



Ministerio de Educación Superior
Instituto Superior Minero Metalúrgico de Moa
“Dr. Antonio Núñez Jiménez”

Trabajo de Diploma

En opción al título de licenciada en Bibliotecología y Ciencia de la información



Tema: Diseño e implementación de un servicio de formación de usuarios para fortalecer la cultura informacional en los estudiantes del IPU 26 de junio del Municipio de Moa.

Autora: Maidolis Sánchez López.

Tutora: Lic. Dailín Sánchez Cuenca.

Año 54 de la Revolución

Moa 2012

PENSAMIENTO

Propio del hombre es errar, pero solo es propio del imbécil permanecer en el yerro.

Cicerón.

DEDICATORIA

A mi esposo, por su paciencia e incondicionalidad.

A mis tesoros más queridos, mis hijas Sheyla y Keyla por ser mi fuente inspiradora.

A mis hermanos y en especial a mi hermana Mairobis por confiar siempre en mí.

A mi madre con afecto y cariño infinito.

A los amigos que han estado presentes en mi vida demostrándome su eterna amistad.

AGRADECIMIENTO

Mis más sinceros agradecimientos a todas las personas con las que pude contar para hacer realidad este gran sueño.

A la tutora: Dailín Sánchez Cuenca que sin dejar de ser mi amiga, se convirtió en la ayuda necesaria, imprescindible para llegar a la meta.

A quien hizo un señalamiento oportuno y la recomendación exacta: Ariel

A alguien con quien siempre he podido contar en toda mi carrera: Liudmila.

A mi compañera Doralis por su disposición brindada en el momento justo.

A los amigos que de una u otra forma me han ofrecido su ayuda.

Gracias.

RESUMEN

Ante las grandes pretensiones que hoy contrae el mundo de la información, se impone que los estudiantes de 10mo grado del IPU 26 de junio del municipio Moa, estén pertrechados de una cultura informacional que les permita el acceso viable y provechoso a las diferentes fuentes de información útiles para su diaria labor.

En el presente trabajo se abordan elementos teórico-conceptuales relacionados con la formación de usuarios, el usuario y sus necesidades de información, derecho y acceso a la información, consideraciones acerca del concepto habilidad, la cultura informacional.

Se identifican las principales dificultades de los educandos de 10mo grado obtenido a través de la encuesta aplicada a los estudiantes del grupo 10mo 4 objetos de estudio, así como la observación participante realizada en el contexto escolar, principalmente en la biblioteca.

Finalmente, se propone un diseño e implementación de un servicio de formación de usuario dirigido a elevar la cultura informacional en los estudiantes del citado grupo.

SUMMARY

Due to the great pretensions the world of the information contracts nowadays, imposes that 10th graders students from IPU 26 de Junio of moa's municipality, be supplied with a vast informational culture that allow them a viable and beneficial access to the different useful sources of information for their daily work

In present work, theoretical and conceptual elements related with the user's formation are aboard, the user and his needs of information, right and access to it , considerations about the concept of ability and informational culture.

The principal difficulties of the pupils of 10th grade are identified through out the surveys apllied to the studenets of 10th grade group 4, as well as the observation in the school context, mainly at the library.

Finally, a design and implementation of a user's service formation is proposed, focusing on the raising of a informational culture on the aforementioned students group.

Índice	Pág
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO1: Fundamentación Teórica.	6
Epígrafe 1.1 Fundamentos teóricos sobre la formación de usuarios.	6
Epígrafe 1.2 El usuario de la información.	13
Epígrafe 1.3 El usuario y sus necesidades de información.	15
Epígrafe 1.4. La formación y educación de usuario.	17
Epígrafe 1.5. Consideraciones acerca del concepto habilidad.	23
Epígrafe 1.6. El derecho y acceso la información.	26
Epígrafe 1.7 Cultura Informacional.	28
CAPITULO 2: Formación del estudiante como usuario de la información. Una visión desde la biblioteca	31
Epígrafe 2.1 Caracterización del IPU-26 de Junio del Municipio de Moa.	31
Epígrafe 2.2 Servicios y recursos para la docencia y la investigación. (La biblioteca	31
Epígrafe 2.3 Diseño del programa de formación de usuario para los estudiantes del	34
Epígrafe 2.4 Programa de evaluación de la misma.	38
Epígrafe 2.5 Caracterización del los estudiantes de 10mo grado.	39
Epígrafe 2.6 Implementación de la 1ra. Fase del servicio de formación de usuario, para los estudiantes de 10mo grado del IPU-26 de Junio de Moa.	40
Epígrafe 2.7 Evaluación del servicio	44
CONCLUSIONES	46
RECOMENDACIONES	47
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

Los cambios que se están produciendo en la sociedad y en el sistema de educación suponen una transformación en la formación del estudiante, las escuelas tendrán que considerar la formación de estudiantes cada vez más heterogéneos, con motivaciones diferentes, influidas por contextos culturales diferentes producto al proceso de globalización que enfrenta hoy, la humanidad.

Los sistemas educativos en su diseño deben estimular la participación del estudiante en el proceso de enseñanza aprendizaje mediante la gestión del conocimiento que le permita utilizar lo aprendido en la vida cotidiana, profundizando en los contenidos básicos. Pérez Lindo, A. (1996) manifiesta:

“aprender a aprender, aprender a pensar, aprender a resolver problemas, aprender a utilizar la información, esto va a resultar más importante que almacenar información perecedera, de ahí la necesidad de aprender a trabajar con información y que las bibliotecas logren desarrollar los servicios que propicien el mejor uso de la información en las actividades sustantivas de la escuela.

Para el logro de esto se impone que el hombre tenga que buscar aquellas alternativas que le permiten acceder a ese cúmulo de informaciones que cada día surgen en el mundo. Por lo que el proceso docente educativo debe asumir, de forma creadora y con la utilización de estilos flexibles de dirección, la formación integral de los profesionales en las diferentes instituciones y en cada uno de los niveles educativos.

La vinculación de cada uno de los componentes del proceso, de forma armónica y coherente es imprescindible, para llevar a buen término el encargo social de cada uno de los niveles educativos.

La biblioteca como institución encargada de facilitar y gestionar la información, así como su conservación debe garantizar una cultura general en los usuarios que den la posibilidad a los mismos de acceder a la información. Es importante que la biblioteca dentro de sus funciones, dedique especial atención a la educación y formación de usuarios, para garantizar que los estudiantes adquieran las habilidades que les permitan acceder a la información con mayor facilidad.

La educación y desarrollo de usuarios ha sido preocupación de diferentes autores que se han dedicado al estudio de estos aspectos como: Hernández (1999), Rivas (1999), González (1998), Peñalver (2005), Verdugo (2002), Nodarse (2006), citados por Peñalver (2001), que han aportado aspectos interesantes relacionados con esta arista del trabajo de la biblioteca.

A pesar que se han observado avances en cuanto a la preparación de los estudiantes para acceder a la búsqueda de la información, todavía existen algunas dificultades referentes a las diferentes formas de cómo acceder a la información, es decir, el trabajo con catálogos, el acceso a la información, el diseño de estrategias de búsqueda etc.

Por todo ello lo se hace necesaria la consulta de la información científica por los estudiantes del IPU 26 de Junio del municipio de Moa, con la preparación necesaria, para acceder a las fuentes de información disponibles. A través de la observación y la experiencia en el trabajo con estos usuarios se han podido constatar las siguientes insuficiencias.

1. Poco conocimiento de los recursos de información disponibles en la biblioteca.
2. No hay formación sistemática desde los niveles educativos precedentes que conduzca al estudiante a manejar la información disponible en la institución.

