuarios fueron adecuándose a diferentes necesidades.

Esta es una tarea que los profesionales de la información deben enfrentar en los diferentes niveles del sistema educativo formal, cuyas consecuencias se pueden observar posteriormente a través de toda la vida de la persona, como usuario de la información. Sin embargo, esta es una labor que muchas veces es evadida por cuanto es preferible dedicarse a las actividades que deparen resultados más inmediatos o aquellas que necesiten una urgente atención.

Si se reconoce que la formación de usuarios constituye un aporte muy valioso al desarrollo de una nación o comunidad, podremos observar que sus efectos a largo plazo, que son el resultado de nuestra acción profesional, serán contundentes para lograr que las personas lleguen a ser más productivas, reflexivas y capaces de explotar más eficientemente su inteligencia.

Existen tres matices diferentes que en la práctica ha presentado el concepto de la formación de usuarios.

El primero y más común, es el que tiene un objetivo utilitario –como es el caso del contenido del término instrucción- el cual se aplica cuando se desea que el usuario aprenda el manejo de fuentes de información, tradicionalmente denominadas “abstractas” o índices, publicadas en formato digital o impresas; las bases de datos o catálogos en línea (OPAC).



En este caso, cabe señalar aquí la definición de Tessier (Dupont, 1992, p. 35-40) quien destaca que ésta es...el conjunto de actividades de aprendizaje que permiten conocer y utilizar las fuentes de información y los recursos documentales óptimos, a fin de estudio, de investigación y de actualización permanente.

Se observa que su sentido se limita a que el usuario conozca los instrumentos que tiene la unidad de información, con el fin de que sean utilizados correctamente. Así, el profesional de la información economizará tiempo y esfuerzo al evitar la repetición innecesaria de la misma instrucción a diversos usuarios, durante múltiples veces. Las secciones o jornadas a usuarios se realizan generalmente, utilizando módulos de autoinstrucción, medios audiovisuales o multimedios y en los casos más comunes, folletos o plegables complementados con charlas.

Esta misma concepción ha evolucionado hasta llegar más recientemente a lo que algunos autores han denominado como "alfabetización en información", aunque se diferencia de su antecesora porque ésta se inicia desde la escuela, o como lo expone Fjallbrant (1996, p. 31-34), provee al estudiante de "conceptos y herramientas que serán útiles, no sólo en conexión con sus estudios inmediatos, sino a través, de toda su vida laboral". No obstante, esta idea mantiene ese sentido utilitario que se mencionó antes, pues no trasciende el objetivo de desarrollar una habilidad en el sujeto para que use las fuentes y los productos de información.

El segundo concepto es aquel que asimila la formación de usuarios con la divulgación o mercadeo de los servicios y productos que ofrece la unidad de información y que en el pasado se llamó también atracción de usuarios. Así, se distribuyen materiales impresos que contienen instrucciones e información sobre el contenido de la unidad de información –



por ejemplo – los nuevos servicios que ofrecen o los nuevos instrumentos que se adquirieron. El uso de plegables, boletines o trípticos es común en estos casos, así como los videos que se transmiten en forma continua, y los “homepages” que existen en la red, los cuales se distribuyen masivamente como medio para mercadear la oferta.

El tercer concepto es aquel que tiene un objetivo más integral, permanente y profundo, al que Wilson (1980, p.10) le ha llamado educación de usuarios y pretende que:

Los usuarios potenciales de la información, o los encargados de elaborar políticas nacionales en esta esfera, adquieran conciencia del valor de la información para actividades especializadas, adopten actitudes positivas con respecto a la necesidad de buscar información y estén motivados para utilizar o desarrollar recursos informativos.

Tomar conciencia no es una tarea fácil, pero paulatinamente se deberá romper el círculo vicioso en el cual han caído los países pobres en información. Si no somos capaces de usar la información, tampoco podremos producirla y mucho menos, promover su uso mediante políticas nacionales que se diseñen con ese cometido.

Tratando de actualizar este concepto, se desprende que el objetivo a largo plazo de las unidades de información – sobre todo de la educación formal – ha de ser formar una cultura de información, definida por Menou (1996, p. 298) como “la habilidad de los individuos o grupos de hacer el mejor uso posible de la información”. Así, se debe educar al usuario en las etapas tempranas de su vida para lograr un adulto conciente de la importancia del uso de la información y consecuentemente, que esté interesado en promoverla y generarla.



Monfasani y Curzel (2006, p. 80) dicen que en términos generales se conoce a la formación de usuarios (FU) como aquel conjunto de actividades que desarrolla la biblioteca para transmitir al usuario qué es y cómo funciona, cuáles son sus recursos disponibles y qué servicios ofrece para lograr satisfacer sus necesidades de información. Su objetivo es instruirlo en los procesos de búsqueda bibliográfica, identificación de las distintas fuentes y sus formatos, la localización, selección, evaluación y utilización de la información, entre otros aspectos.

De acuerdo a los conceptos vertidos, la formación de usuarios de la información será:

Todo esfuerzo a orientar al lector, individual o colectivamente, para que use de manera eficaz los recursos y servicios que ofrece la biblioteca y utilice de forma adecuada la información.

Con esta definición se introducen dos conceptos en la formación: la colectiva, que incluye visitas guiadas, charlas, conferencias u otro tipo de actividad grupal, y la individual, que se realiza a través de la señalización adecuada para el uso de los servicios y recursos, o mediante la entrega de folletos y guías, aunque se considera como fundamental en el concepto de formación individual la que se realiza en forma personalizada en cada servicio de la biblioteca.

Por otro lado, la biblioteca electrónica e Internet han modificado la conducta documental, en especial en las unidades de información del área académica. Ello ha llevado a un cambio en la búsqueda, en la recuperación, en la gestión y en la comunicación de la información, transformado el rol del usuario como el del bibliotecario.



a) El rol del usuario

Frente a las necesidades que se les presentan, el usuario deberá adquirir ciertas habilidades para adecuarlas a las tecnologías,; para ello tendrá que:

- Especificar la necesidad de forma adecuada para que se pueda transferir a los lenguajes de máquina.
- Preguntas al sistema de manera concreta para recuperar información pertinente.
- Conocer las funciones de los sistemas y cómo utilizarlos.
- Identificar las posibles fuentes existentes en Internet requeridas para la investigación o área de estudio.
- Utilizar los medios de comunicación que provee Internet, para contactar otras personas que estén trabajando en el tema de estudio
- Aplicar estrategias adecuadas para saber por dónde comenzar la consulta, como puede ser la página de la institución, los índices de revistas electrónicas o los portales de otras organizaciones.
- Localizar recursos en línea a través de direcciones preestablecidas o nuevas.
- Seleccionar o rechazar las fuentes pertinentes a través de una evaluación de los contenidos.
- Saber cómo registrar y almacenar la información recuperada.
- Interpretar y analizar la información recuperada para evaluar la que será utilizada.
- Conocer cómo presentar y difundir el trabajo resultante.



b) El rol del bibliotecario

El bibliotecario acompañará este proceso, a través de la actualización permanente que conlleva al conocimiento y uso de las TICs; entenderá para ello en las ventajas y desventajas de los nuevos sistemas, en la consulta de fuentes con formatos cambiantes, en el diseño y generación de nuevas bases de datos, en el filtrado de la información excesiva, en la concentración de la formulación de necesidades, en la interpretación y evaluación de los resultados.

En estas circunstancias la evolución de la formación del bibliotecario posibilitará, entre otros roles; cumplir con el papel formador, proporcionar una gama de nuevos servicios para nuevos usuarios, gestionar los recursos necesarios, funcionar adecuadamente en el mundo de las redes, integrar y operar en organizaciones cooperativas, desarrollar modelos de sistemas de información locales e intervenir en los nacionales.

2.7. El por qué de la formación.

En términos generales se conoce a la formación de usuarios (FU) como aquel conjunto de actividades que desarrolla la biblioteca para transmitir al usuario qué es y cómo funciona, cuáles son sus recursos disponibles y qué servicios ofrece para lograr satisfacer sus necesidades de información. Su objetivo es instruirlo en los procesos de búsqueda bibliográfica, identificación de las distintas fuentes y sus formatos, la localización, la selección, evaluación y utilización de la información, entre otros aspectos.

Es evidente que los cambios sociales y tecnológicos relacionados con el mundo de la cultura, la información y la educación están modificando en



gran medida la función y la misión de la biblioteca, debiéndose ésta adaptar e integrar ante esta nueva realidad sociocultural en la que se encuentra inmersa.

Nos encontramos en un momento clave en el que la biblioteca debe mostrarse como una solución ante los problemas del exceso de información que presentan los usuarios, reales o potenciales, cada vez más necesitados no sólo de todo tipo de recursos y servicios de información, sino también de las herramientas que les permitan comprender la complejidad de los procesos informativos y adquirir las habilidades suficientes para aprender en forma constante a lo largo de su vida.

Es importante que la FU sea considerada de manera sistemática y permanente en el contexto de los servicios ofertados por la biblioteca. En este sentido, la formación de usuarios debería establecerse como un servicio estructurado y planificado en función del tipo de usuario, más que como una actividad adicional al resto de las funciones de la biblioteca.

2.8. Las dificultades de los usuarios

En la experiencia respecto al comportamiento de los usuarios llama la atención las dificultades que tienen éstos para acceder y buscar información, ya sea porque desconocen los servicios y recursos disponibles en la biblioteca o porque no poseen una correcta metodología de investigación bibliográfica.



Etapas	Dificultades en la búsqueda documental
Objetivos de la búsqueda	<ul style="list-style-type: none"> • Presentan los temas sin delimitar. • Demandas búsquedas demasiado específicas. • No son conscientes del trabajo que conlleva la búsqueda documental. • No parten de sus conocimientos previos. • No plantean la búsqueda en función del tipo de trabajo a producir (tesis, monografías, etc.)
Búsqueda de los documentos	<ul style="list-style-type: none"> • No se orientan en el espacio físico de la biblioteca (salas de lectura, hemeroteca, referencia). • Desconocen los instrumentos de búsqueda: catálogos, sistemas de clasificación del material. • Buscan sistemáticamente en el estante. • No tienen en cuenta la existencia de fuentes de información complementarias al libro. • Esperan que el bibliotecario solucione la consulta.
Localización de la información en documentos impresos.	<ul style="list-style-type: none"> • Esperan encontrar el título que responda exactamente a su consulta. • No utilizan instrumentos que facilitan la consulta de los documentos; sumarios, índices. • No comprenden las distintas formas de presentación de la información: imágenes, esquemas, etc.
Obtención de información	<ul style="list-style-type: none"> • Acumulan documentos sin un método de selección. • No consideran necesaria la consulta de distintas fuentes. • No distinguen los niveles informativos de las diferentes fuentes.
Reelaboración de la información	<ul style="list-style-type: none"> • No elaboran resúmenes a partir de las distintas fuentes. • No consideran necesario citar las fuentes de información. • Presentan dificultades para reformular los contenidos en un lenguaje claro y personal.

2.9. Alfabetización informacional

Los primeros estudios y trabajos respecto de este tema abarcan las décadas de 1980 y 1990; en los Estados Unidos, en 1989 la American Association of School Librarians (AASL) y la Association of College and



Research Libraries (ACRL), divisiones de ALA, aprobaron los primeros estándares; en el Reino Unido, Francia, Canadá y España también se llevaron a cabo trabajos sobre esta temática.

A partir del 2000 estas líneas de trabajo tienen un comienzo incipiente en Latinoamérica, siendo México el primero que redactó unas normas sobre competencias informativas en estudiantes universitarios. En Argentina, desde la Universidad de Cuyo y la Universidad de Buenos Aires se iniciaron propuestas de este tipo en las bibliotecas de las unidades académica. De todas formas, desde el ámbito de las bibliotecas universitarias la formación de usuarios en servicios y recursos que ellas ofrecen es parte de su misión y se realiza aunque de manera informal, ya que en la mayoría de las bibliotecas no se encuentra incorporada en plan de estudios y es dictada muchas veces a solicitud de áreas o cátedras interesadas en que sus alumnos se capaciten para utilizar estos recursos.

Los especialistas coinciden en que aunque se han dado variadas denominaciones a esta nueva forma de formar, podría decirse que se entiende desde el punto de vista de los usuarios como el dominio de una serie de competencias o habilidades para obtener, evaluar, usar y comunicar la información en forma impresa y electrónica. Desde el punto de vista académico, es el servicio y las actividades para lograr la enseñanza-aprendizaje de esas destrezas. Pero lo fundamental en este nuevo tipo de alfabetización es el aprendizaje a lo largo de la vida, que enseña a aprender y marca un modelo para aprender a aprender.

La alfabetización es un continuo que se ha dado a través de las épocas y que se fue transformando para adecuarse a los cambios que se producían en la sociedad, desde las primeras letras, leer y escribir –primer



aprendizaje recibido en la escuela- hasta convertirse en formas más complejas que las adquiridas en la instrucción formal.

