

## CONTENIDO

	Pàg.
Agradecimientos.....	vi
Dedicatoria.....	vii
Resumen.....	viii
Introducción.....	ix
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	1
1.1.- Planteamiento del problema.....	1
1.2.- Objetivos de la investigación.....	2
General.....	2
Específicos.....	2
1.3.- Ubicación del problema en el contexto del contenido acumulado....	3
1.4.- Importancia de la investigación (justificación).....	3
1.5.- Limitaciones de la investigación.....	4
CAPÍTULO II. LOS USUARIOS	
2.- Usuarios.....	5
2.1.- Tipología de usuarios de la información.....	6
1.- El investigador y el docente.....	6
2.- La industria.....	8
3.- Administrador, planificador y político.....	8
4.- El hombre de la calle.....	9
a) Usuario reales.....	10
b) Uuarios potenciales.....	10
c) Usuarios por sus niveles.....	10
2.2.- Usuarios de la información.....	12
2.3.- Estudios de usuarios.....	12
2.4.- Necesidades de información.....	14
2.5.- Formación de usuarios.....	15
a) El rol del usuario.....	20
b) El rol del bibliotecario.....	21
2.7.- El por qué de la formación.....	21
2.8.- Las dificultades de los usuarios.....	22
2.9.- Alfabetización informacional.....	22
2.10.- De la formación de usuarios a la alfabetización informacional.....	26
2.11.- La formación de los bibliotecarios para emprender la alfabetización en información.....	28

CAPITULO III: LA BIBLIOTECA “FOCION FEBRES CORDERO”	
3.1.- Facultad de Odontología.....	29
3.1.1.- Reseña Histórica.....	29
3.1.2.- Misión.....	30
3.2.- Biblioteca “Foción Febres Cordero”.....	31
3.2.1.- Reseña histórica.....	31
3.2.2.- Misión.....	31
3.2.3.- Visión.....	32
3.2.4.- Objetivos.....	32
3.2.4.1.- Objetivos Generales.....	32
3.2.4.2.- Objetivos específicos.....	32
3.2.5.- Servicios.....	33
3.2.5.1.- Portal de recursos de información de la biblioteca “Foción Febres Cordero”.....	34
3.2.5.2.- Características técnicas.....	34
3.2.5.3.- Estructura y contenido del portal.....	34
3.2.5.4.- Bases de datos en línea.....	35
3.2.5.5.- Servicios.....	35
3.2.5.6.- Criterios utilizados.....	35
CAPITULO IV: LA INVESTIGACION	
4.1.- Antecedentes de la formación de usuarios.....	37
4.2.- Aspectos metodológicos.....	40
4.2.1.- Diseño y tipo de investigación.....	40
4.2.2.- Población y muestra.....	40
4.2.3.- Técnicas de recolección de datos.....	42
4.2.4.- Instrumentos.....	43
4.2.5.- Técnicas de análisis.....	44
4.3.- Análisis y resultados.....	44
CAPITULO V: PROPUESTA PARA UN PROGRAMA DE FORMACION DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA “FOCION FEBRES CORDERO”....	
Conclusiones.....	80
Recomendaciones.....	82
Bibliografía.....	85
Glosario de términos.....	90
Anexos:.....	92
Cuestionario	
Fotos de la Biblioteca “Foción Febres Cordero”	

## AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Central de Venezuela por ofrecernos sus espacios y profesores quienes nos facilitaron sus conocimientos y formación académica necesaria para alcanzar la meta propuesta y vencer las sombras de lo desconocido.

A la Lic. Omaira Sivira, directora (jubilada) de la Biblioteca “Foción Febres Cordero”, quien nos facilitó sus inquietudes, preocupaciones y necesidades, dando pie para el inicio y producción de este trabajo de grado, el cual esperamos sirva para mejorar el comportamiento y habilidades de los usuarios de esta institución.

Al Prof. Andrés Linares mi tutor, quien con su experiencia, conocimientos y disposición estuvo siempre a la vanguardia para la realización de este proyecto.

Al Lic. Humberto Aguilar, quien a pesar de su poca experiencia fue muy acertado en su orientación profesional desde el principio hasta el final.

A Gisela, Daireth, Belkys, Angel Enrique (mi sobrino), Egllys y a todas aquellas personas que me brindaron su apoyo y colaboración, mil gracias.

Yuma...

## DEDICATORIA

A mis padres, que con sus sabios y perseverantes consejos supieron orientarme hacia el camino de la superación y del éxito...

A mis hijos Obrien y Steveem, mis niños, que me animaron y dieron fuerzas para lograr esta meta tan importante, la cual espero sirva de ejemplo a ellos mismos...

A mi gordo (Javier), por apoyarme, entusiasmarme y acompañarme hasta el último momento cuando más necesité de la compañía de un ser querido y amado...

Y a Dios por darme la confianza, entereza y sabiduría para alcanzar este título tan anhelado...

Los amo...

Yuma...