Constituye una preocupación para el bibliotecario crear las condiciones que faciliten formar en los estudiantes una cultura informacional óptima para la búsqueda y procesamiento de la información, sin perder de vista las características y diversidad de los estudiantes, así como las necesidades educativas de los mismos, se debe lograr un trabajo sistematizado y coherente por parte del bibliotecario.

La biblioteca en los momentos actuales ofrece los servicios tradicionales de una biblioteca escolar, sin que medie un programa que permita potenciar la salida de un Bachiller con las habilidades necesarias para enfrentar los retos que impone la universidad para el uso de la información científica, donde se tiene que enfrentar a volúmenes mayores y más complejos de información.

Teniendo en cuenta lo anteriormente planteado y la necesidad de una correcta formación y educación de usuarios, en particular en los estudiantes del IPU 26 de Junio del municipio de Moa, se hace necesario desarrollar una investigación con el

propósito de lograr una correcta Cultura Informacional, por lo cual se declara como **Problema Científico**: ¿Cómo potenciar la preparación en los estudiantes del IPU 26 de Junio del municipio de Moa para garantizar una correcta cultura informacional que les permita un mejor acceso a los recursos de información disponibles en la biblioteca?

Es por ello que nos planteamos como **objetivo general**: Diseñar un servicio de formación de usuarios para potenciar una cultura informacional en los estudiantes del IPU 26 de Junio del municipio de Moa.

Tareas Científicas:

1. Determinación de los fundamentos teóricos existentes relacionados con el servicio de Formación de Usuarios
2. Caracterización del servicio actual de Educación de Usuarios de la escuela.
3. Diseño de un servicio de Formación de Usuario para fortalecer la cultura informacional que garantice efectividad en el uso de los recursos de información de los estudiantes del IPU 26 de Junio del municipio Moa.
4. Constatación de la factibilidad de la propuesta en la 1ra etapa del servicio.

En el desarrollo del trabajo se utilizaron diferentes métodos de la investigación científica, entre los que se encuentran los métodos **teóricos**, los **empíricos** y **estadísticos** como son:

Del nivel teórico

Histórico Lógico: Para determinar las tendencias en relación a la educación de usuario, desde los distintos enfoques que han sido abordados y en particular desde la concepción marxista.

Análisis y síntesis: Utilizados durante el estudio bibliográfico, fundamental en la educación de usuario y una cultura informacional, así como determinar los factores que influyen en esta para establecer criterios y plantear una propuesta de solución.

Del nivel empírico

Encuesta: Para caracterizar el objeto que se investiga, determinando los criterios de estudiantes sobre la formación de usuarios.

Observación participativa: Con el propósito de diagnosticar la preparación de los estudiantes para la búsqueda de información, delimitando factores que inciden en la

preparación de los mismos.

Del nivel estadístico: Para analizar los datos y constatar los resultados que arrojan los métodos e instrumentos empleados, principalmente la medida de tendencia.

Cálculo porcentual: Mediante él fue posible recopilar y procesar los datos obtenidos.

Diseño de Investigación:

En la investigación se realiza un estudio exploratorio, que consta de tres etapas, para lograr que los estudiantes que egresen del preuniversitario lleguen a la universidad con los requerimientos necesarios para acceder y usar la información científica precisa para la docencia y la investigación. El diseño del servicio consta de tres etapas con actividades correspondientes a cada curso, en los tres cursos que el estudiante desarrolla en el preuniversitario, para esta investigación solo está implementada la primera etapa con un servicio elemental de formación de usuarios para los estudiantes de 10mo. Grado que es el primer año de la enseñanza preuniversitaria y el grupo experimental para el estudio se seleccionó el 10mo 4, la investigadora es la profesora guía del grupo y trabaja con ellos hasta 12mo grado, lo cual favorece el seguimiento de la investigación.

Para la aplicación de las técnicas de investigación a partir de un diagnóstico y la constatación de los resultados se consideró una población de 236 estudiantes de 10mo grado y como muestra 30 estudiantes. La muestra es no probabilística por cuotas, este tipo de muestra depende del juicio del investigador.

Desde el punto de vista práctico aporta actividades de un servicio de formación de usuarios que eleve la cultura informacional garantizando la efectividad en el uso de los recursos de información a los estudiantes del IPU 26 de Junio del municipio de Moa.

El trabajo está estructurado por capítulos:

En el capítulo 1 se abordan los fundamentos teóricos sobre la formación de usuarios, consideraciones acerca del concepto habilidad, el derecho y acceso a la información, cultura informacional.

En el capítulo 2 se hace una caracterización del IPU-26 de Junio del municipio de Moa, así como del grupo experimental 10mo. 4, se ofrecen los servicios y recursos para la docencia y la investigación, realización del diseño e implementación y diseño detallado

del programa de formación de usuario para el preuniversitario 26 de junio y la propuesta de implementación para la 1ra. fase aplicado a los estudiantes escogidos.

Se ofrecen conclusiones, recomendaciones, se recogen las bibliografías y los anexos que permiten esclarecer las ideas que se registran en el cuerpo del resumen escrito de la investigación.

CAPÍTULO 1. Fundamentación Teórica

1.1 Fundamentos teóricos sobre la formación de usuarios

Para toda biblioteca o centro de documentación que preste servicios de información, además de almacenar, localizar y procesar la información, está la de servir a los usuarios que acceden a la instalación en busca de una determinada información, es por ello que el elemento fundamental en un servicio de información es el usuario, quien satisface sus necesidades, intereses y demandas informativas en la institución de información.

En los últimos tiempos el trabajo de la biblioteca o el trabajo del bibliotecario han cambiado considerablemente, acorde a los adelantos científicos técnicos que permiten hablar hoy de una sociedad de la información.

En el documento Misión y visión del trabajo bibliotecario como agente conductor del cambio de cultura organizacional de sus usuarios, (2000) se abordan tres estadios de la biblioteca actual:

- ❖ **Biblioteca orientada a la colección.** Concepto primario que mide la valía de una unidad de información de acuerdo al tamaño y conservación de la colección y/o cantidad que esta posee.
- ❖ **Biblioteca orientada hacia el servicio.** Su motor principal es el usuario, él satisface oportuna y eficientemente su demanda de información con la cantidad aceptada por el mismo. Se comienza acuñar el concepto de biblioteca local (la que se encuentra físicamente presente) y biblioteca virtual (la que trasciende sus paredes valiéndose de las telecomunicaciones.)
- ❖ **Biblioteca insertada en los procesos vitales de la organización a la cual pertenece.** Engloba el segundo estudio, pero su misión va más allá de ser una prestadora de servicios asumiendo un papel formador de sus usuarios y de mediadora en la gestión del conocimiento.

Especialmente cobra vital importancia la concepción de la biblioteca escolar como una instancia más de formación en la cual se facilite el desarrollo de los conocimientos integrándose y dando sentido a la información disponible. El cambio deseado consta de seis dimensiones que garantizarán en un futuro efectividad.

- ❖ Cambios en la gestión de información.
- ❖ Cambios tecnológicos.
- ❖ Cambios en el ambiente físico.
- ❖ Cambios en la cultura personal.
- ❖ Cambios en la cultura de los usuarios.
- ❖ Cambios políticos institucionales.

Es necesario que el usuario se convierta en el centro del trabajo de la biblioteca.

El usuario

El diccionario de la Real Academia Española (1997), refiere que usuario es quien usa ordinariamente una cosa. Si esto se lleva al campo de la información, puede decirse que se refiere a la persona que es, tanto productora como consumidora de información, independiente del lugar donde ésta se encuentre y del soporte que esté presentado.