La alfabetización informacional es un proceso de aprendizaje mediante el cual uno identifica una necesidad o define un problema, busca recursos aplicables; reúne y consume información; analiza e interpreta; sintetiza y comunica eficazmente a otras personas y evalúa el producto realizado. Una persona alfabetizada en información es aquella capaz de reconocer cuando se necesita información y tiene la capacidad para localizar, evaluar, y utilizar eficientemente la información requerida (ALA, 1989), lo que le permite llegar a ser un aprendiz independiente a lo largo de la vida.

La alfabetización informacional engloba tres tipos de conocimientos y habilidades (Benito, 2000).

- Para encontrar información: habilidades de localización y recuperación documental, y habilidades de manejo de equipos tecnológicos.
- Para usar información: habilidades de pensamiento, habilidades de estudio e investigación; habilidades de producción y de presentación.
- Para compartir y actuar éticamente respecto a la información.

En síntesis, las personas con alfabetización informacional:

- Son ávidos lectores y comunicadores de información artística y cultural. Son pensadores críticos y creativos, aprendices motivados e investigadores organizados. Usan la información responsablemente y son comunicadores eficientes. Colaboran con otros, tanto en personas como a través de las tecnologías en el diseño, desarrollo y evaluación de proyectos de información. Con todo ello, sus habilidades en el uso de la tecnología de la información aumenta.



- Son aprendices competentes e independientes. Conocen sus habilidades de información y se comprometen activamente con el mundo de las ideas. Demuestran confianza en sus capacidades para resolver problemas y saber que información es relevante. Manejan herramientas tecnológicas para acceder a la información y comunicarla. Operan cómodamente en situaciones donde hay múltiples respuestas y donde no las hay. Los estudiantes alfabetizados en información son flexibles, pueden adaptarse a cambios y son capaces de funcionar independientemente o en grupos.
- Saben como aprender porque conocen como está organizado el conocimiento, cómo encontrar información y cómo utilizar la información de manera que otros puedan aprender de ellos.

Consideramos que esta nueva forma de formar debería estar inserta en los programas de información de las instituciones, y en particular que podría ser incluida en forma optativa en el plan de estudios de los programas educativos, que deberían atravesar los contenidos de una disciplina, así como ser incluida en las carreras de post-grado, para promover un mejor aprovechamiento de los servicios y recursos de información. Es conveniente que los distintos sectores bibliotecarios realicen tareas conjuntas para analizar la conveniencia de incorporar la alfabetización informacional como un servicio más de la biblioteca, que se hagan desarrollos sistemáticos y que se produzcan guías y pautas con este fin, que se evalúen los resultados obtenidos por los usuarios y que se haga una evaluación constante del programa de alfabetización informacional.

2.10. De la formación de usuarios a la alfabetización informacional.

Las bibliotecas y en general las unidades de información tradicionalmente han entendido la formación de usuarios como el servicio de



dar a conocer la institución, sus servicios y sus recursos de búsqueda documental. Es este sentido, ha solido ser una orientación para el uso, y en algunos casos una instrucción bibliográfica documental, cuyo nivel dependía del tipo de usuario y del tipo de institución.

Una razón de la necesidad de la formación de usuarios ha sido la compleja organización de la información documental en nuestras instituciones, que han tenido sistemas clasificatorios difíciles, poco señalizados y facilitados conceptual y gráficamente. En este sentido, la progresivamente mayor disposición de las bibliotecas y unidades de información para facilitar el uso, ha ido haciendo que se simplificara el acceso, y su diseño facilitara la consulta y uso tanto de las instalaciones como de la colección y los productos de búsqueda bibliográfica. Esta simplificación ha ido orientando los contenidos de la formación de usuarios. La mejor señalización, la amigabilidad de los interfaces de consulta o el acceso directo a las colecciones, van guiando y facilitando el uso, y lo que ahora va siendo necesario enseñar en que nuevas fuentes existen, el uso de las bases de datos especializadas, las posibilidades de las búsquedas expertas...

Pero no nos equivoquemos: el que apartemos las complejidades innecesarias de los procedimientos de acceso y consulta no implica que las personas sepan utilizar y aprovechar mejor la información para su propio conocimiento y su actuación. La información en general, y la científica en particular, es cada día más compleja, por factores como el crecimiento del volumen de la documentación en múltiples soportes y vías de acceso, el rápido cambio y la mediatización tecnológica del conocimiento. Y ello lleva a la necesidad creciente de habilidades de información, que hagan a las personas capaces de aprender durante toda la vida y adaptarse a los cambios.



Las habilidades que se exigen en la era electrónica son de magnitud diferente a las de la época de la imprenta. “La identificación y localización de recursos individuales era una tarea finita, dentro de los límites fijados por los existentes, y considerada sobre todo como la habilidad de navegar por los catálogos de la biblioteca y los sistemas de clasificación de los estanterías. Identificar y localizar recursos en un mundo electrónico, por otro lado, puede que sea una tarea casi infinita. A medida que continuamos haciendo la transición de una era tradicional a una electrónica, se intensifica la necesidad de habilidades de información” Barry (1999, p. 237-258)

2.11. La formación de los bibliotecarios para emprender la alfabetización en información.

Para que los profesionales de la biblioteca enseñen habilidades de información o establezcan y desarrollen servicios para tal fin, deben estar a su vez, alfabetizados. Necesitan saber utilizar las fuentes de información, los esquemas de clasificación, los diferentes estilos de normas bibliográficas, el proceso de investigación científica, las normas para la presentación de tesis, etcétera. En fin, los bibliotecarios deben adelantarse a lo que los estudiantes necesitan y convertirse en facilitadores. La cultura informacional de los bibliotecarios la presumimos, y en cuanto a su actitud, en otras épocas considerada pasiva, está cambiando: hoy en día se espera de ellos una participación activa en el desarrollo de las funciones universitarias. Las bibliotecas no sólo deben reunir las máximas condiciones para el bienestar de sus usuarios, sino que sus colecciones deben estar clasificadas, catalogadas y ordenadas correctamente; deben demostrar que el dinero invertido ha sido el resultado de una selección cuidadosa y que sus funcionarios están siempre dispuestos a responder preguntas, a aceptar los retos y a motivarse en el trabajo diario con los jóvenes universitarios.



CAPITULO III: LA BIBLIOTECA "FOCIÓN FEBRES CORDERO"

3.1. Facultad de Odontología

3.1.1. Reseña histórica

La Facultad de Odontología antigua Escuela de Dentistería, queda establecida como tal el 3 de agosto del año 1922. La reapertura de la Universidad Central de Venezuela decretada el 4 de julio de 1922, después de haber sido clausurada en octubre de 1912, fue un suceso trascendental, para la vida cultural de la nación y tuvo para la odontología la misma resonancia que en las otras profesiones liberales.

De inmediato se gestionó la instalación de la Escuela de Dentistería, y los miembros de la Sociedad Dental de Caracas se reunieron con fecha de 25 de julio y suscribieron por unanimidad un acuerdo mediante el cual se comprometían a regentar las cátedras ad honorem, mientras llegaban los fondos necesarios. El 28 del mismo mes se extienden los nombramientos respectivos y el 3 de agosto el profesorado se reúne bajo la presidencia del rector Dr. David Lobo para instalar solemnemente la recién creada escuela y proceder a la elección de sus autoridades. En este sentido, resulto electo como director el profesor Augusto Adolfo Novel.

A través del tiempo la Escuela de Odontología sufrió cambios a nivel administrativo y profesoral, así como de estructura física y ubicación. Pero es el 24 de junio de 1940 cuando se crea la Facultad de Odontología con rango científico y profesional, actualmente bajo la dirección de la decana Dra. Tania Navarro.



3.1.2. Misión

La Facultad de Odontología de la Universidad Central de Venezuela tiene como misión:

- La formación de un profesional de la Odontología altamente capacitado, en el contexto de una realidad social, con un enfoque ínter y multidisciplinario que le permita ampliar su marco de análisis de las contradicciones que allí se generan e incidir en ella de una manera positiva, crítica y transformadora. Todo sobre la base de una sólida formación científica, con gran sentido de la ética y sensibilidad social; que tienda cada vez más a transformar las condiciones de salud de la población.
- La producción de conocimientos, para el avance de la profesión y para la resolución de los problemas individuales y colectivos que permitan además la redefinición permanente en la organización y funcionamiento de los servicios.
- La prestación de servicio, asumiendo ésta como una práctica social con la participación comunitaria como elemento fundamental y en concordancia con los principios que sustentan la integración docente asistencial como estrategia de cambio.

Desde marzo de 1995 el Consejo Universitario de la UCV, aprobó la propuesta de la Facultad de rediseño del plan de estudios que incluye su administración por el régimen anual (cinco años). Este plan contempla un ciclo de estudios básicos generales durante el primero y segundo año, a partir de allí se combinan los aspectos teóricos con la práctica profesional que se inicia con la preclínica de algunas materias que serán la base para la Clínica Integral de adultos y de niños, y culmina en el quinto año con la



actividad de Docencia Servicio tanto dentro como fuera de la Facultad en los seminarios rurales y urbanos.

3.2- Biblioteca “Foción Febres Cordero”

3.2.1.- Reseña histórica

La Biblioteca de la Facultad de Odontología fue fundada por iniciativa del "Dr. Foción Febres Cordero" en 1946, conformando sus fondos con algunos libros donados por profesores adscritos a la Facultad.

La primera sede de esta biblioteca ocupaba dos pequeñas habitaciones en el antiguo Colegio de Odontólogos de Venezuela, situado entre las esquinas de Ibarra a Maturín en la ciudad de Caracas.

Actualmente está ubicada en la planta baja del edificio de la Facultad. En 1996 fue reinaugurada la Biblioteca de la Facultad de Odontología y en memoria del "Dr. Foción Febres Cordero" lleva su nombre. La Biblioteca "Foción Febres Cordero" es una unidad de apoyo y asesoría académica de la Facultad, destinada al acopio, organización, selección y conservación del material bibliográfico, mediante el uso de las nuevas tecnologías de la información.

Actualmente la Biblioteca no cuenta con un personal capacitado en el área de Bibliotecología.

3.2.2. Misión

La Biblioteca "Dr. Foción Febres Cordero" es una unidad de servicios de información que apoya la actividad académica de investigación y



extensión de los estudiantes, profesores e investigadores de la Facultad de Odontología con los recursos tecnológicos, informacionales y humanos que posee.

3.2.3. Visión

Ser un servicio de búsqueda y difusión de información que contribuya y apoye la calidad de la docencia, la investigación y desarrolle la gestión del conocimiento de la Facultad de Odontología. Caracterizada por su mística, compromiso y calidad con los servicios que ofrece.

3.2.4. Objetivos

3.2.4.1. Objetivos generales

Facilitar información actualizada, relevante, rápida y oportuna a los estudiantes, profesores e investigadores de la facultad, a través de los servicios cónsonos de una biblioteca universitaria especializada.

- Contribuir con la formación y capacitación del recurso humano disponible para lograr un trabajo de calidad y de vocación de servicio.
- Desarrollar programas de formación de usuarios.
- Continuar con el desarrollo tecnológico de la biblioteca que agilice una mejor prestación de servicios.

3.2.4.2.- Objetivos específicos

- Implementar servicios de información adicionales que propicien y mejoren la información solicitada por nuestros usuarios.



- Programar las necesidades de adiestramiento las cuales deben estar interrelacionadas con todo el personal de la biblioteca.
- Elaborar el contenido y programación de los cursos y talleres sobre el uso y manejo de los servicios de la biblioteca.
- Ejecutar los diferentes módulos del Software Alejandría así como las bases de datos que permiten automatizar los procesos y servicios de la biblioteca.

3.2.5.- Servicios

Entre los servicios que presta la biblioteca actualmente se encuentran:

- Préstamo en sala de lectura: préstamo interno a todo tipo de usuario debidamente identificado con su carnet.
- Préstamo circulante: estudiantes, profesores e investigadores de la Facultad de Odontología.
- Préstamo interbibliotecario: local y regional.
- Servicio de referencia: posee un acervo hemerográfico de publicaciones periódicas en las siguientes áreas: Patología Oral, Odontopediatría, Cirugía Bucal Maxilofacial, Ortodoncia, Endodoncia, Periodoncia, Radiología Dental entre otras.
- Servicio de reproducción
- Búsquedas automatizadas en Internet.

Dentro del fondo documental, se encuentran el Catálogo Colectivo de Publicaciones Periódicas de la UCV, donde se actualizan las revistas recibidas por la Facultad. Además cuenta con catalogo impreso de los trabajos de ascensos de los profesores de la Facultad de Odontología de la UCV.



3.2.5.1.- Portal de recursos de información de la biblioteca “Foción Febres Cordero”

Dentro de los planteamientos teóricos referidos al portal se expresa la necesidad de recuperar la información disponible en línea para los especialistas e interesados en el área odontológica, ya que el crecimiento acelerado de la información disponible en Internet en esta rama del conocimiento requiere de mecanismos precisos de búsqueda y recuperación de información.