# PROPUESTA PARA LA ELABORACIÓN DE UN PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA “FOCIÓN FEBRES CORDERO” DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA

*Yumaira Jaimes*

## Resumen

Se plantea la formación de usuarios para la Biblioteca “Foción Febres Cordero” 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. Se realiza en primer termino un arqueo bibliográfico para sustentar nuestra indagación, tomando en cuenta otros estudios y publicaciones relacionados con nuestra línea de investigación, además se aplicó un estudio de usuarios a una muestra estratificada, conformada por estudiantes de pregrado y postgrado, docentes e investigadores; y determinar sus necesidades de información, el comportamiento y el grado de satisfacción de los mismos, en cuanto a los servicios y al manejo de los recursos documentales que les ofrece esta unidad. Los resultados se toman como base para el diseño de un programa de formación de usuarios para estimular y favorecer en el usuario el desarrollo de su capacidad y resolver problemas de información con una actitud crítica, analítica y reflexiva para un manejo integral de la misma y que les permita un mejor aprovechamiento de los recursos y servicios que ofrece la biblioteca.

- 1.- formación de usuarios
  - 2.- habilidades informativas
  - 3.- programas de formación de usuarios
- I.- Título

## **INTRODUCCIÓN:**

El principal objetivo de toda unidad de información es servir a sus usuarios; éstos no sólo son una parte esencial, sino el eslabón final de la cadena de transferencia de la información. Dentro de este contexto, destaca la carencia de una cultura bibliotecológica, la que trae como consecuencia que en general, solo una pequeña parte de la comunidad de una institución haga uso de los diversos servicios que le ofrece su biblioteca. Es en el nivel universitario donde estos matices son preocupantes, ya que tanto docentes, como alumnos e investigadores no saben como encontrar la información pertinente en el momento oportuno y con optimización de tiempo y de recursos a su alcance. Es notoria en la biblioteca universitaria la escasa formación que tienen los usuarios en el uso de la biblioteca, razón por la que en los últimos años se está tomando conciencia de que el aparato informativo no puede satisfacer su objetivo, si no se cuenta con la amplia participación de los usuarios en calidad y cantidad.

El estudio de usuarios ayuda en gran parte a conocer el grado de satisfacción de los usuarios, el comportamiento y las necesidades de información, las dificultades en la búsqueda documental, en fin todo lo relacionado con los propósitos de servicio de la biblioteca, para que de esta manera, se pueda planear y proyectar servicios que respondan a requerimientos de información. La formación de usuarios en bibliotecas universitarias constituye un aporte valioso al desarrollo de una nación, ya que enfrenta la emergencia de enseñarle al estudiante universitario la utilización de los recursos con los que cuentan las bibliotecas. La alfabetización informacional y el desarrollo de hábitos de investigación como proceso sistemático gradual y constante facilita la generación de una cultura

informativa, necesaria para el desempeño de cualquier persona en el mundo actual. Los cambios que se dan constantemente en la sociedad obligan a prepararse para aprender a enfrentarse a dichos cambios con base en información pertinente. Los usuarios y los profesionales de la información tienen diferentes, aunque complementarias razones por las que deben convertirse en personas competentes en información. Esto les permitirá desde diferentes tipos de vista afrontar los requerimientos académicos y sociales del entorno en que vivan.

La biblioteca debe acercar los servicios a toda la comunidad y favorecer el uso de la lectura y búsqueda de 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 amplía y diversifica las ofertas de servicio informativos a la comunidad universitaria. Su importancia radica en que si la biblioteca constituye el eje en torno al cual se debe adherir la actividad educativa del centro, la formación de usuarios es el medio que permitirá poner en marcha todas sus potencialidades. En esta investigación se plantean algunas alternativas para la creación de formación de usuarios como una necesidad latente que debe afrontar la Biblioteca “Foción Febres Cordero” de la Facultad de Odontología de la Universidad Central de Venezuela, esto debido a que los estudiantes muchas veces no cuentan con habilidades para la recuperación de la información y reelaboración de esa información para presentar trabajos académicos.

Ajustándonos a los requerimientos exigidos en el desarrollo de este trabajo de grado y cumplir con los objetivos propuestos, se decidió exponerlo en cinco capítulos: el **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**; el cual comprende el

planteamiento del problema, los objetivos, tanto el general como los específicos, importancia y limitaciones de la investigación; el **CAPITULO II: LOS USUARIOS** contiene el marco teórico el cual respalda la investigación; el **CAPITULO III: LA BIBLIOTECA “FOCION FEBRES CORDERO”** expone los antecedentes de esta y de la institución a la que pertenece; el **CAPITULO IV: LA INVESTIGACION** demuestra los antecedentes de la formación de usuarios, los aspectos metodológicos, diseño y tipo de la investigación, población y muestra, técnicas de recolección de datos, instrumentos y las técnicas de análisis de estos; en el **CAPITULO V: PROPUESTA PARA UN PROGRAMA DE FORMACION DE USUARIOS DE LA BIBLIOTECA “FOCION FEBRES CORDERO”** y por último la bibliografía y los anexos.