Desde la década de 1930 aproximadamente al usuario se le ha considerado como el centro y razón de ser de las unidades de información, a partir de la idea formulada por Shores, Lois (1997) que "la biblioteca debe estar centrada en el usuario".

Según Rojas y Delgado (2003) al referirse a los usuarios se emplean diferentes términos y se les clasifica bajo una serie de criterios. Estos términos utilizados provienen del lenguaje de diversas profesiones y diferentes épocas, por tanto confluyen en la literatura actual, generando ambigüedad terminológica en el concepto de usuario, en el trabajo voy a utilizar las definiciones dadas por estos autores con las que coincido:

Lector: Forma comúnmente utilizada en la literatura relativa a las bibliotecas. Actualmente presenta la limitación de que la utilización de fuentes no documentales (personales o institucionales, actividades etc.) y la presencia de las multimedia hace que la biblioteca no brinde servicios solo con documentos para leer sino con fuentes cuya información se transmite a través de imágenes, con o sin movimiento y con sonidos. Los usuarios de una biblioteca ya no son solo lectores.

Usuarios de la información: Puede referirse a una persona, a un grupo o una entidad (usuario corporativo). Se usa para designar a quien utiliza la información o los servicios de información. Es un término genérico y abarcador. Suele orientarse el

significado del término a los que reciben la acción de los trabajadores de la información.

No obstante no debe olvidarse que si la misión de la entidad de información es gestionar el conocimiento y potenciar el aprendizaje y la inteligencia de la organización o comunidad a la cual presta servicios, entonces el trabajador de la información no debe desempeñar su labor sin usar determinada información proveniente de sus interlocutores (usuarios) y por tanto es el usuario de sus usuarios.

Usuarios potenciales: Son aquellos que se tienen en cuenta para el diseño de los sistemas de información, así como para el diseño de los productos y servicios.

Usuarios reales: Son aquellos que ya han formulado, en alguna ocasión, una solicitud de servicio a la entidad de información, Este usuario puede ser de los potenciales, o incluso no encontrarse entre estos últimos y haber hecho alguna solicitud de servicio.

Una vez identificadas las tipologías de usuarios nos referiremos a otros conceptos importantes para el abordaje del estudio de usuarios como punto de partida para el diseño de un servicio de formación de usuario, estamos hablando de las necesidades informativas.

Necesidades de información: Se puede definir como la sensación de carencia de algo, se entiende como aquello que un individuo debe poseer para su trabajo, investigación, educación, etc. Se encuentran implicadas en este concepto valoraciones muy personales, lo que para un usuario puede ser significativo lo es irrelevante para otros.

La necesidad de información es una parte importante del proceso creativo por eso se debe especial cuidado que en algunas condiciones la necesidad no puede ser especificada claramente ya sea por ausencia de ella o porque el usuario no es capaz de expresar lo que necesita. En este sentido, es conveniente señalar que las necesidades no son fáciles de traducir y es el bibliotecario el llamado a conseguir que el usuario verbalice sus necesidades reales de información de una forma clara y unívoca, por su doble carácter objetivo y subjetivo hace que sean muy difíciles de precisar.

Las necesidades de información se pueden concretar en dos grandes funciones:

- ❖ Localización y obtención de un documento en particular y del cual conoce el autor y/o el título.
- ❖ Localización de los documentos relativos a un tema en particular.

Estas dos funciones, entrega de documentos y recuperación de información, son las principales actividades que se desarrollan en las bibliotecas y su interrelación es bastante estrecha, ya que un gran número de solicitudes de documentos conocidos habrán sido localizadas previamente mediante algunos de los sistemas de recuperación de información existentes.

Los programas que se elaboren para la educación de usuarios demandan identificar los tipos de necesidades que se pueden presentar.

- ❖ **Las necesidades manifiestas**, que son generales, prioritarias, se basan en el sentido común y para ser detectadas no requieren de técnicas tales como: encuesta, inventarios, listas o cualquier otra. Se identifican en primer lugar observando y analizando aspectos tales como: usuarios existentes contra usuarios potenciales, incorporación a nuevos usuarios, modificación o introducción de rutinas, servicios, equipos y ampliación de instalaciones.
- ❖ **Las necesidades encubiertas**, por otra parte, son específicas en un determinado nivel funcional y en un grupo específico y requieren para ser identificadas de una investigación minuciosa y sistemática.

Es importante que al realizar las necesidades de los usuarios se tengan en cuenta:

- ❖ Identificar evidencias generales y síntomas de que existen problemas en la biblioteca.
- ❖ Analizar a los usuarios para determinar las características generales en cuanto a aptitudes y actitudes.
- ❖ Localizar áreas críticas donde se necesite información.
- ❖ Estas necesidades resultan de la diferencia entre: aptitudes y actitudes que tiene el usuario y aptitudes y actitudes que requiere.

- ❖ De aquí que todo programa de esta naturaleza debe estar caracterizado por un perfil de necesidades de acuerdo a los niveles de usuario de la comunidad académica.

Para lograr una correcta formación y desarrollo de usuario es importante tener en cuenta el estudio y conocimiento de sus necesidades.

Los estudios de usuarios.

Según Chacón (2003) los estudios de usuarios son un método de medición que había sido usado en las bibliotecas durante muchos años. Estos estudios de circulación son los que usualmente se han asociado con este término. Sin embargo, los estudios de usuarios no son tan simples como los estudios de circulación; tiene un significado más amplio dependiendo de lo que se quiere evaluar.

Meyersen, Bárbara (2006) en su artículo User studies in professional society publishing citada por Chacón (2003) dice que los estudios de usuarios algunas veces tienen una definición limitada considerando investigaciones concernientes a las necesidades de una población específica, como se reportan en la literatura de ciencias de la información, otras veces, el término se usa para abarcar diferentes tipos de investigación: estudios, investigación de mercado, análisis estadístico, etc.

Es tarea compleja estudiar los hábitos de información de los distintos tipos de usuarios debido al número de variables que entran en juego relacionados con el comportamiento que éstos experimentan a la hora de buscar o utilizar los recursos disponibles.

Por esta razón realizar estudios de usuarios adecuado exige conocer determinados conceptos básicos que participan activamente en el comportamiento de los usuarios:

Deseo de información: Es la forma que tiene el usuario de expresar su voluntad, de satisfacer su voluntad, en él inciden varios factores como las características personales del usuario hasta la del tipo social o cultural, Line (1974) lo definió como: aquello que un individuo le gustaría tener y que puede ser transformado en demanda por los especialistas de la información, es necesario señalar que un usuario puede desear un documento que no necesita o necesitar un documento que no desea.

La autora considera que es deseable tener clara la diferencia entre deseo y necesidad, porque muchas veces los usuarios están conscientes de sus deseos pero no de sus necesidades, es vital además tener en cuenta que se corre con el riesgo que la biblioteca no se limite a atender los deseos de los usuarios potenciales.

Demanda de información: La demanda es la formulación expresada en un deseo, o dicho de otro modo, es lo que un individuo solicita en una biblioteca o centro de documentación. Generalmente el usuario cree que desea aquello mismo por lo que se muestra interesado, pero a veces, lo que encuentra carece de interés para él. Otras veces pide información que no necesita y no pide aquello que realmente la hace falta para el desarrollo de sus actividades (Line, en 1974). Por ello es necesario que cambie la visión de los responsables de las bibliotecas dirigiendo su atención a las necesidades que no son expresadas.

Información: Aquello que un individuo aplica efectivamente a algo inmediato y concreto.