3.2.5.2.- Características técnicas

La plataforma tecnológica donde está alojado el portal se encuentra ubicada en la Biblioteca “Foción Febres Cordero” de la Facultad de Odontología de la Universidad Central de Venezuela.

La plataforma del software que se usó para la implantación del portal es la siguiente: Sistema Operativo Window NT 4.0, Servidor Web, Editor de páginas Web Microsoft Fron Page 2000, el navegador Microsoft Explorer 5.0.

3.2.5.3.- Estructura y contenido del portal

Está estructurado por área temática y por tipos de recursos. Contiene recursos tales como: servicios, bases de datos, revistas electrónicas, facultades, asociaciones y sociedades, otros servicios de interés.



3.2.5.4.- Bases de datos en línea

BIREME (Biblioteca Regional de Medicina), BBO (Bibliografía Brasileña de Odontología), BIOMEDNET, SILVERPLATTER, SWETSNET, UNCOVER, EMBASE, PUBMED.

3.2.5.5.- Servicios

La estructura del portal está contemplada por áreas temáticas y por tipos de recursos. Contiene recursos tales como:

- Catálogo automatizado
- Servicios bibliotecarios
- Base de datos internacionales
- Revistas electrónicas
- Asociaciones y sociedades
- Universidades
- Otros sitios de Interés
- Reseña histórica
- Personal

3.2.5.6.- Criterios utilizados

Para la selección y evaluación de los recursos electrónicos utilizados, se tomaron en consideración los siguientes aspectos:



- Nombre del recurso, URL o localización
- Tipo de recurso
- Alcance
- Frecuencia de actualización
- Resultados de búsqueda
- Utilidad para el usuario



CAPITULO IV: LA INVESTIGACION

4.1.- Antecedentes de la formación de usuarios:

De acuerdo a la revisión bibliográfica realizada se pudo constatar la poca existencia de información en referencia a la formación de usuarios, sin embargo, a continuación hacemos una breve exposición de la indagación realizada:

Una investigación que se efectuó en el año 1989 por las Brs. Josefina Sabarich y Mireya Media, nombrada "Formación y educación de usuarios de información en las bibliotecas del sector ciencia y tecnología de la Universidad Central de Venezuela", afirman, que no en todas las bibliotecas realizaban actividades referentes a la formación de usuarios.

Esta pesquisa se desarrolló en las 28 bibliotecas del sector ciencia y tecnología, sin embargo, confirmaron que en la Facultad de Agronomía, en la Escuela de Farmacia y en la Escuela de Medicina de nuestra universidad, si se llevaban a cabo actividades académicas en referencia a la formación de usuarios, a pesar de no haber tenido una continuidad, debido a que solo lo habían tomado como una pincelada introductoria para el nuevo estudiante, dejando de lado lo importante que también resultaría poder hacer llegar esta formación al resto de los usuarios (profesores, investigadores, obreros y empleados).

Sin embargo, en la Biblioteca "Foción Febres Cordero" de la Facultad de Odontología se realizó en el mismo año formación y educación de usuarios, a través de cursos formales dirigidos a estudiantes de pre-grado



como materia lectiva, titulada: "El Usuario de la Biblioteca y la Investigación Científica"; los objetivos generales del mencionado curso eran:

- Conocer el valor del acervo bibliográfico existente en las bibliotecas universitarias especializadas en el campo odontológico y de las ciencias de la salud.
- 1) Diferenciar e identificar objetivamente las distintas clases de fuentes de información bibliográficas.
 - 2) Manejar la información bibliográfica y su aplicación en el campo de la investigación científica.
 - 3) Presentar los resultados de una investigación científica, ya sea en forma escrita u oral.
 - 4) Recuperar la información bibliográfica, según modelos de búsqueda manual o en línea."

Por su parte Magalis Machado y María Curiel en su trabajo de licenciatura "Diagnóstico de los Programas de Formación de Usuarios Implantados en la red de Información Petrolera y Petroquímica RIPPET" , abarcaron aspectos tales como: antecedentes, definiciones, experiencias internacionales y venezolanas, además de los lineamientos propuestos por la UNESCO, en lo que respecta a la formación de usuarios finales de la información. Para luego enfocar en forma diagnóstica, los programas de formación de usuarios finales implantados en la Red de Información Petrolera y Petroquímica RIPPET.

Simultáneamente al diagnóstico, se observa y evalúa el Programa de Formación de Usuarios (PFU) del Centro de Información Técnica (CIT) de INTEVEP, coordinado por RIPPET, a objeto de determinar su viabilidad, como modelo para ser llevado a centros de las demás filiales petroleras.



Mirta Galíndez y Mónica Leal, propusieron en su trabajo de grado un Programa Modelo de Formación de Usuarios de Información (PMFUI) orientado al desarrollo de habilidad y destrezas para el manejo de la información y las fuentes que la contienen.

El mismo está dirigido a estudiantes de educación básica, en especial a los del 7º, 8º y 9º grado y es producto de las observaciones realizadas en la Biblioteca Pública "Simón Rodríguez" a un grupo de estudiantes de este nivel educativo en la biblioteca, en el uso de los instrumentos, fuentes de información y servicios que ésta les ofrece.

Este estudio les permitió concluir que los estudiantes de este nivel de educación básica carecen de habilidades y destrezas que les impide hacer uso efectivo de la información y las fuentes que la contienen.

Dicha carencia, minimiza la posibilidad del estudiante para procesar la información correctamente, por lo que se infiere que la formación que recibe no es integral. Sin embargo, la posesión de habilidades y destrezas para el uso de la información no son suficientes para hablar de una educación integral pero si una condición necesaria para lograrla.

José Miguel González, en su proyecto de grado titulado Políticas de formación de usuarios en la Biblioteca "Miguel Acosta Saignes" de la Facultad de Humanidades de la Universidad Central de Venezuela, concluye que para llegar a la Formación de Usuarios, es necesario realizar un estudio de usuarios para determinar las necesidades, inquietudes y expectativas que tienen en relación a la biblioteca; además, conocer un poco las capacidades, motivaciones, carencias y propuestas del personal que se encuentra laborando en dicho centro de información, ya que ellos son parte importante en la propuesta de la política de formación de usuarios.



4.2. Aspectos metodológicos

4.2.1. Diseño y tipo de investigación

Nuestra investigación fue de tipo descriptiva, ya que se analizó una situación específica, seleccionando las variables que intervinieron en su desarrollo y midiendo cada una de ellas de forma independiente, para luego explicar lo que se investigó.

Es importante acotar que esta investigación es de campo para la cual se realizó un arqueo bibliográfico (investigación documental), tomando en cuenta otros estudios relacionados con nuestro tema, pero que nos sirvió como modelo aunque con dificultades muy particulares.

Para lograr los objetivos planteados se ideó la investigación no experimental, diferenciado por ser transeccional descriptiva, ya que el tiempo no incidió en la recolección de los datos.

4.2.2. Población y muestra

La población que fue el centro de interés en el presente trabajo estuvo conformada por los estudiantes de pre-grado y post-grado, profesores (investigadores) de la Facultad de Odontología de la U.C.V., que asistieron en el primer semestre (enero-julio) del año 2007 a la Biblioteca "Foción Febres Cordero", este grupo estuvo conformado según datos ofrecidos por el Departamento de Control de Estudios y la Oficina de Personal respectivamente por 1989 usuarios de la biblioteca, divididos en 1340 estudiantes de pre-grado, 280 de post-grado y 369 profesores de los cuales 49 estaban contratados 32 de ellos a nivel central y 17 por ingresos propios,



los cuales no se tomaron en cuenta como usuarios regulares, dándonos como resultado una población de 320 profesores fijos.

Para determinar la muestra se aplicó un muestreo aleatorio simple estratificado (muestra probabilística), obteniendo el tamaño de la misma, mediante la utilización de la siguiente fórmula según Hernández, Fernández y Baptista (1998):

$$n = \frac{n^1}{1 + n^1/N}$$

Donde N es el tamaño de la población y n^1 es

$$n^1 = \frac{S^2}{V^2}$$

Con $S^2 = p(1 - p)$ varianza de la muestra y

$V = (Se)^2$ = es la varianza de la población y

Se = es el error estándar.

Como se trabajó con una muestra estratificada $f_h = \frac{n_h}{N}$ fue la fracción del estrato.

Para determinar la muestra se aplicó un muestreo aleatorio simple estratificado (muestra probabilística).

$$N = 1.940$$



Se trabajó con una probabilidad del 98% y un error estándar del 2%, entonces se obtuvo:

$$S^2 = 0.98 (1 - 0.98) = 0.196$$

$$(S_e)^2 = V^2 = (0.02)^2 = 0.0004$$

$$\Rightarrow n^1 = \frac{S^2}{V^2} = \frac{0.196}{0.0004} = 49$$

$$\Rightarrow n = \frac{49}{1 + \frac{49}{1.025257}} = \frac{49}{1.940} = 47,8 = 48$$

$$F_h = \frac{48}{1.940} = 0,247, \text{ por lo tanto, la muestra estuvo conformada de la}$$

siguiente manera:

- ❖ Estudiantes pregrado $1.340 \times f_h = 1.340 \times 0,247 = 33$
 - ❖ Estudiantes postgrado $280 \times f_h = 280 \times 0,247 = 6,9 = 7$
 - ❖ Profesores $320 \times f_h = 320 \times 0,247 = 27,9 = 8$
- Total de la muestra: 48

4.2.3. Técnicas de recolección de datos

Para desarrollar esta investigación teórica se realizó un arqueo de fuentes de información el cual consistió en la revisión de la literatura para detectar, obtener y consultar la bibliográfica y otros materiales que fueron útiles para el propósito del estudio, así como en extraer y recopilar la información relevante y necesaria referida al problema de investigación



(disponible en diferentes tipos de formatos)., además se efectuó la aplicación de un cuestionario para obtener los resultados de nuestra investigación.

4.2.4. Instrumentos

El instrumento de recolección de datos que se utilizó para llevar a cabo nuestro estudio de campo, fue el cuestionario, pues este instrumento es más sencillo de aplicar; ya que en su estructura incluye datos concretos y/o referentes a los servicios, recursos, espacio físico de la bibliotecas además de ello facilita al encuestador la tabulación de las respuestas.

Este cuestionario de opinión está compuesto por cuatro partes, teniendo cada una su función:

- La primera parte: se utilizó para saber las características de los encuestados.

- La segunda parte: nos permitió saber el grado de uso de los servicios por parte de los interesados.

- La tercera parte: conocer las necesidades, motivaciones y el grado de satisfacción de los usuarios.

- La cuarta parte: saber el estado actual del mobiliario, materiales e infraestructura de la biblioteca.



4.2.5. Técnicas de análisis

Antes de efectuar las técnicas de análisis de los datos recogidos por la encuesta, se procedió a codificar las categorías de ítems y preguntas para transformar las respuestas en valores numéricos, después se elaboró el libro de códigos que es la guía para el proceso de codificación y ayudará a localizar las variables e interpretar los datos durante el análisis, para finalmente ser transferidos a una matriz de datos.

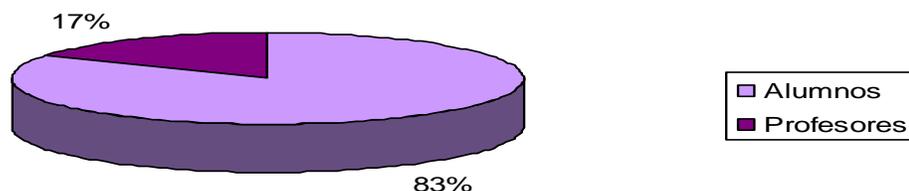
La técnica de análisis de datos más adecuada para este proyecto es la estadística descriptiva para cada variable y para ello se utilizó la distribución de frecuencias para saber el porcentaje de encuestados realmente satisfechos con los servicios.

Según el resultado, se procedió a realizar algunas recomendaciones que en un futuro servirán para aplicar dicho trabajo en beneficio de la biblioteca.

4.3. Análisis y resultados

PARTE I: Datos Generales

1. Tipo de usuario:

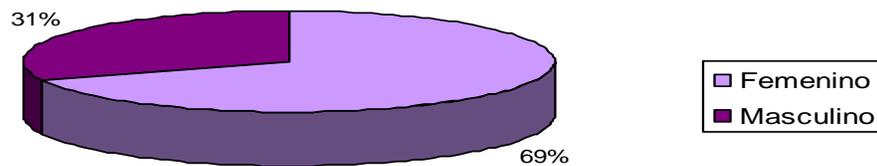


En este ítem se puede observar que los usuarios que más acuden a la biblioteca son los estudiantes de la facultad, tanto de pre-grado como de post-grado, esto debido a que los mismos utilizan los diferentes servicios que



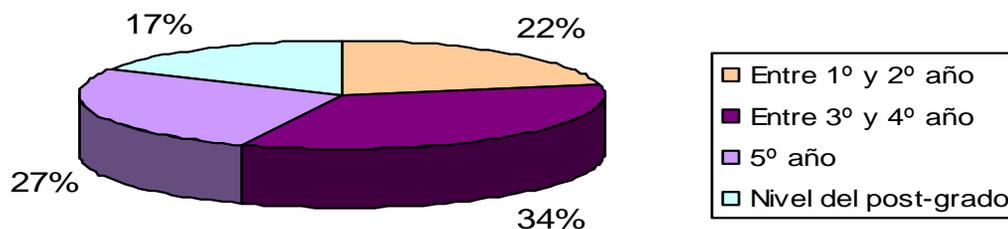
les ofrece, esta unidad de información. Los profesores asisten a la misma en menor proporción, ya que muchas veces no encuentran la información solicitada y prefieren usar Internet.

2. Sexo:



La mayoría de la población que constituye la Facultad de Odontología es del sexo femenino, esto se puede evidenciar en este gráfico, ya que la población femenina es la que acude con mayor regularidad a la biblioteca.

3. Año que cursa:

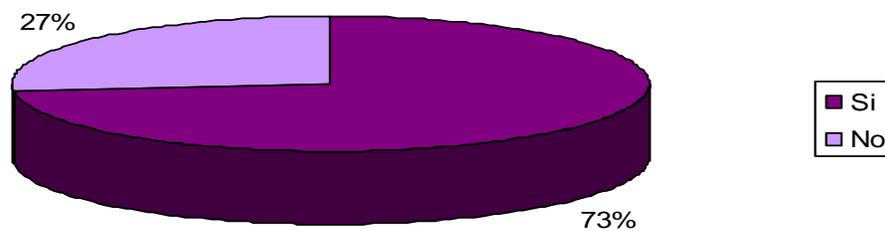


Los bachilleres que cursan entre 3ero y 4to año de la carrera, son los que más asisten a la biblioteca, esto debido a que regularmente encuentran en ella el material bibliográfico recomendado por los profesores, además allí también se reúnen con otros compañeros para estudiar y discutir los trabajos a realizar.



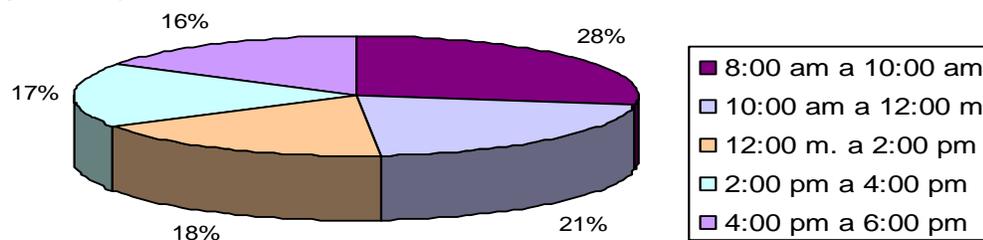
Respecto a los estudiantes que cursan 5to año se ubicaron como una cifra importante al realizar la comparación ya que ellos usan con bastante frecuencia los servicios de la misma. Los estudiantes del 1ro y 2do año se ubicaron en una tercera posición siendo esta la opción menos seleccionada; el porcentaje más bajo correspondió a los estudiantes de post-grado, ya que estos no encuentran la información requerida en este servicio.

6. ¿Cree Ud. que el horario de la biblioteca es acorde a sus necesidades?



Evidentemente la mayoría de los usuarios correspondiente al 73%, están de acuerdo al horario de servicio que ofrece la biblioteca, sin embargo el 27% restante no lo está, debido a que no tiene tiempo para acudir a esta unidad en el horario que brinda.

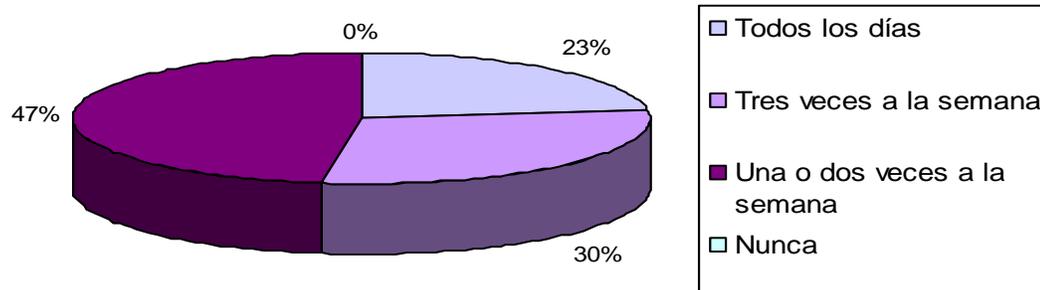
7. ¿En qué horario asiste a la biblioteca? (marque todas las posibles respuestas)



Podemos observar que el 28% de los encuestados asisten en su mayoría de 8:00 am a 10:00 am, un 21% acude de 10:00 am a 12 m, un 18% de 12 m a 2:00 pm, un 17% de 2:00 a 4:00 pm y el 16% restante de 4:00 a 6:00 pm, esto debido a la carga horaria que tiene cada uno de los grupos.

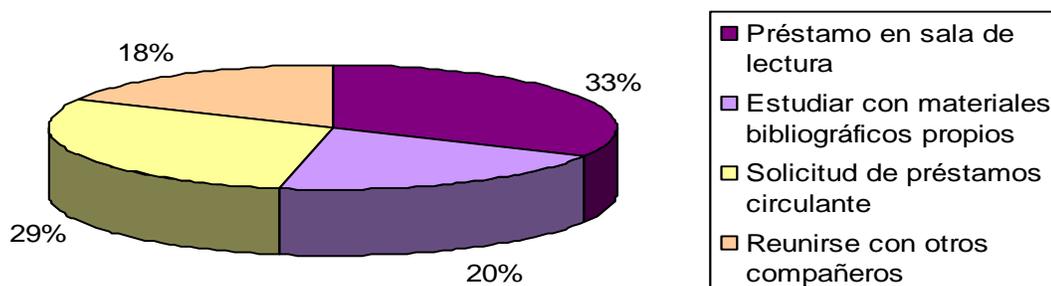


8. ¿Con qué frecuencia asiste a la biblioteca?



Los usuarios que asisten a esta biblioteca en su mayoría correspondiente al 47%, lo hacen de una a dos veces por semana, un 30% asiste tres veces por semana, y un 23% acude todos los días, esta frecuencia de uso se debe al poco tiempo libre del que ellos disponen para acudir a la misma.

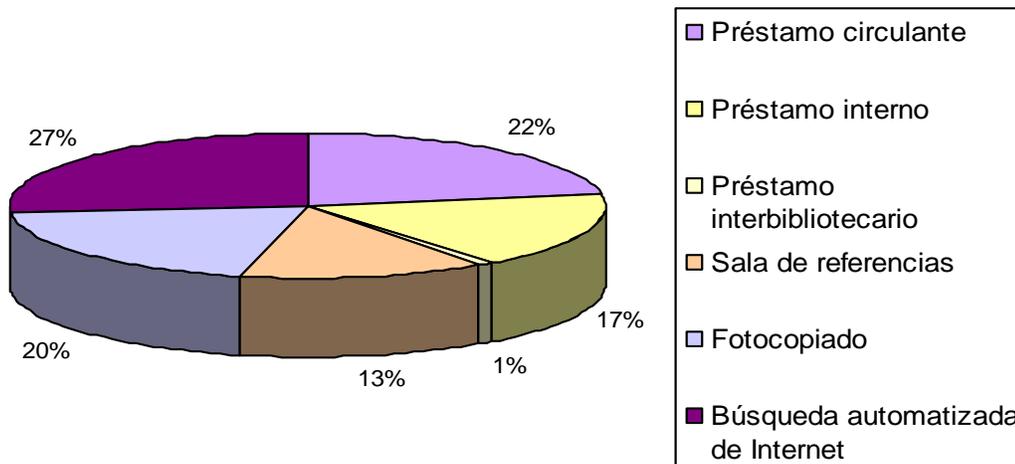
9. Asiste a la biblioteca para (puede marcar varias opciones):



En esta gráfica se observa que el promedio de usuarios que asisten a esta biblioteca en un 33% a solicitar préstamo en la sala de lectura, un 29% hace solicitud de préstamo circulante, un 20% asiste para estudiar con material bibliográfico y un 18% para reunirse con sus compañeros.

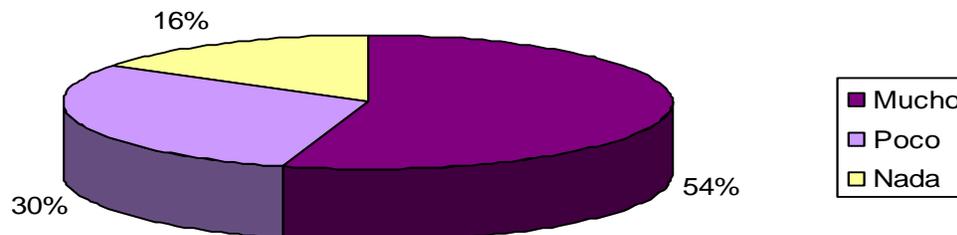


10. ¿Qué servicios utiliza? (marque todas las posibles respuestas)



Esta gráfica nos demuestra que el 27% de los usuarios utiliza en su mayoría el servicio de búsqueda automatizada de Internet, un 22% el de préstamo circulante, un 20% el de fotocopiado, un 17% el de préstamo interno, un 13% el de sala de referencia y un 1% el préstamo interbibliotecario. El usuario utiliza más este servicio porque no dispone mucho tiempo para realizar la búsqueda en el fichero y opta por esta opción que es más rápida.

11. ¿En qué medida le satisface el servicio de préstamo circulante?

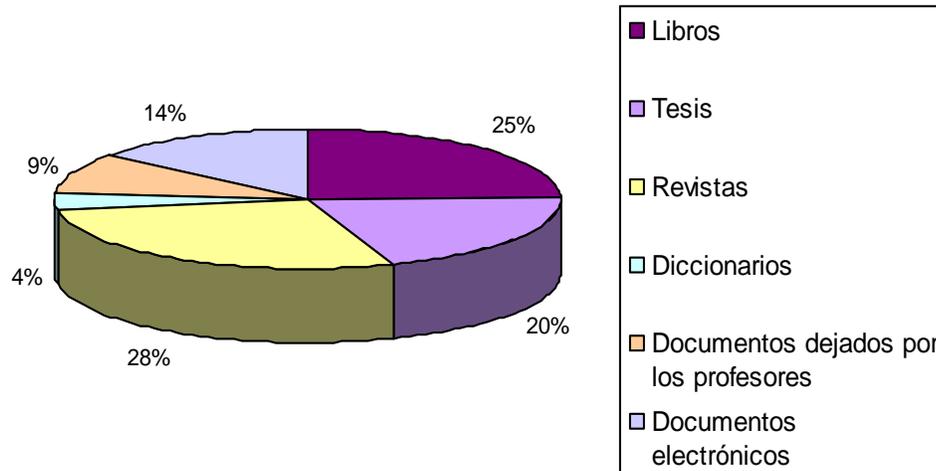


Más del 50% de los usuarios aportan están satisfechos con el servicio de préstamo circulante, ya que este les permite llevarse los libros y así poder adelantar sus trabajos e investigaciones en sus hogares y ahorrar más tiempo, mientras que un 30% está medianamente satisfecho, debido a que



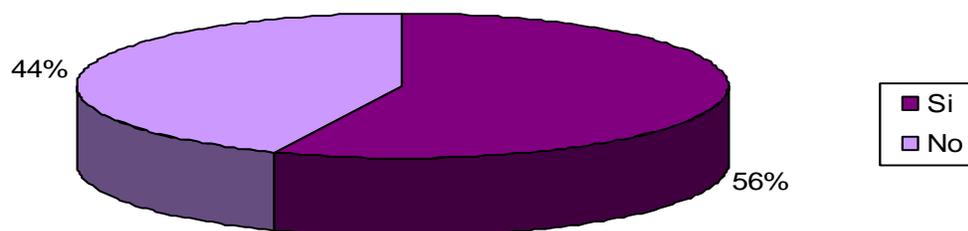
quizás no halla tenido suerte de conseguir el material requerido y un 16% que no esta satisfecho.