El uso de la información es uno de los pasos de transferencia de información más desconocidos. Se sabe lo que un usuario pide y obtiene de una biblioteca, pero lo que es difícil de conocer es el destino que le ha dado a esa información y la utilidad prestada por la misma.

Algunos factores que intervienen en el uso de la información son la disponibilidad, calidad, trabajo, los factores personales y la etapa del proyecto de investigación. Una vez definidos los principales conceptos para el estudio de los usuarios en que nos apoyamos para el trabajo se analizan las principales variables a tener en cuenta en el estudio de las necesidades de formación e información que aborda Rojas y Delgado (2003) y que han sido tomadas como referencia para el estudio de las necesidades de los estudiantes del IPU 26 de Junio del municipio Moa.

Estos autores en su trabajo se basan fundamentalmente en variables socio psicológicas, demográficas, culturales y de la tarea educativo formativa, sin embargo para nuestro estudio como las características de los estudiantes son bastante similares para las tres primeras variables, por la homogeneidad que existe en los estudiantes y lo que interesa en el trabajo específicamente es la labor educativo formativa a esta le dedicaremos más detenimiento en el estudio.

Según Rojas y Delgado (2003) los objetivos de los estudios de usuarios están enmarcados en el análisis de algunas de las variables utilizadas para sus estudiantes.

- ❖ Variables sobre las características socio psicológico y cultural de los usuarios (individuos o grupos).
- ❖ Conocimientos en las temáticas de la actividad (estudios cursados, resultados obtenidos, otros).
- ❖ Experiencia en el tipo de actividad y en las temáticas (años realizando la actividad o relacionado con las temáticas, publicaciones, trabajos presentados en eventos nacionales e internacionales o cualesquiera otros resultados o reconocimientos recibidos por ellos)
- ❖ Nivel de actualización en las temáticas.
- ❖ Idiomas en que puede leer, escribir y hablar, y nivel de dominio de cada uno.
- ❖ Motivaciones positivas o negativas relacionadas con la actividad, las condiciones o las personas relacionadas con estas.
- ❖ Hábitos y habilidades de lectura o de uso de la información y de los servicios informativos (velocidad de lectura aproximada según tipo de lectura, tiempo que dedica a leer con diferentes fines y lugares donde habitualmente lo hace, servicios que conoce, cuáles usa, con qué frecuencia, vías de obtención de información, forma en que la usa y procesa, y muchas más).
- ❖ Variables de la tarea educativo- informativa (servicio) que se pueden reflejar en las fichas de usuario.
- ❖ Temática (s) central (s) relacionada (s) y subtemáticas.
- ❖ Editoriales o autores determinados, publicaciones específicas.
- ❖ Nivel de actualidad.
- ❖ Tipos de información (teoría, gráfica, contradictoria, multifacética, diversa, cruzada, no demostrada, progresiva, heurística, otros).
- ❖ Forma de presentación(bibliografía, resúmenes, revistas de resúmenes, reseñas, artículos originales , información señal , tipo de portador, idiomas , datos , esquemas, mapas, maquetas, modelos , discos, casetes de audio o de videos, discos blandos , discos ópticos, otras).

- ❖ Volumen.
- ❖ Frecuencia.
- ❖ Formas de entrega (individual, en reunión, directa, indirecta, otras).
- ❖ Canales de comunicación (radio, TV, video, teléfono, télex, fax, videotex, correo electrónico, valija, correo común vía terrestre, aérea o marítima, otras).

1.2. El usuario de la información

El usuario y la información son el eje fundamental de las entidades de información. El usuario es el propulsor de todas las actividades que se realizan en dichas instituciones.

Sin este no existirían dichas entidades a partir de entender que fueron creadas con el propósito de satisfacer una necesidad del ser humano, la de conservar y transmitir para las generaciones futuras sus ideas, hechos y conocimientos.

Pero el usuario no siempre ha sido quién es hoy para las instituciones de información, como planteara Dr. Linares en su tesis doctoral (2000) “el usuario de la información no es una de las nociones de interés en el período 1945-1978, por lo que las concepciones dominantes le dieron poca visibilidad a esta temática”

Por otro lado aclara que el usuario se va a estudiar “...a partir de variables neutrales: edad, ocupación. Se diseñan servicios estándar para sujetos estables: la información es una e independiente de condiciones sociales concretas como las clases sociales, el género, la raza. (...) uno se lleva la impresión de una profesión mucho más interesada en procesos y estructuras que en las personas”.

Para Lancaster (2003) el usuario va a constituir “un miembro de la comunidad específica a la cual una determinada unidad de información está destinada a servir y debe considerarse que abarca tanto a los usuarios potenciales como reales”. Mientras que Buonocore (2004) lo define como “aquellos que habitualmente utilizan uno o más servicios”.

Otra definición, pero desde el punto de vista de la necesidad del individuo es la dado por Izquierdo (2006) donde expresa que el usuario es “aquel individuo que necesita información para el desarrollo continuo de sus actividades, ya sean profesionales o privadas, y que como tal utiliza un servicio o hace uso de un producto informativo”.

El usuario puede ser definido de diferentes formas, pero de hecho son las personas que acuden a las entidades de información para satisfacer una necesidad de información a través de sus servicios y sus fondos, y aquellos que aún no se han decidido a traspasar las puertas de dichas instituciones.

El concepto de usuario de información puede definirse desde ópticas muy diferentes y dinámicas e incluir a colectivos de instituciones, organizaciones, individuos, etc., cada una de estas categorías puede requerir información para una determinada necesidad y estas pueden diferenciarse entre si por las características propias de la naturaleza de la necesidad de cada uno, pero estas categorías se pueden subdividir en grupos y cada uno tendría sus propias características.

Dentro del contexto del usuario de la información la categorización se refiere a la caracterización de las cualidades propias de este, es necesario analizar al usuario y descomponerlo en los factores que lo componen, lográndose tener una visión clara de este e igualmente conocer los diferentes elementos que intervienen en su necesidad de información, agrupándolos por algún criterio previamente definido y establecido, teniéndose en cuenta características como conocimientos, actividades que realiza, idiomas en que consulta la información, tipo y forma de la información que necesita, intereses, aptitudes, etc. Es decir, todos aquellos factores que motivan y afectan sus necesidades de información.

Los grupos de usuarios de forma general se dividen en dos categorías: los usuarios reales y los usuarios potenciales. La primera se refiere aquel “usuario con el cual la entidad de información ya ha logrado establecer la comunicación” y el usuario potencial “aquel que necesita información para el desarrollo de sus actividades pero que no es consciente de ello”. Los usuarios potenciales van a constituir uno de los principales exponentes para la planificación de todas las actividades de las entidades de información, como expresa Setién (2001) “el número de usuarios potenciales de una institución de información es la base fundamental para poder cuantificar los principales parámetros del planeamiento de estas instituciones; es la base para determinar las dimensiones de la institución tanto en lo que se refiere al volumen de su fondo, como en lo que respecta a la plantilla que debe contar y al espacio que debe destinar para las distintas áreas de trabajo”.

El determinar la comunidad de usuarios, tanto potenciales como reales, permitirá conocer las características de cada grupo o individuo, además permite diseñar las actividades y programas que se realizarán en aras de educar a estos usuarios para que puedan hacer un uso efectivo de los productos y/o servicios de la institución.

El usuario de información hace uso de estos servicios o productos ya sea en la unidad de información, o de manera remota, los cuales se crean en función de sus usuarios. Es por tanto de suma importancia que las unidades de información tengan debidamente identificado a sus usuarios ya que éstos determinan los recursos de información que se acopien, la organización de dichos recursos y los servicios que se presten.