13. ¿Qué tipo de materiales consulta? (marque todas las posibles opciones)



Se determinó que el 28% de los usuarios prefieren consultar las revistas por conseguir en ellas artículos actualizados, seguidamente un 25% consulta libros, un 20% las tesis, un 14% documentos electrónicos, un 9% documentos dejados por los profesores y por último un 4% que consulta diccionarios

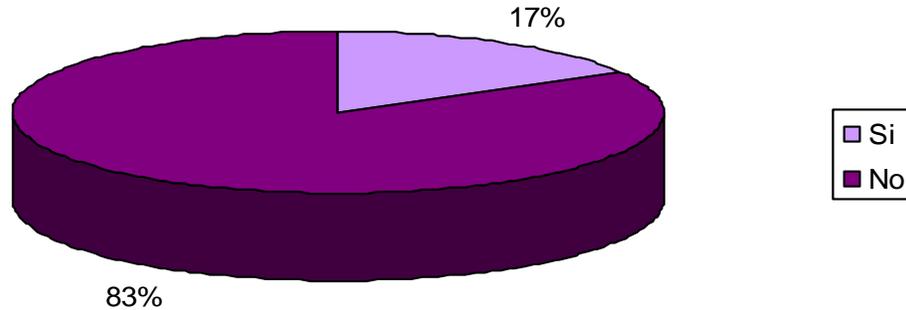
14. ¿Considera que los materiales de la biblioteca cubren los programas de las materias dictadas en la facultad?



De acuerdo a los encuestados un 56% confirman que los materiales de la biblioteca si cubren los programas de las materias que se dictan en la facultad, sin embargo un 44% opina que no cubren sus necesidades.

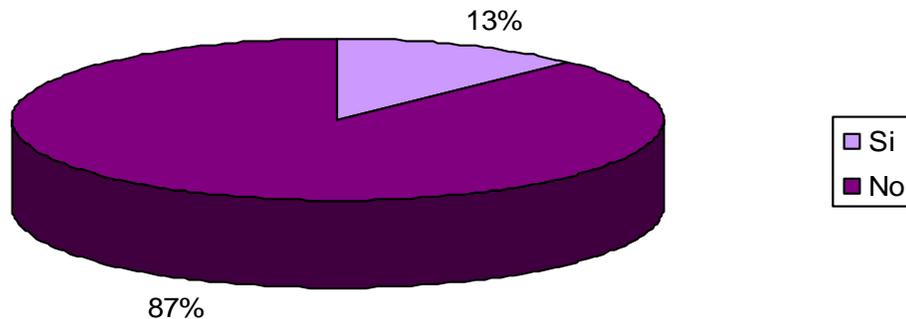


15. ¿Usted aporta sugerencias para la adquisición de materiales bibliográficos? (Docentes)



Como podemos observar el 83% de los docentes aseveraron que no aportaban ninguna sugerencia para la adquisición de los materiales bibliográficos, sin embargo un 17% confirmaron que si hacen sugerencias

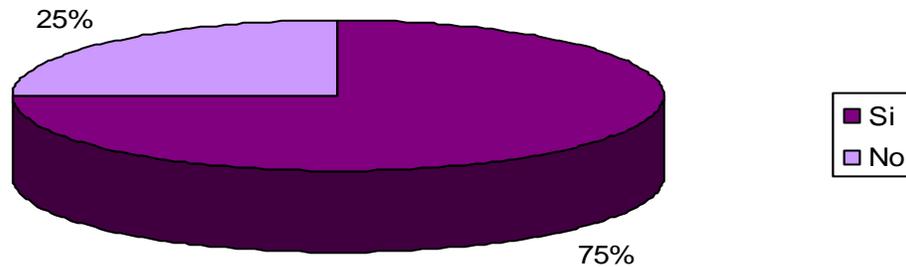
16. ¿Elabora su programa académico en función de la colección de la biblioteca? (Docentes)



Indudablemente la gran mayoría de los docentes confirman que no hacen este tipo de actividad, y el resto de ellos refieren si elaborar su programa académico en función de la colección, evidenciando con esto que hacen uso de la biblioteca.



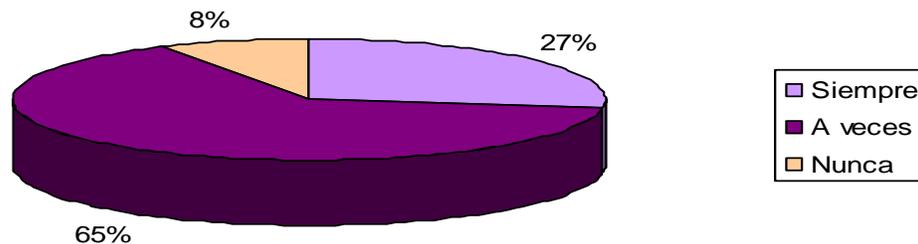
19. ¿Cree que la biblioteca debería mantener informado a sus usuarios?



El 75% de los encuestados manifiestan que la biblioteca si deben mantener informado al usuario y el 25% restante acota que no es necesario.

PARTE III: Satisfacción de necesidades de información:

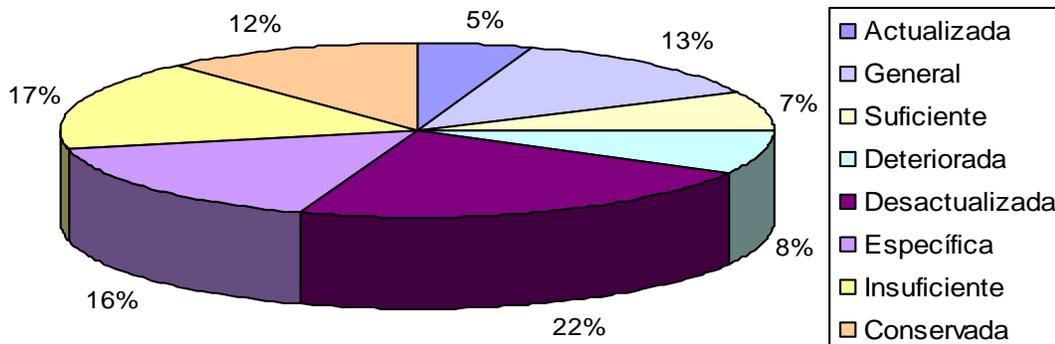
21. ¿Con qué frecuencia ubica los materiales solicitados?



La gran mayoría de los usuarios que es el 65% confirman que a veces es que consiguen los materiales que solicitan, debido a la falta de suficientes copias les es difícil adquirirlos, mientras que el 27% de ellos si los ubican fácilmente y sin embargo un 8% nunca los hallan.

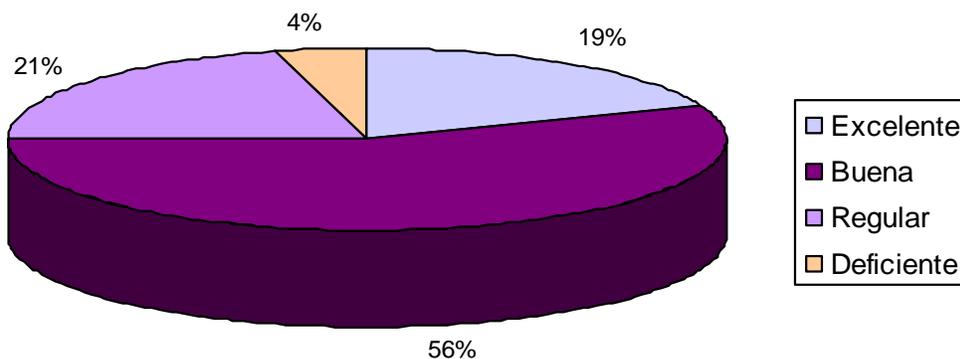


22. ¿Qué opinión tiene acerca de la colección? (Señale sólo una en cada ítem).



Con respecto a esta pregunta el 22% de los encuestados confirman que la colección esta desactualizada, sin embargo un 5% aporta que no lo está, mientras que un 17% manifiesta que la colección es suficiente y un 7% alega que insuficiente ya que no cuentan con la cantidad necesaria para satisfacer sus necesidades, un 16% señala que la colección es específica, pero el 13% expone que es muy general, y un 12% de los usuarios informa que la colección está conservada mientras que el 8% indica que se encuentra deteriorada.

23. La atención por parte del personal es:



El 56% de los usuarios manifiesta que la atención por parte del personal es buena, un 21% opina que es regular, un 19% dice que excelente y un 4% refiere que es deficiente.



Respuestas más comunes a las preguntas abiertas:

- 12.- Los usuarios informaron que los préstamos deben ser por más tiempo y el personal debería estar pendiente de la devolución de los libros.
- 17.- Debería de existir una sala de informática en la biblioteca, Internet, servicio de intercambio de información con otras bibliotecas (de otros países), revistas on line, conexión inalámbrica a Internet.
- 18.- Los encuestados manifestaron que deberían adquirir revistas periódicas actualizadas, ya que las publicaciones periódicas que se encuentran en el servicio están muy obsoletas, adquirir nuevos títulos de prótesis en general, medicina general, estomatología, hendidura labiopalatina, salud ocupacional, periodoncia, microbiología ya que los libros son muy viejos.
- 20.- Información de los nuevos títulos adquiridos (tesis, textos, revistas, catálogos, etc.), actualización de la página web de la biblioteca, gigantografías, folletos, boletines, panfletos, avisos en carteleras, visitas a los departamentos de las diferentes cátedras.
- 25.- Hacen falta más computadoras, ya que son insuficientes para la cantidad de usuarios que asisten diariamente a la biblioteca.



CAPITULO V: PROPUESTA PARA UN PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA “FOCIÓN FEBRES CORDERO”.

PROGRAMA DE FORMACION DE USUARIOS PARA LA BIBLIOTECA “FOCION FEBRES CORDERO” DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA.

La formación de usuarios constituye un aporte valioso al desarrollo de una nación, ya que enfrenta la emergencia de enseñarle al alumno universitario a utilizar los recursos con los que cuentan las bibliotecas.

Palabras Claves: Formación de Usuarios, Habilidades Informativas, Programa de Formación de Usuarios.

Introducción:

En Venezuela, las bibliotecas en general no son tan consultadas como en otros países, esto es debido a varios factores, entre ellos es la carencia de interés por la lectura, la falta de aprecio del valor que tienen nuestras bibliotecas, insuficiencia de buenas bibliotecas escolares, públicas e infantiles, ausencia de un profesional que gestione el verdadero valor de la información. Es ahí donde se reconoce la importancia de la formación de usuarios ya que constituye un aporte valioso al desarrollo de una nación o comunidad, estos resultados solo se podrán observar a largo plazo, pues son el resultado de nuestra acción profesional, serán contundentes para lograr que las personas puedan ser hábiles con el manejo y uso de los recursos de información dentro de las bibliotecas universitarias.



Por ello, la tendencia que predomina en nuestro país es la de enfrentar la emergencia, pues se necesita enseñarle al estudiante a utilizar los recursos con los que cuentan las bibliotecas. Así, los esfuerzos realizados en ese sentido se han caracterizado más por la instrucción que por la educación de los usuarios, sin lograr que éstos lleguen a estar conscientes de las ventajas que les ofrece el uso y la explotación de los recursos informativos.

En este trabajo se plantea a la formación de usuarios como una necesidad latente que deben afrontar las bibliotecas universitarias, debido a que los universitarios muchas veces no cuentan con habilidades para la recuperación de la información, y reelaboración de esa información para presentar trabajos académicos. La biblioteca universitaria debe acercar los servicios a toda la comunidad escolar y favorecer el uso de la lectura y búsqueda de la información. Por tanto la formación de usuarios es una de las actividades educativas básicas más importantes.

Los programas de formación de usuarios son más necesarios a medida en que la biblioteca amplia y diversifica las ofertas de servicios informativos a la comunidad universitaria. Su importancia radica en que si la biblioteca universitaria constituye el eje en torno al cual se debe adherir la actividad educativa del centro, la formación de usuarios es el medio que permite poner en marcha todas sus potencialidades. En la actualidad mantener un servicio de formación de usuarios supone un gasto económico y de tiempo que el personal bibliotecario tiene que afrontar y compartir con otras tareas técnicas, por lo que los responsables de las bibliotecas tienen que determinar una política clara de objetivos que permita establecer prioridades y conseguir de las instituciones de las que dependen mayor inversión en recursos humanos.



PRINCIPIOS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS:

1. La formación de usuarios es importante y necesaria pues contribuye al desarrollo curricular de los alumnos
2. La formación está organizada pero es flexible y está en constante desarrollo.
3. Como servicio de y para la comunidad universitaria.
4. Tiene en cuenta la variedad de grupos de usuarios dentro de la comunidad universitaria
5. Para que la formación sea eficaz debe aplicarse al inicio de la carrera académica y de forma continuada.
6. Está concebida y diseñada globalmente, aunque con actuaciones locales, según características y medios de cada biblioteca de centro
7. Es una ampliación sistematizada y organizada del servicio de información bibliográfica

Objetivo del programa de formación de usuarios en general:

Formar usuarios expertos y autosuficientes en la identificación, localización y uso de los recursos de información disponibles en las bibliotecas universitarias, dotándoles además de las habilidades necesarias para el acceso y uso de la información, que son la base para el aprendizaje continuo a lo largo de toda la vida.



Como objetivos básicos, la formación de usuarios pretende ayudar a que los alumnos adquieran las siguientes aptitudes mediante los siguientes objetivos:

Primero: saber localizar la información en una biblioteca

Segundo: localizar la información en los documentos

Tercero: conocer y utilizar los distintos tipos de información dentro y fuera de la biblioteca.

Objetivos generales:

1. Que los usuarios conozcan qué es una biblioteca y para qué sirve.
2. Familiarizarlo con la biblioteca y las diferentes clases o tipos que hay
3. Dotar al usuario de la base para una auto educación y formación
4. Desarrollar en él la capacidad de iniciativa e independencia
5. Establecer el enlace entre sus necesidades y las fuentes bibliotecarias
6. Insertar a la biblioteca en el ámbito social que le corresponde

Objetivos específicos:

1. Adquirir soltura en el uso de la biblioteca
2. Conocimiento de los distintos servicios y normas de uso
3. Conocimiento sobre la colección, las secciones y disposición del fondo, su sistema de ordenación, sobre todo si es de libre acceso
4. Enseñarles a usar los distintos tipos de catálogos, sobre todo OPAC, tanto propios como de otros centros, a través de Internet
5. Asegurar la información específica y los datos que permiten encontrar y localizar un documento
6. Ahorro de tiempo



Estrategias para enseñar a usar la información

Específicamente, se pretende conseguir:

1. Conocer los servicios que ofrece la biblioteca y saber utilizarlos
2. Saber interpretar la ubicación de cada tipo de documento en el espacio de la biblioteca
3. Conocer la función de los catálogos, las fichas y registros catalográficos
4. Saber interpretar los registros y fichas catalográficas
5. Saber localizar los documentos a partir de las indicaciones de los catálogos
6. Conocer otros centros bibliotecarios y documentales
7. Reconocer los distintos instrumentos periféricos de información: portadas, anexos, bibliografías, glosarios, cronologías, actividades...
8. Utilizar correctamente los instrumentos de recuperación de la información: sumarios e índices.
9. Utilizar correctamente los mecanismos de búsqueda en las fuentes de información no impresas.
10. Conocer los sistemas de presentación y organización gráfica de la información: gráficos, notas a pie de página, recuadros, esquemas
11. Evaluar la idoneidad del documento en relación al tema de investigación.
12. Identificar y valorar las diversas fuentes de información en función de los distintos niveles informativos: enciclopedias, diccionarios, manuales, monografías, bases de datos, soportes ópticos, electrónicos.
13. Contrastar la información obtenida en diversas fuentes y desarrollar el sentido crítico ante la información.



TIPOLOGÍA DE USUARIOS:

1.- Preuniversitarios:

Al idear este tipo de usuarios tenemos en mente a los estudiantes de los cursos que se corresponden a la educación secundaria y preparatoria, es decir los inmediatamente previos a la universidad.

Corresponden a un grupo de escolares cuyo grado de madurez es el suficiente como para empezar a desempeñar técnicas de trabajo científico y también porque son los cursos en los que la mayoría de planes de formación de usuarios ven conveniente inicializar el uso de las tecnologías de la información.

Como necesidad de información propuesta, pensamos que la búsqueda de información para la creación de sus primeros trabajos, cuyo procedimiento se basa en el trabajo científico, es la más característica en este tipo de usuarios y así desarrollamos los correspondientes objetivos y actividades.

2.- Universitarios:

Este tipo de usuario abarcaría básicamente a estudiantes universitarios y titulados o profesionales. En una visión amplia podríamos pensar que sus principales necesidades de información estarán relacionadas con actividades como completar apuntes de clase, realización de trabajos monográficos y lo que podríamos considerar primeros trabajos de investigación. Así, podemos decir que este grupo se caracteriza por una cada vez más estrecha relación con los soportes electrónicos, tema que se nos presenta como una verdadera arma de doble filo, ya que de ninguna



manera podemos generalizar en un nivel de conocimientos que se corresponda a todos los integrantes del grupo. De esta manera volvemos a reiterar en la necesidad de la evaluación.

Sus pretensiones así como los temas específicos en los que les interese investigar dependerán casi de cada uno de los individuos, dificultad añadida y a tener en cuenta para el desarrollo de las actividades.

3.- Investigadores:

Situaremos aquí de forma general a aquellos que realizan tareas de investigación que precisan localizar información de una forma amplia y compleja, de forma que les sea posible obtener de forma exhaustiva información sobre un tema o área muy concreto del conocimiento, así como estar al día de forma eficiente de todas las novedades que surjan sobre ese tema.

Es sin lugar a dudas, el grupo más complejo y a la vez más definido de los propuestos en esta clasificación.

4.- Otros:

Bajo este perfil identificamos al usuario cuyas necesidades informativas son más bien cotidianas, pudiendo ser éstas la búsqueda de empleo, información general (prensa), ocio; literatura, juegos, arte, acontecimientos culturales... por tanto, podemos decir que nos encontramos ante la clasificación que incluye a la totalidad de la población, ya que se encuentran dentro de este grupo tanto los usuarios posteriormente señalados (preuniversitarios, universitarios e investigadores) como al resto de individuos



que no disfrutaran de las etiquetas dispuestas a nuestro juicio para esta clasificación.

METODOLOGÍA

Métodos instruccionales (Svinicki y Schwartz).

Tomados de la enseñanza (Clasificación de Svinicki y Schwart), aplicables a modelos colectivos o individualizados.

1. Instrucción directa. Información controlada y transmitida en una sola dirección por el bibliotecario y asimilada por el usuario (visitas guiadas, conferencias, guías)
2. Instrucción indirecta. El usuario controla el ritmo de su propio aprendizaje, descubriendo la información por sí mismo (exposiciones con discusión, preguntas, simulaciones por ordenador)
3. Instrucción semidirecta. Combinación de los dos métodos anteriores. Predeterminado por el bibliotecario, pero con participación activa del usuario. (charla teórica del bibliotecario con demostración y tiempo para preguntas, luego planteamiento de supuestos o casos que los usuarios deben resolver).



Programa de formación de usuarios general

1er. curso:

1.- Metodología

Método 1: instrucción directa, controlada por el bibliotecario: por ejemplo a usuarios principiantes o de primer ingreso a la universidad, preuniversitarios y otros.

2.- Destinatarios

Grupo 1: estudiantes de nuevo ingreso y primer semestre dentro de la universidad.

3.- Requerimientos para tomar este curso:

1. Conocimientos básicos sobre el hardware.
2. Conocimientos básicos sobre la World Wide Web.
3. Nociones sobre la función de las bibliotecas en nuestro país.
4. De preferencia nociones básicas sobre los elementos que constituyen los catálogos en línea, o manuales. Optativa.
5. De preferencia nociones de localización de otras bibliotecas universitarias cercanas al área donde se encuentra la biblioteca universitaria optativa.
6. De preferencia hábitos de lectura optativa.

4.-Duración:

1. 52 horas en 21 semanas.
2. Miércoles y viernes de 3 a 4 p.m.



5.- Contenidos dirigidos a alumnos de nuevo ingreso y primer semestre:

1. Conocimiento de la existencia y localización de la biblioteca de la universidad y sus unidades. Localizaciones.
2. Conocimiento de Internet.
3. Conocimiento de todos los fondos y formatos disponibles. Localización de los mismos.
4. Conocimiento de los servicios básicos.
5. Conocimiento del catálogo.

Objetivos de las obras en general:

- Conocer la función de los catálogos, las fichas y los registros catalográficos.
- Conocer los catálogos de la biblioteca y aprender a localizar en ellos los documentos a partir de un título, un autor o, si existe un catálogo de materias, un tema.
- Saber interpretar los registros y fichas catalográficas.
- Aprender a utilizar la signatura topográfica para identificar un libro en el catálogo y localizarlo en la biblioteca.
- Saber localizar los documentos a partir de las indicaciones de los catálogos.
- Conocer otros centros bibliotecarios y documentales.
- Reconocer los distintos instrumentos periféricos de información: portadas, anexos, bibliografías, glosarios, cronologías, actividades...
- Reconocer la importancia de clasificar los materiales y de mantener unas normas de organización en la biblioteca.
- Conocer, básicamente, el CDU, Dewey, LC o el sistema de clasificación que haya adoptado la biblioteca, así como los apartados para los diferentes temas y las divisiones por edades.
- Descubrir la utilidad de los carteles y rótulos para orientarse con más facilidad en la búsqueda de materiales en la biblioteca.



- Conocer los sistemas de presentación y organización gráfica de la información: gráficos, notas a pie de página, recuadros, esquemas...
- Identificar y valorar las diversas fuentes de información en función de los distintos niveles informativos: enciclopedias, diccionarios, manuales, monografías, bases de datos, soportes ópticos, electrónicos...

Actividades a realizar:

1. Se definirá lo que es un catálogo, que elementos lo constituyen y cuál es su función dentro de la biblioteca.
2. Se explicará el funcionamiento de los catálogos.
3. Definición de lo que son los operadores booleanos.
4. Diferencias existentes entre los operadores booleanos.
5. Práctica dirigida por el bibliotecario en el cuál recupera un registro.
6. Del registro se mostrara su ficha bibliográfica.
7. Definición de los elementos de la ficha bibliográfica.
8. Definición de la topografía del material recuperado.
9. Explicación de la topografía.
10. Recuperación del material como tal.
11. Explicación mínima del sistema de clasificación de utilizado

Objetivos de las obras de referencia:

- Revelar la conveniencia de las obras de referencia y su papel en la búsqueda documental.
- Conocer las características de las obras de referencia más importantes.
- Conocer los tipos de enciclopedias y diccionarios y su manejo.
- Fomentar destrezas como la ordenación alfabética, la comprensión de abreviaturas...



Actividades a realizar:

1. Explicación de los materiales existentes dentro de las obras de referencia.
2. Definición de los materiales del el área de obras de referencia.
3. Utilidad de las obras de referencia.
4. Recuperación por parte del alumno, de una obra de referencia (enciclopedia, anuario, diccionario, etc.).

Objetivos de la hemeroteca

- Aprender a buscar información de primera mano, ya que es lo más actual que se esta publicando en alguna área específica del conocimiento.
- Aprender a distinguir entre una revista arbitrada y una que no lo esta.
- Conocer las partes importantes de una revista, para posteriormente el alumno pueda recuperar información sin la perdida de mucho tiempo.

Actividades a realizar:

1. Definición de lo que es una publicación periódica.
2. Explicación de la tipología de publicaciones periódicas.
3. Explicación de cómo usar el catálogo tanto en línea como manual para la recuperación de títulos de revistas.
4. Práctica en que el alumno realice una recuperación de información sobre algún tema en específico.

2do curso:

1.- Metodología

Método 2: instrucción semidirecta, en la que el bibliotecario presenta, demuestra y guía y el usuario analiza, aplica y practica: para usuarios que



solo necesitan una pequeña orientación, ya que cuentan con algunas habilidades y actitudes que les permiten buscar, evaluar y recuperar información según sus necesidades, sólo que aún no son expertos.

2.- Destinatarios

Grupo 2: estudiantes de segundo semestre dentro de la universidad y universitarios.

3.- Requerimientos para tomar este curso:

1. Haber cursado el primer curso.
2. Tener conocimientos totalmente dominados del primer curso.
3. En caso de que el alumno desee entrar directamente al segundo curso tendrá primero que pasar un examen teórico-práctico.

4.-Duración

1. 52 horas en 21 semanas
2. Miércoles y viernes de 3 a 4 p.m

5.- Contenidos dirigidos a alumnos de segundo ciclo:

1. Conocimiento de servicios específicos
2. Conocimiento de recursos específicos
3. Conocimiento de técnicas simples de búsqueda de información y obtención de bibliografía
4. Conocimiento de acceso remoto a los recursos-e
5. Interpretar citas y obtención de documentos a texto completo



Objetivos de la catalogación:

La catalogación sigue unas normas que deben conocerse por los encargados de las bibliotecas y por los propios usuarios. Sin embargo es necesario simplificarlas y adaptarlas a las características de cada biblioteca.

Las fichas manuales deben contener los siguientes datos:

- Signatura topográfica
- Apellidos y nombre del autor
- Título de la obra
- Lugar de publicación
- Editorial
- Año de publicación
- Descriptores o materias
- Número de registro

Actividades a realizar:

1. Explicación del sistema de clasificación de la biblioteca.
2. Explicación de la importancia y funcionamiento de la clasificación dentro de la biblioteca.
3. Práctica en la cuál el alumno buscara en el catálogo un material indicado por el bibliotecario.
4. Recuperara físicamente mediante la clasificación recuperada en el catálogo.

Objetivos de la utilización de materiales no bibliográficos:

- Conocer las características de las fuentes de información no bibliográficas.