1.3. El usuario y sus necesidades de información.

Según Verdugo Sánchez (1993) “La necesidad de información viene dada por la carencia de información de los individuos en su desarrollo en la sociedad, desde su formación escolar hasta su participación en proyectos investigativos o para la toma de decisiones en la realización de su trabajo diario y desarrollo personal”. Según las necesidades o intereses informativos se va originar y generar la información, constituyendo lo más importante el contenido de esta.

Los usuarios presentan regularmente, necesidades de información que se deben resolver desde las unidades de información; de allí la importancia de conocer dichas necesidades para elaborar perfiles; planear, diseñar y mejorar servicios y desarrollar colecciones, entre otros; hacia esto apuntan los estudios de necesidades. Aplicando los métodos y técnicas de investigación pertinentes, dentro de los cuales se encuentra el diseño de los instrumentos de recolección de información y el análisis e interpretación de los datos.

La forma en que los usuarios (que pueden ser científicos, ingenieros, tecnólogos, profesores, estudiantes, etc.) hacen uso de los sistemas de información que están a su disposición, la demanda que hacen de estos, la satisfacción alcanzada por sus esfuerzos y el efecto resultante en su futuro trabajo, son algunas cuestiones objeto de estudio que son necesarias para una planificación acertada de los sistemas de información y los servicios dirigidos para satisfacer sus necesidades.

Desde el punto de vista del usuario, la satisfacción o no de sus necesidades

informativas constituyen una medida de la eficacia del sistema. De la opinión de estos, se deriva directamente la calidad y efectividad de un servicio y de la información que se le proporciona, constituyendo un termómetro acerca del éxito o fracaso de los servicios que brindan las entidades para cubrir las necesidades informativas, no solo es suficiente que funcione la institución, si no que realmente cumpla con uno de los principales objetivos por los que son creadas, la de cubrir las expectativas de sus usuarios.

No se concibe la creación de servicios o productos sin un previo estudio de las necesidades de los usuarios a los que esta destinado, por esta razón Córdoba (1997) manifiesta “actualmente no se puede concebir la planificación de ningún servicio si no se conoce primero cuáles son las necesidades de información a las cuales éste debe responder. Así, se ha comprendido que las medidas del servicio que se brinde están determinadas por esas necesidades”.

Otra opinión similar, con algunos elementos más, es la dada por Herrera, Lotero, y Rua (2002) que expresan que “la necesidad de información es un concepto que depende de los valores de la sociedad cambiante. Es un estado psicológico asociado a la incertidumbre y al deseo de saber lo desconocido”.

Aun cuando puedan generalizarse, cada usuario es un mundo diferente, tiene necesidades informativas diferentes, nacidas a partir de que interactúa en una sociedad formada por individuos con diferencias ideológicas, políticas y culturales, lo que lleva a que exista una diversidad de necesidades de información que deben ser satisfechas por las instituciones.

El usuario no siempre es capaz de expresar de forma clara y precisa lo que realmente necesita, por lo que es necesario conocer en que medida él está consciente de sus necesidades. Por lo general el proceso de búsqueda de información se inicia con el análisis de la solicitud realizada, con el fin de determinar el alcance de la misma, una de las vías más segura y utilizada para definir claramente el alcance de la solicitud es mediante una entrevista entre el usuario y el bibliotecario.

La entrevista con el usuario debe conducir a la identificación e interpretación de los conceptos o ideas que constituyen su necesidad de información y la relación general que puede haber entre los conceptos. De esta debe salir la solicitud clara y específica

para realizar las estrategias de búsquedas según corresponda y que el usuario termine con su necesidad satisfecha, mediante el uso de información.

Según Hernández Zalazar (1998) "Toda entidad de información cobra sentido en la medida que logre satisfacer las necesidades de sus usuarios, esta frase o similares a ella es muy común encontrarlas en la literatura."

El desarrollo ulterior de las actividades, tareas y procedimientos de las bibliotecas y de los sistemas informativos en general, así como el quehacer teórico en las ciencias bibliotecológicas y de la información, en un principio no dedicaron suficiente atención al estudio de estas necesidades, al menos si se le compara con otras tareas, como la selección, la adquisición y el procesamiento analítico-sintético de la información.

Es necesario aclarar que las necesidades de información no perduran, se mantienen en constante cambio. Por lo que los estudios de necesidades deben realizarse continuamente, debe ser repetitivo cada cierto tiempo e interactivo.

El estudio de necesidades debe dar a conocer exactamente quienes son los usuarios, su localización y la forma de comunicarse, la planificación y la organización de sus actividades, y de esta forma actualizar de forma sistemática una lista general de los usuarios, realizándole fichas individuales y/o colectivas, según la estructura definida para cada caso, la información obtenida en el estudio debe reflejarse en registros, cuya estructura y contenido responda a las áreas donde deberá utilizarse

1.4. La formación y educación de usuario.

El campo de la educación de usuario es muy reciente. Se menciona que sus inicios datan de 1948 cuando se comenzó a usar este término, tomó auge en la década de los 70, cuando la UNESCO se dio a la tarea de impulsar diferentes estrategias para lograr darle esa mayor atención que el usuario requiera.

Según David Bawdel (2002) se conoce como Formación de Usuario "al conjunto de actividades que desarrolla el bibliotecario para transmitir al usuario un conocimiento específico sobre el funcionamiento, recursos y servicios de información de la biblioteca".

La formación es considerada un proceso continuo basado en los intereses de la persona, en el que hay un intercambio de experiencias significativas sobre el uso de la información con el fin de que cada sujeto, a partir de su propio proceso

cognoscitivo, pueda cambiar la actitud de manera positiva. El usuario, mediante la formación, adquiere conocimientos y habilidades que le permitirán conocer las necesidades de información, localizar, seleccionar, evaluar, localizar, usar y comunicar la información.

El objetivo principal de la Formación de Usuarios es lograr que el sujeto desarrolle habilidades y destrezas para el acceso a la información en forma autónoma y responsable desde lo ético con una actitud crítica. Se pretende que el usuario pueda "aprender cómo aprender". El término Formación de Usuarios hace referencia al conjunto de actividades orientadas hacia el desarrollo de habilidades, competencias y conocimientos en los miembros de una sociedad para que usen la información en cualquier lugar del mundo.

En Latinoamérica y Francia se utiliza frecuentemente para referirse "al conjunto de habilidades de aprendizaje permanente en relación con el conocimiento y uso óptimo de las fuentes de información a los recursos documentales para responder a necesidades específicas".

Mientras que los anglosajones de acuerdo con traducción de los términos de la lengua española hablan de educación de usuario para denominar ese conjunto de habilidades de aprendizaje, que en otras oraciones se le denomina instrucción bibliográfica.

Históricamente, la Formación de Usuarios fue definiendo una práctica habitual desde tiempos atrás en los países anglosajones. A finales de los sesenta, aprovechando los resultados en biblioteca se extiende la formación de usuarios a las bibliotecas de centros docentes y secciones infantiles de bibliotecas públicas. De hecho los años setenta constituyen un período expansionista para esta cuestión.

Según Peñalver (2001) las definiciones de autores españoles que se relacionan a continuación pueden servirnos para obtener una primera aproximación a lo que se le entiende por formación de usuarios.

"Cualquier tipo de esfuerzo tendente a facilitar la orientación al usuario, individual o colectivamente, a fin de lograr una utilización más eficaz de los recursos y servicios que la biblioteca ofrece". Díez y Peñalver (1990). "Conjunto de actividades pedagógicas encaminadas a la utilización óptima de los recursos y mecanismos informativos". Hilario Hernández (1995).