- Aprender a localizar y utilizar la información en formatos y soportes diferentes (CDs, videos etc.).
- Conocer la importancia de la prensa como fuente informativa de actualidad.
- Conocer las posibilidades de acceder, mediante Internet, a un gran volumen de información.

Actividades a realizar:

1. Definición de fuentes de información.
2. Tipología de fuentes de información.
3. Dependiendo de la carrera o el área interesante para los usuarios se procederá a enfocarse a esas fuentes de información.
4. Conocer las fuentes más destacables en el área seleccionada.
5. Práctica del funcionamiento de las Bases de Datos, Revistas electrónicas, etc..
6. Práctica realizada por el alumno con asesoramiento del bibliotecario para que el alumno domine las fuentes de información correspondiente a su área.

3er curso:

1.- Metodología

Método 3: instrucción indirecta en la que el usuario descubre la información por sí mismo: para usuarios expertos o investigadores.

2.- Destinatarios

Grupo 3: estudiantes de tercer semestre en adelante dentro de la universidad y personal académico e investigadores.



3.- Requerimientos para tomar este curso:

1. Haber cursado los dos cursos anteriores.
2. Tener conocimientos totalmente dominados de los dos primeros cursos.
3. En caso de que el alumno desee entrar directamente al segundo curso tendrá primero que pasar un examen teórico-práctico.

4.-Duración

1. 52 horas en 21 semanas
2. Miércoles y viernes de 3 a 4 p.m

5.- Contenidos de tercer ciclo y personal académico e investigador

1. Conocimiento de técnicas y estrategias avanzadas de búsqueda de información
2. Conocimiento de servicios específicos
3. Conocimiento de productos y recursos específicos
4. Conocimiento de acceso remoto a los recursos-e
5. Conocimiento del entramado de recursos específicos de información por áreas temáticos
6. Conocimiento de los recursos bibliotecarios para revisiones bibliográficas, interpretación y elaboración de citas, autores y artículos citados, etc.

Objetivos de la realización de búsquedas documentales:

- Aprender a realizar una búsqueda documental a partir de una necesidad específica de información.
- Utilizar los recursos de la biblioteca, teniendo en cuenta sus normas de funcionamiento y su sistema de organización.



- Desarrollar criterios para la selección de la información.
- Identificar y utilizar correctamente los instrumentos de recuperación de la información: sumarios e índices.
- Utilizar correctamente los mecanismos de búsqueda en las fuentes de información no impresas.
- Contrastar la información obtenida en diversas fuentes y desarrollar el sentido crítico.

Actividades a realizar:

1. Explicación sobre lo que son las Estrategias de Búsquedas.
2. Metodología de la Investigación.
3. Delimitación de la Búsqueda.
4. Opciones sobre fuentes de información para cubrir la necesidad informativa.
5. Criterios para la selección de las fuentes de información.
6. Profundizar más en las fuentes de información especializadas.
7. Contrastar las diferentes fuentes de información, análisis de ventajas y desventajas.
8. Utilización de los recursos de información disponibles de la biblioteca.
9. Hacer lista de fuentes de información especializadas en el área de los participantes del curso, sobre las fuentes impresas y electrónicas.

Propósitos generales (sociales, institucionales y de la materia):

La formación de usuarios ocupa actualmente un lugar fundamental en las políticas bibliotecarias porque ayuda a que los estudiantes puedan informarse mejor, sean más autónomos en un mundo rico en información y



un entorno en constante cambio y, consecuentemente a afrontar el reto de aprender durante toda la vida.

El programa se imparte a los estudiantes de las diferentes carreras de la institución, a profesores docentes, y personal de la misma institución. Además se podrá aceptar a otros usuarios ajenos a la institución siempre y cuando justifiquen su presencia en el curso. Aunque no sea esa la finalidad del curso.

El propósito de la materia es lograr que los estudiantes adquieran mediante aptitudes y habilidades desarrolladas, recuperar información, y por tanto ir formando su propio conocimiento; es decir, transformar a los usuarios en unos verdaderos investigadores en los que tengan una capacidad de reconocer, manejar y seleccionar información dentro de las fuentes de información en las que estén interesados.

En el programa aparecen temas y objetivos demasiado generales, por ello se considera que deben delimitarse más y elaborar actividades que ayuden a precisar los puntos más relevantes. Es conveniente además que el alumno aprenda a investigar de la manera correcta, lo que pretende este curso es lograr un alumno investigador y formar un criterio sobre la selección y reelaboración de la información. Además que es una necesidad latente y que motiva el tema de la investigación documental.

Propósitos de contexto curricular:

Son alumnos que ya han tenido un acercamiento con la biblioteca en años anteriores. Además que ya tienen las bases, y que conocen de las fuentes de información. Ahora bien lo que se pretende en este curso es proponer formalmente como hacer búsquedas documentales que les permita



tener a los universitarios, investigadores, otros usuarios, una herramienta básica para una investigación formal

Propósitos de problemas cognoscitivos detectados:

Dificultades

1.- Objetivo de la búsqueda:

- Presentan los temas sin delimitar.
- Presentan demandas excesivamente precisas.
- No son conscientes del trabajo que conlleva la búsqueda documental.
- No parten de sus conocimientos previos
- No plantean la búsqueda en función del tipo de trabajo

2.- Búsqueda de los documentos:

- No se orientan en el espacio de la biblioteca
- No conocen los instrumentos de búsqueda: catálogos y clasificaciones.
- Tienen dificultades para utilizar el orden alfabético como sistema de búsqueda
- Buscan sistemáticamente en los estantes
- No tiene en cuenta la existencia de fuentes de información complementarias al libro
- Esperan que el bibliotecario solucione la consulta

3. Localización de la información en los documentos impresos:

- Esperan dar con un título que responda exactamente a su consulta
- No utilizan los instrumentos que facilitan la consulta de los documentos: sumarios e índices



4.- Estrategias para enseñar a usar la información:

- No comprenden las distintas formas de presentación de la información: imágenes, esquemas, textos, tipografía
- No saben leer textos documentales: leen de principio a final, no seleccionan.

5.- Obtención de la información:

- Acumulan los documentos sin ningún método selectivo
- No consideran necesaria la consulta de distintas fuentes
- No distinguen los niveles informativos de las diversas fuentes.

6.- Reelaboración de la información:

- Copian mensajes completos de libros y enciclopedias
- No elaboran síntesis personales a partir de las distintas fuentes
- Tienen dificultades para reformular los contenidos en un lenguaje claro y personal
- No tienen en cuenta las características del sistema de presentación determinado
- No consideran necesario citar las fuentes de información
- No se plantean los circuitos de la comunicación: no detectan si sus mensajes presentan problemas de legibilidad o de recepción.

Estrategias de aprendizaje

1. Contestar cuestionarios breves 2 a 5 preguntas, al finalizar cada semana, es decir cada viernes 20 minutos antes de finalizar la sesión.
2. Método de disertaciones por equipo sobre temas relevantes que cubran tanto aspectos cognoscitivos como éticos. Uno por mes, se proporcionara al alumno que en conjunto con sus profesores



académicos se realice una tarea indicada por el profesor aplicado con los conocimientos aplicados y vistos en el curso.

3. Lectura crítica de artículos sobre el tema que serán profundizados en las sesiones.
4. Investigación sobre la metodología de realización de búsquedas documentales que se juntará con un trabajo final de alguna de sus materias curriculares. Una por cada alumno del curso.
5. Trabajo individual del alumno fuera del aula.

Objetivos generales de la materia

1. Aprender a realizar una búsqueda documental a partir de una necesidad específica de información.
2. Utilizar los recursos de la biblioteca, teniendo en cuenta sus normas de funcionamiento y su sistema de organización.
3. Desarrollar criterios para la selección de la información.
4. Identificar y utilizar correctamente los instrumentos de recuperación de la información: sumarios e índices.
5. Utilizar correctamente los mecanismos de búsqueda en las fuentes de información no impresas.
6. Contrastar la información obtenida en diversas fuentes y desarrollar el sentido crítico.

Objetivos específicos de aprendizaje.

- 1.- Revistas electrónicas.
 - 1.1 Definición.
 - 1.2 Evaluación de las revistas evaluadas (Peer-Review)
 - 1.3 Bibliotecas digitales
 - 1.4 E-Books.



- 1.4.1 Definición y características
- 2.- Bases de datos documentales
 - 2.1 Elementos de las bases de datos documentales.
 - 2.2 Funcionamiento de las bases de datos documentales.
 - 2.3 Operadores booleanos.
 - 2.4 Tipología de las bases de datos.
 - 2.5 Base de datos generales.
 - 2.6 Características y tips de búsqueda.
 - 2.7 Base de datos especializadas en humanidades y ciencias sociales.
 - 2.8 Características y tips de búsqueda.
 - 2.9 Base de datos especializadas en ciencias médicas.
 - 2.10 Características y tips de búsqueda.
 - 2.11 Base de datos especializadas en ciencia y tecnología.
 - 2.12 Características y tips de búsqueda.
- 3.- Búsquedas documentales.
 - 3.1 Definición.
 - 3.2 Procedimiento de las búsquedas documentales.
 - 3.3 Estrategias de búsquedas.
 - 3.4 Selección de fuentes de información.
 - 3.5 Criterio para la selección de fuentes de información.
 - 3.6 Reelaboración de la información.
- 4.- Herramientas de búsqueda
 - 4.1 Directorios y características.
 - 4.2 Buscadores y metabuscadores
 - 4.2.1 Utilización.
 - 4.2.2 Ordenación de los resultados.
 - 4.2.3 Presentación de los resultados.
 - 4.2.4 Ventajas e inconvenientes.
- 5.- Investigación documental
 - 5.1 Selección y formulación de un problema de investigación.



5.2 Delimitación del tema, planteamiento y características del problema.

5.3 Objetivos y preguntas de investigación.

5.4 Justificación del estudio.

5.5 Viabilidad de la investigación.

Motivación:

Motivación intrínseca (MI)

Es intrínseca, cuando la persona fija su interés por el estudio o trabajo, demostrando siempre superación y personalidad en la consecución de sus fines, sus aspiraciones y sus metas.

Definida por el hecho de realizar una actividad por el placer y la satisfacción que uno experimenta mientras aprende, explora o trata de entender algo nuevo.

MI hacia la realización: En la medida en la cual los individuos se enfocan más sobre el proceso de logros que sobre resultados, puede pensarse que están motivados al logro. De este modo, realizar cosas puede definirse como el hecho de enrolarse en una actividad, por el placer y la satisfacción experimentada cuando uno intenta realizar o crear algo.

Motivación extrínseca (ME)

Es extrínseca cuando el alumno sólo trata de aprender no tanto porque le gusta la asignatura o carrera si no por las ventajas que ésta ofrece. Contraria a la MI, la motivación extrínseca pertenece a una amplia variedad



de conductas las cuales son medios para llegar a un fin, y no el fin en sí mismas.

Evaluación:

Búsquedas sencillas en los buscadores Internet.

1. Demostración de la utilidad de las páginas web de los boletines oficiales.

2. Comparar herramientas tradicionales con los recursos que ofrecen las Tecnologías de la información

-Nivel de especificad asignatura "Economía de la Empresa"

-Nivel tema. "Recursos humanos"

-Nivel partes de tema "selección de personal", etc.

3. Buscar recursos sobre el área:

-Buscadores jerárquicos. Economía-Finanzas

-Facultades económicas

-Búsqueda directa "Recursos economía de la empresa"

4. Buscar bases de datos del área en Internet.

-CINDOC

-COMPLUDOC

Búsqueda sencilla en OPAC, buscadores y enciclopedias en Internet.



1. Localización por parte del alumno de monografías recomendadas por el profesor.
2. Monografías sobre algún tema en específico

Bases de datos

Creación de un repertorio bibliográfico especializado para el tema en cuestión (restauración en material pétreo).

1. Localización de las monografías especializadas en un centro concreto.
2. Utilización de tesauros pertinentes para la búsqueda en las bases de datos especializadas.
3. Definir un patrón de búsqueda adecuado y remitirlo desde un agente para ejecutar una búsqueda múltiple en diferentes buscadores
4. Búsquedas en Bases de Datos comerciales.
5. Utilización de servicios de DSI y tecnologías de la información



BIBLIOGRAFÍA

ESCAMILLA DE LOS SANTOS, JOSÉ GUADALUPE (1999). Selección y suao de tecnología educativa. Editorial Trillas, 1999.

ESPÍNDOLA CASTRO, JOSÉ LUIS, (2000). Reingeniería educativa. Editorial Pax.

MONCAYO, LUIS GUILLERMO (1992). No solo con gis y buenos deseos. Editorial Hexágono.

ORLICH ET AL (2002). Técnicas de enseñanza. Editorial Limusa.

SUÁREZ DÍAZ , REYNALDO (1995). La educación. Editorial Trillas.

SVINICKI MARILLA D. (1991). Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas: aprendizaje y diseño de instrucción/ Marilla D. Svinicki, Bárbara A. Schawartz; traducción a cargo de Martha Ardila, Madrid (etc.): FGSR; Madrid: Pirámide.