Según Leticia Sánchez Peus (1995) es "un servicio de la propia biblioteca sobre sí misma y sobre sus recursos, cuyo objetivo principal es conseguir la máxima utilización por parte de los usuarios".

Esta misma autora ha completado en (1997) su definición sobre formación de usuarios, englobando en ella las técnicas bibliotecarias, bibliográficas y documentales enseñadas a los usuarios para que encuentren y recuperen la información pertinente para ellos.

Del mismo modo, Sánchez Paus (1998, p 404_405) engloba el concepto formación de usuarios tres acepciones que en orden de menor a mayor grado de complejidad, son la que se indican en el cuadro siguiente:

Niveles	Acciones	Ejemplos
Orientación	Acción de informar sobre cuestiones puntuales	Cómo encontrar una asignatura. Cómo hacer una petición de préstamo interbibliotecario Cómo encontrar un libro Cómo funciona un servicio
Educación	Enseñar a utilizar técnicas bibliotecarias básicas	Enseñar a buscar en OPAC y catálogos en línea
Instrucción	Adquisición de habilidades o aptitudes en la selección de fuentes	Manejo de bibliografías Búsqueda en la base de datos en CD- ROM Recursos de información en Internet

Orientación, educación e instrucción (Bibliográfica) son tres procesos esenciales, en la formación de usuarios. Entendiéndose como orientación al proceso de dirigir y guiar a las personas en el camino que les conviene seguir para obtener una información específica, relevante, pertinente y exhaustiva. Instruir es capacitar en el uso de herramientas básicas para acceder a la información, seleccionarla, organizarla y utilizarla.

La educación entendida pues como conjunto actividades o actuaciones de carácter pedagógico, que pretenden conseguir la máxima utilización de las posibilidades informativas de la biblioteca, es necesario puntualizar que su necesidad e importancia es tal que consideramos que debe pasar de ser una actividad puntual o esporádica para convertirse en auténtico servicio bibliotecario de carácter permanente, orientado a la búsqueda de esa mayor rentabilidad para el usuario.

Al mismo tiempo, la formación de usuarios contribuye a hacer realidad la función educativa de la biblioteca, aportando un cambio de matiz en tal sentido lleva a convertir a la biblioteca en plataforma de apoyo al nuevo ámbito educativo, por ello se insiste en la necesidad de los centros educativos y bibliotecas deben abordar conjuntamente el desarrollo de formación de usuarios.

En palabras de Hernández (1999), ya no se trata tan solo de prestar apoyo a la educación de cualquiera de sus niveles; consiste además en asumir responsabilidades educativas directas, en convertir el docente a la biblioteca misma, a través de ofertas educativas que vengán a cubrir las nuevas necesidades que el ámbito de la educación informacional surgen en nuestra sociedad.

Es absolutamente necesario que la formación de usuarios comience ya desde las primeras etapas de escolarización. La justificación viene por el papel preponderante que el uso de las fuentes de información en diferentes formatos, están adquiriendo en la educación global del estudiante y ello en el marco de las actuales transformaciones educativas.

El estudiante, al finalizar la educación obligatoria debería dominar las habilidades de búsqueda documental: saber donde y como hallar la información necesaria para resolver las dudas que se les plantearán en su vida académica y profesional, capacitándolos para resolver problemas o tomar decisiones.

Estas habilidades deben formarse a través de la vida escolar del individuo, garantizando independencia para gestionar información y acceder a ella. La biblioteca, con un profesional especializado, debería convertirse en el agente de esa información.

H. Hernández (1995) ha señalado una doble dimensión de la formación de usuarios:

1. Diseño y desarrollo de programas y actuaciones específicos.
2. Redefinición o reajuste de determinados servicios y sistemas de organización bibliotecarios.

Plantea que afectados por la formación de usuarios se encuentran, en primer lugar, los servicios de información y referencia y cualquier proceso de búsqueda documental que implique la formulación de una demanda, localización, obtención y su uso de información; los servicios de promoción y acogida de nuevos usuarios; los sistemas de ordenación y acceso al documento; los elementos de señalización y orientación y las instrucciones de uso; los programas de animación a la lectura, que quizás debiera formularse, al menos conceptualmente, como animación a la información, servicio de difusión y extensión cultural, y de forma especial, los programas de cooperación con centros y otras entidades.

Objetivos generales de la formación de usuarios.

Según lo revisado en la literatura sobre el tema, los autores coinciden que cualquier iniciativa o programa para la formación de usuario parte como se ha visto, del conocimiento de las dificultades que los estudiantes tiene en la superación de las distintas etapas del trabajo intelectual o la localización de información, desde la localización de fuentes informativas a sus conocimientos y utilización, por tanto, el diseño de objetivos está en función de la eliminación de tales dificultades trazando como objetivos generales:

- ❖ Saber localizar la información en la biblioteca.
- ❖ Localizar la información en los documentos.
- ❖ Conocer y utilizar los distintos tipos de información.

Y como objetivo específico se manejan entre otros:

- ❖ Conocer los servicios que presta la biblioteca y saber utilizarlos.
- ❖ Saber interpretar la ubicación de cada tipo de documento en el espacio de la biblioteca.
- ❖ Conocer la función de los catálogos, las fichas y registros catalográficos.
- ❖ Saber localizar los documentos a partir de las indicaciones de los catálogos.

- ❖ Conocer otros centros bibliotecarios y documentales.
- ❖ Utilizar correctamente los instrumentos de recuperación de la información.
- ❖ Identificar y valorar las diversas fuentes de información en función de los distintos niveles informativos.

Estos aspectos son importantes para cualquier proyección del trabajo de la biblioteca en función de la formación y educación de usuarios y son de manera general los que se manejan en la bibliografía consultada como esenciales en la formación de usuarios.

En la revisión de la literatura encontramos referente a la formación de usuarios presentado en la " 60th IFLA General Conferencie Conferencie Proceedings August 21-27, 1994 " titulado Programa de Formación de Usuarios para la Enseñanza General en Cuba Pilar Grafton Horta, Mercedes Alfonso Chomat y Soraya Díaz Sirgo , que por lo interesante queremos referir.

Se trata de una estrategia de formación de usuarios desde la educación primaria hasta la secundaria que de aplicarse en nuestro país por el sistema de educación los estudiantes llegarían a los centros de educación superior con las habilidades necesarias para trabajar con la información, en su resumen las autoras expresan y cito:

"Los conocimientos y habilidades que deben poseer los alumnos sobre los recursos disponibles en una biblioteca han sido objetivo permanente de las bibliotecas escolares, sin embargo, a pesar de que el sistema escolar cubano han existido orientaciones específicas para lograr esta meta, podemos afirmar que, de forma general, no se han obtenido los resultados esperados. Debido a ello, se comienzan a aplicar programas que desde la enseñanza primaria permitan desarrollar destrezas necesarias para buscar la información en los distintos tipos de materiales impresos disponibles y que, al mismo tiempo, ayuden a la formación de hábitos de lectura y del estudio independiente".

1.5. Consideraciones acerca del concepto habilidad

El hombre surge y se desarrolla enfrentando diversos tipos de necesidades que pueden ser: naturales o culturales, materiales o espirituales, conscientes o inconscientes, personales o sociales y para satisfacerlas aparecen distintas formas de actividad de la persona que posibilitan su formación, existencia y desarrollo como organismo, como individuo y como personalidad en el sistema de relaciones sociales y de la producción social.

La actividad es la actuación interna y externa regulada por el individuo con un fin determinado, es decir, que el proceso mediante el cual el hombre interactúa con el medio que lo rodea para satisfacer sus necesidades, o como dijera Leontiev (1984) "es el proceso originado y dirigido por un motivo en el cual ha tomado forma de objeto de determinada necesidad".

Dos componentes funcionales de la actividad son las acciones (formas, vías y métodos que el hombre utiliza para lograr un objetivo) y las operaciones (formas y vías mediante las cuales se utilizan las acciones.)

Cuando el individuo domina la acción subordinada a un objetivo, en una actividad, podemos afirmar que estamos en presencia de una habilidad, la cual constituye un componente de la actividad, según A. V. Petrovski (1980) habilidad se denomina "al dominio de un complejo sistema de acciones psíquicas, prácticas y necesarias para una regulación racional de la actividad con la ayuda de los conocimientos y hábitos que posee".

De acuerdo con Zalazar, Maritza (1997) se denomina habilidad "a la posibilidad de aprovechar los datos, conocimientos o conceptos, operar con ellos para la determinación de las propiedades sustanciales de las cosas y la resolución exitosa de determinadas tareas teóricas y prácticas"

Toda habilidad presupone la exteriorización o materialización de los conocimientos en una acción, teniendo como base la elaboración de la información a nivel de lo ideal y concluyendo con la regulación de las acciones prácticas por los resultados de esta actividad ideal. De manera general podemos decir que el individuo elige los conocimientos que posee relacionados con una determinada tarea, establece los

datos esenciales de la misma y sobre la base de ellos elabora los sistemas de cambios y controla los mismos según el objetivo propuesto y la corrección consecuente.

La habilidad está formada en el individuo cuando este domina un sistema de conocimientos y las operaciones para relevar esta información, confrontarla y relacionarla con las acciones. Las habilidades son formaciones psicológicas ejecutoras pues, aunque en ellas, por ser expresión de las unidades estructurales, existe la unidad de lo inductor y lo ejecutor, su función reguladora es predominantemente ejecutora y en su contenido están las integraciones de las unidades primarias de la personalidad, tanto efectivas como cognoscitivas.

Toda habilidad constituye el dominio de la acción en su aspecto ejecutor. Pero no toda realización de una acción en su aspecto ejecutor indica habilidad.

Las habilidades resultan de la sistematización de las acciones subordinadas a un fin consciente; pero para que exista plena efectividad en el proceso de formación de estas es necesario que la sistematización lleve implícita no solo una repetición de las acciones, sino también el perfeccionamiento de las mismas.

Es de especial importancia señalar la regulación consciente por parte del sujeto de la realización de la acción que comprende la habilidad, teniendo en cuenta que la habilidad supone la posibilidad de elegir y llevar a la práctica los diferentes conocimientos y métodos que se poseen en correspondencia con el objetivo perseguido, las condiciones y características de las tareas.

Según Héctor Brito (1987) un requisito indispensable para la formación de la habilidad es el planteamiento del objetivo en términos de la acción concreta a ejecutar por el sujeto, sometiéndolo al proceso de sistematización necesaria para que el aspecto ejecutor de dicha acción alcance el dominio característico de habilidad.

Si el objetivo se plantea en términos de acción concreta, pero no se somete al sujeto a su logro sistemático, es decir, reproducción, consolidación de un tipo de acción hasta que se sistematice, sólo puede garantizarse de esta forma que el sujeto pase por un gran número de experiencias, pero no formará las correspondientes habilidades, lo cual implica que el nivel de asimilación de la actividad no será el óptimo.

A partir de todos estos enjuiciamientos de habilidad se admite que tal condición de la praxis el intelecto humano resulta sumamente necesaria durante el enfrentamiento al texto con vista a procesar su información, pues es sabido que ante tal tacto no todo ofrece interés; se impone la selección, el discernimiento, la búsqueda de lo esencial, la localización de intereses o elementos determinados. De ahí que dos de las habilidades más importantes que se forman en las escuelas son las referidas a la lectura y a la búsqueda y manejo de la información, de ellas alcanzarse se considera al hombre alfabetizado.

Pero la alfabetización, más que limitarse a permitir que las personas sean funcionales y productivas en una comunidad, debe procurar la integración de habilidades tales como comprensión y expresión oral, lectura, escritura, y pensamiento crítico; sin olvidar que debe incorporar lo numérico; además, de incluir un conocimiento cultural que permite a quien se expresa en forma oral, escrita o lectora apropiarse de un lenguaje adecuado a las diversas situaciones sociales que le corresponda vivir.

Con la presencia de las TIC's, una sociedad tecnológicamente avanzada, busca que la alfabetización activa le permita a la gente utilizar el lenguaje para aumentar su capacidad de pensar, crear e interrogar, de manera que verdaderamente participen en ella .

Se manifiesta entonces que alfabetización en información (information literacy), es una expresión utilizada en los países anglosajones, que está directamente relacionada con competencias y habilidades que involucran la capacidad de comprender la importancia de usar la información en el momento indicado para resolver problemas.

Todo ello conduce a la necesaria acción de diseñar y aplicar estrategias eficientes de búsqueda de información, y operar con las herramientas prácticas y conceptuales de la tecnología de la información para localizar, acceder, procesar y diseminar la información, hasta la capacidad de evaluarla para llegar a convertir la información en conocimiento.

Llegar a hablar de una persona alfabetizada en información, exige reconocer las condiciones que posee el usuario para adquirir el control sobre los recursos y fuentes de información, al desarrollar sus habilidades y conocimientos en la gestión de la

información, al conocer y dominar los métodos y las técnicas de búsqueda y recuperación de la información utilizando para ello las TIC.

Como se ha visto, los niveles de preparación alcanzados implica que el usuario está en condiciones para identificar la información pertinente y adecuada para la necesidad detectada, de transformarla en conocimiento y herramienta para tomar decisiones; es decir, adquiere una actitud crítica, analítica y reflexiva, indispensables para la investigación y la generación de conocimiento.

1.6. El derecho y acceso la información

El derecho a la información, ha tenido un desarrollo lento. Al estudiar su evolución encontramos que su reconocimiento internacional se logró con la Declaración Universal de los Derechos Humanos, del 10 de diciembre de 1948. En 1949 la asamblea General de la ONU declaró la libertad de información como un derecho fundamental del hombre, lo cual implica el derecho de copiar, transmitir y publicar informaciones en cualquier lugar del mundo y sin obstáculos.

Cabe mencionar específicamente dos pactos aprobados por la asamblea General de la ONU, en 1966, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, por su incidencia en la normativa internacional, ambos pactos entraron en vigencia 10 años después de su aprobación por parte de la Asamblea, es decir en 1976.

El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos en uno de sus artículos, amplía el campo de la simple libertad de expresión y contiene pautas básicas del derecho a informarse e informar, refiriéndose específicamente al tema del derecho al acceso a la información. Los primeros países en plasmar en su constitución el derecho a la información son Europeos, son las Constituciones de Grecia en 1975, de Portugal en 1976 y España en 1978.

En primer lugar cabe hacer referencia la distinción que existe entre el derecho a la información y el acceso a la información. El primero alude a la obligación del Estado de adoptar una serie de estrategias que van a proteger a los individuos en su necesidad de adquirir información necesaria para su desarrollo personal y en la

sociedad. El segundo término, cuando se habla del acceso a la información se refiere al acceso a las facilidades que brindan las entidades de información para que las personas puedan hacer uso de la información que estas contienen

La explosión de la información y la utilización de las tecnologías de la información, colocan la cuestión del derecho en el punto de mira de las actividades de la información. El conocimiento del derecho se ha convertido pues, en una necesidad para todos tanto si es un usuario como si es un productor de informaciones.