CONCLUSIONES

La lectura y la investigación forman parte del quehacer cotidiano de distintos grupos de usuarios. Muchos de ellos precisan aprender a dominar conceptos, herramientas y servicios, ya que aún tienen un manejo desigual de los mismos o los desconocen por completo. Por lo tanto, educarlos y capacitarlos en la utilización de las variadas herramientas de información disponibles les permitirá manejarlas eficientemente y hacer un uso ético de la información.

Uno de los propósitos de la biblioteca es el de garantizar el acceso a la información documental y ser una herramienta de apoyo que permita a las instituciones académicas cumplir con sus objetivos de estudio, docencia, investigación y extensión. En este sentido, algunas de las acciones que será necesario tener en cuenta al planificar y elaborar un programa general de formación de usuarios (FU) son el reconocimiento de la capacidad formadora del personal de la biblioteca y el desarrollo de materiales didácticos que permitan la enseñanza de la habilidades de información, para transformar las prácticas de formación de claves para la planificación y gestión de los recursos.

La biblioteca debe conocer cada vez más quiénes son y qué necesitan sus usuarios y debe trabajar para satisfacer sus necesidades y demandas. La ampliación de la oferta de recursos, sobre todo los de acceso electrónico, y la difusión de sus servicios y actividades a través de la red, hacen de servicio de formación de usuarios una necesidad imprescindible en la sociedad de la información.



La “formación de usuarios” debe iniciarse desde el momento en que el individuo muestre una necesidad de información y se le cree desde la biblioteca la necesidad de ser formado. Con la FU se trata de enseñar y adiestrar en el uso de la biblioteca, de sus servicios y de sus recursos, a través de una estructura planificada y sistemática con programas adaptados a cada situación. Frente a la globalización de la información, ofrece ciertas ventajas que determinan las razones de su puesta en práctica:

- Dar a conocer recursos de información y técnicas de recuperación.
- Desarrollar las habilidades para la localización de la información pertinente.
- Enseñar a utilizar la información de manera eficiente.
- Formar usuarios autosuficientes y críticos.
- Promover y ofrecer desarrollos e innovaciones de información.
- Concienciar al usuario sobre el uso racional y el valor estratégico de la información.



RECOMENDACIONES

Considerando que esta nueva forma de formar debería estar inserta en los programas de información de las instituciones, y en particular que podría ser incluida en forma optativa en el plan de estudios de los programas educativos, que debería atravesar los contenidos de una disciplina, así como ser incluida en las carreras de post-grado, para promover un mejor aprovechamiento de los servicios y recursos de información.

Es conveniente que los distintos sectores bibliotecarios realicen tareas conjuntas para analizar la conveniencia de incorporar la FU como un servicio más de la biblioteca, que se hagan desarrollos sistemáticos y que se produzcan guías y pautas con este fin, que se evalúen los resultados obtenidos por los usuarios y que se haga una evaluación constante del programa.

El desarrollo de las habilidades informativas es un proceso a largo plazo, en el cual deben participar en forma coordinada todos los involucrados en el manejo de información, como el personal de la biblioteca, los responsables académicos, los alumnos y las autoridades.

La planificación de las actividades de formación realizada de manera conjunta por todos los sectores, permitirá establecer programas donde los usuarios de la información adquieran competencias que los favorezcan para aprender a lo largo de su vida.

La comunidad universitaria tiene nuevas necesidades informativas y la biblioteca tiene que responde a esas demandas, haciendo una revisión de



cómo gestionar la información que hoy se presenta, cómo adecua los servicios a esta nueva situación y cuál es la forma más conveniente para encarar estos desafíos.

La biblioteca universitaria, deberá posibilitar en mayor o menor medida que sus usuarios, (profesores, alumnos e investigadores) dispongan de diversos medios para acceder en forma más efectiva a la información; entre otros:

- Extensión de los días de ingreso a la biblioteca y amplitud de horarios para consulta.
- Estantería abierta en todas las colecciones o en la mayoría de ellas.
- Reestructuración de la biblioteca en general o de algunos sectores.
- Ampliación de las salas de estudio.
- Normativa para el uso de los documentos y servicios.
- Intensificación de los préstamos interbibliotecarios.
- Ampliación y mayor pertinencia en las búsquedas bibliográficas.
- Capacitación del personal no profesional.
- Mayor incorporación de bibliotecarios.
- Incorporación de tecnologías de información y comunicación.
- Salas informáticas para los usuarios.
- Sitio web con abundante información general, servicios y documentos.
- Acceso a bases de datos.
- Difusión de nuevos ingresos documentales y de servicio.
- Catálogos en línea.
- Servicios de referencia en línea.
- Cursos y talleres de capacitación de usuarios.
- Digitalización de materiales.



- Enlaces a diversos sitios de interés.
- Guías para utilizar algunas de las herramientas de la web.
- Ayudas en línea para preparar trabajos monográficos y de investigación.



BIBLIOGRAFÍA

- ALA (1989). Presidencial Comité on Information Literacy: Final Report. January 10, Washington, D.C.
- ARIAS, Fidias G. (1996) El proyecto de investigación: guía para su elaboración. Revisión de Carlos Sabino
- BARRY, C.A. (1999) Las habilidades de información en un mundo electrónico: la formación investigadora de los estudiantes de doctorado. Anales de Documentación. Universidad de Murcia, 2, (1999), 237-258.
- BENITO MORALES, F. (2000) Nuevas necesidades, nuevas habilidades. Fundamentos de la alfabetización en la información. En: GOMEZ HERNANDEZ, J.A. (coord.) Estrategias y modelos para enseñar a usar la información. MURCIA: kr.
- BUONOCORE, D. (1976) Diccionario de Bibliotecología. 2da ed. Aum. Buenos Aires: Marymar.
- BUSTAMANTE, PACO (2004). Estudios de Usuarios: Sección Especializada de la Biblioteca "Costa Rica" del Banco Central de Bolivia. Tesis
- CURRAS, EMILIA (1988) La información en sus nuevos aspectos. En: Paraninfo, Madrid.



- DUPONT, LISETTE (1992). "La place de la information documentaire dans la formation universitaire". *Documentation et bibliothèques*, 38(2):-35-40, Jan-Mar.
- FJÄLLBRANT, NANCY (1996). "EDUCATE: a networked user education projet in Europe". *IFLA Journal*, 22(1):31-34.
- GALINDEZ B., MIRTA (1996). Programa modelo de formación de usuarios de información para estudiantes del 7º, 8º y 9º grado de educación básica, usuarios de la biblioteca publica Simón Rodríguez (BPSR), Caracas. Caracas: Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Bibliotecología y Archivología, 153 p, Tesis de Grado.
- GARCIA GOMEZ, FRANCISCO JAVIER (2004). La formación de usuarios en la biblioteca pública virtual: recursos y procedimientos en a bibliotecas públicas españolas. En *Anales de Documentación*. Nº 7.
- GONZÁLEZ, JOSÉ MIGUEL (2006). Políticas de Formación de Usuarios en la Biblioteca "Miguel Acosta Saignes" de la Facultad de Humanidades de la Universidad Central de Venezuela, Escuela de Bibliotecología y Archivología, 123 p, Tesis de Grado.
- GUINCHAT, CLAIRE (1983). *Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y de la documentación*, 480 p.
- GUINCHAT, C.; MENOUE, M. (1992). *Instrucción general a las ciencias y técnicas de la información y documentación*, 2ª ed. Cor. Y aum. Madrid: Cindoe/UNESCO.



- HERNANDEZ, R., FERNANDEZ, C. Y BATISTA, P. (1998). Metodología de la investigación. 2da ed. México;McGraw-Hill.
- HONORE, BERNARD (1980). Para una teoría de la formación dinámica de la normatividad. Madrid: Nancea.
- LANCASTER, F.W. (1983). Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios-. México: UNAM.
- LOPEZ YEPES, JOSÉ (2004). Diccionario Enciclopédico de ciencias de la información. Vol 1, Editorial Síntesis, Madrid, p. 572.
- MACHADO A. MAGALIS C., (1989). Diagnóstico de los programas de formación de usuarios implantados en la red de información petrolera y petroquímica (RIPPET), Caracas: Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Bibliotecología y Archivología, 185 p, Tesis de Grado.
- MARTINEZ DE SOUSA, JOSE (1989). Diccionario de bibliotecología y ciencias afines. 2ª ed. Aum. Y act . Madrid, etc: FGSR, Pirámide. (Biblioteca del libro; S).
- MONFASANI, ROSA EMMA Y CURZEL, MARCELA FABIANA (2006). Usuarios de la información: información y desafíos. Caracas, Alfagrama ediciones, 33, 221 p.
- NUÑEZ PAULA, I.A. (1990). Determinación y características de las categorías o grupos de usuarios para el proceso educativo informativo.- La Habana: Universidad de La Habana, 32.



- PALACIOS REINA, DOMINGO (1997). Estudios de necesidades de información gerencial de los programas de seguridad y bienestar social: caso IPSFA. Caracas: Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Bibliotecología y Archivología, 131 p, Tesis de Grado.
- SABARICH LLARRAS, JOSEFINA NURY (1989). Formación y Educación de Usuarios en las Bibliotecas del Sector Ciencia y Tecnología de la Universidad Central de Venezuela, Caracas: Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Bibliotecología y Archivología, 256 p. Tesis de Grado.
- SALAZAR, HERNANDEZ (1998). La formación de usuarios de la información en instituciones de educación superior. México: UNAM, Centro de Universitario de Investigaciones bibliotecológicas.
- SANZ CASADO, ELIAS (1993). La realización de estudios de usuarios; una necesidad urgente. Revista general de información y documentación, vol. 3, n.1, (1993) p. 154-166.
- SANZ CASADO, ELIAS (1994). Manual de Estudios de Usuarios. Salamanca; Madrid: Pirámide-Fundación Germán Sánchez Ruiópez, 24,31-37
- STONE SUE, HARRIS COLIN (1984). Crus Guide I. Designing a user study: general research design. (Sheffield: Centre for Research or User Studies, 1984) p.1.



- VALENCIA DE VEIZAGA, MARTHA (1982). Estudios de Usuarios en las bibliotecas universitarias. OEA, p 2.
- VERDUGO SANCHEZ, JOSE ALFREDO. Hacia un concepto de formación de usuarios y propuestas de un programa. En: investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información. México. Vol. 7 N° 15 (jul-Dic., 1993)
- WILSON, T.D. (1980). Directrices para el planteamiento y ejecución de un plan nacional de formación y enseñanza para el uso de la información. Paris: UNESCO, p. 10.



GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Biblioteca:** “unidad de información que adquiere, procesa y asegura la disponibilidad de publicaciones periódicas, libros y otros, en función de la comunidad de usuarios al cual sirve.
- **Bibliotecas universitarias:** “unidades de información ubicada en universidades, algunas funcionan brindando servicio a nivel general, también las hay de facultad, departamento y otras; en forma manual, automatizada o en vías de automatización. Sus objetivos están orientados a adquirir y promocionar el recurso informacional que permite el logro de los objetivos universitarios”.
- **Estudios de usuarios:** “son investigaciones que sirven para detectar las necesidades de información de los lectores consiguiendo así mismo elementos para el análisis adecuado de servicios disponibles en un grado de satisfacción”.
- **Formación de usuarios:** es un “Programa de una biblioteca dedicado a capacitar a sus usuarios para que sepan aprovechar mejor los recursos puesto a su disposición por el centro”.
- **Información:** “datos registrados, clasificados, organizados, relacionados o interpretados dentro del contexto para dar o impartir significados”.
- **Instrucción:** “adquirir un usuario con más o menos aptitud o habilidad, soltura en la selección de fuentes bibliográficas y documentales



(manejo de bibliografía, búsqueda en bases de datos en CD-ROM, recursos de información en Internet, etc.)

- **Necesidades de información:** “es un concepto que depende de los valores de la sociedad cambiante. Es un estudio psicológico asociado a la incertidumbre y al deseo de saber lo desconocido”.
- **Necesidades de los usuarios:** “las deficiencias que presentan las bibliotecas universitarias con respecto a dotación de: colecciones, ervicios, presupuestos y otros recursos necesarios para atender las demandas de información de los usuarios, en función de los objetivos que deben lograr”.
- **Satisfacción del usuario:** “la percepción del usuario de haber utilizado correctamente su tiempo, habiendo recibido respecto a sus propias expectativas en un determinado contexto ambiental y la mejor prestación posible del servicio.
- **Uso de la información:** “es aquello que un individuo aplica efectivamente a algo inmediato y concreto”.
- **Usuario:** “persona que utiliza los servicios que puede prestar una biblioteca, centro de documentación o archivo”.
- **Usuarios de la información:** “elemento activo y participante en un proceso de servicio e intercambio, esto es, recibe y genera nuevos conocimientos.



ANEXOS