El derecho a la información va a posibilitar el acceso a la información libremente, sin restricciones, a diferencia de otros derechos, no tiene limitaciones como edad, procedencia, razas, es decir, es un derecho para todos. Este acceso a la información es una instancia necesaria para la participación ciudadana y la protección de los derechos civiles, ya que sin información adecuada, oportuna y veraz, la sociedad difícilmente se encuentre en condiciones óptimas para participar en la toma de decisiones.

En la actualidad el acceso a la información es el derecho que poseen todas las personas de solicitar y recibir información. No debemos conformarnos con ofrecer el acceso a la información, porque en esta nueva sociedad de la información y del conocimiento fuertemente condicionado por los avances tecnológicos, ha cambiado lo que las personas necesitan, aprender a buscar la nueva información a fin de obtener el mismo conocimiento que anteriormente recibía del mundo impreso.

Esto conlleva para la biblioteca comenzar a desarrollar una nueva función que no es únicamente el de permitir el acceso a la información si no también la de enseñar a las personas como obtener el máximo valor de la gran cantidad de información existente.

En las últimas décadas con el desarrollo de las nuevas tecnologías la importancia de la información ha cobrado gran significación. Estas tecnologías han roto las barreras del tiempo, espacio y velocidad facilitando una cobertura global y por ende el acceso universal de la información, permitiendo el acceso a la información de forma fácil, rápida y eficiente a una gran variedad de contenido.

“La libertad, la prosperidad y el desarrollo de la sociedad y de las personas son valores humanos fundamentales. Estos solo se lograrán gracias a la capacidad que tengan los ciudadanos bien informados de ejercer sus derechos democráticos y de

desempeñar un papel activo en la sociedad. La participación constructiva y el desarrollo de la democracia dependen de una educación satisfactoria así como de un acceso libre e ilimitado al conocimiento, al pensamiento, a la cultura y la información”.

1.7 Cultura Informacional

La necesidad de crear una cultura en el uso de la información se ha visto precisada por el volumen actual de información que circula a nuestro alrededor y por el gradual desarrollo que han alcanzado las tecnologías de la información, como expresara Córdoba (2005) en uno de sus artículos “la necesidad de fomentar el uso de la información por parte de los usuarios, la insistente urgencia de que el usuario aprenda a sacarle provecho a la tecnología, el uso masivo de la tecnología de la información ante una sociedad “informativada”, inducen a pensar que nuestra misión como profesionales no solo se trata de alfabetizar sino de ir más allá”. Este es un tema que suscita gran interés entre los profesionales de la información en la actualidad.

“La Cultura Informacional constituye un elemento esencial en el desarrollo de la sociedad de la información y el conocimiento. Es a partir de la cultura informacional que el hombre adquiere habilidades que facilitan el uso, acceso, manejo, distribución y procesamiento de la información, a través de los ambientes intensivos en los cuales se desarrolla hoy el recurso información”. (2000)

Cornella (2003) define la cultura informacional como "la habilidad de entender y emplear información impresa en las actividades diarias, en el hogar, en el trabajo, y en los actos sociales, con la finalidad de cumplir los objetivos de uno, y de desarrollar el conocimiento y el potencial de uno mismo".

En la definición dada por Menou, la simplifica a "la habilidad de los individuos o grupos de hacer el mejor uso posible de la información" (2005). Mientras que Páez Urdaneta (2000), reconoce el desarrollo de la cultura informacional como un factor fundamental para la introducción de cambios en el sector bibliotecario, considera la cultura informacional “como el conjunto de competencias y actitudes que los beneficiarios actuales y potenciales del servicio de información exhiben como factores que tomaran los usuarios frente a los productos y servicios de información”.

Según las definiciones de Cornella y Menou, se refleja que para el logro de una cultura informacional deben cumplirse los objetivos que se pretenden alcanzar con la alfabetización informacional dadas anteriormente, se refleja la cultura informacional como la adquisición de un conjunto de habilidades y conocimientos para un correcto uso de la información y poder así el usuario desenvolverse satisfactoriamente en su participación y desempeño en la sociedad.

En el plano individual, una persona alfabetizada con una cultura informacional sería capaz de responder satisfactoriamente a las exigencias que va imponiendo el desarrollo de la sociedad actual, tendría mayor capacidad para adaptarse y aprender a enfrentar estos cambios.

De forma general y desde el punto de vista de la cultura como forma de comportamiento y conocimiento que identifican a una comunidad de individuos, la cultura informacional sería el resultado de un proceso permanente de alfabetización en el uso de la información, que provocaría con el tiempo cambios en las sociedades, donde los individuos tendrían las habilidades y destrezas necesarias para un manejo óptimo de la información, ya sea en su uso, acceso, manejo, y procesamiento de la misma,

Siendo además de generar nuevos conocimientos que sirvan de aporte al desarrollo de la sociedad o comunidad donde este se desenvuelve, y la utilización de las tecnologías informáticas, estas competencias serían multidisciplinarias, siendo aplicables en cualquier campo, estos individuos estarían preparados para enfrentar nuevos cambio.”

Dada las características de la cultura, que es un proceso lento, que es el reflejo de características, comportamiento y aptitudes de los individuos de una sociedad adquiridos a través del tiempo de generación a generación, la aplicación de programas de alfabetización en información deben contribuir a la adquisición de competencias desde la niñez a partir de los primeros grados de la educación primaria, para que a través de una educación y formación continua a lo largo de toda la vida, vayan haciendo parte indisoluble de este aquellas habilidades y hábitos necesarios para enfrentarse a una sociedad donde la información ha tomado un alto valor.

Con esta concepción las unidades de información tienen grandes posibilidades de llevar a los individuos alcanzar una cultura informacional.

Es por ello que los sistemas de información también se deben potenciar como centros culturales más importantes de la escuela y su entorno, estimulando el estudio y crecimiento independiente, desarrollando un trabajo más profundo y responsable con los programas emprendidos en cuanto a la promoción de la lectura, del medio audiovisual y la formación de usuarios para lograr que la cultura informacional sea un componente intrínseco del desarrollo humano y de la conducta aspirada por el propio individuo que aprende cotidianamente.

Un individuo en una sociedad donde exista visiblemente una cultura del uso de la información deberá valorar la información, responsabilizándose con su uso, aprovechándola al máximo y representándola para su beneficio personal y el de su entorno.

Crear una cultura informacional, no es fácil, no es sencillo modificar las actitudes de los individuos, alterar su voluntad frente al desarrollo de la sociedad, ya que conlleva una transformación profunda que impacta los valores, políticas, conductas y normas, dado por el conformismo, esta dificultad radica en que una vez que los valores están bien establecidos, llegan a formar una parte activa de la personalidad de los individuos, sin embargo, por complejo que resulte, no es una misión imposible, aunque sí debe ser un trabajo cuidadoso, bien pensado, planeado y que responda a necesidades objetivas.

Como plantea Cornella (2005) “de la misma forma que una sociedad moderna no puede permitirse ciudadanos sin educación (analfabetos o incultos), tampoco puede permitirse ciudadanos informacionalmente incultos.

CAPÍTULO II Formación del estudiante como usuario de la información. Una visión desde la biblioteca.

2.1 Caracterización del IPU-26 de Junio del Municipio de Moa.

Por primera vez en 1980 se creó en el municipio de Moa un Pre Universitario, ubicado en la calle José Martí # 44 del Reparto Moa Centro, su director a cargo fue Mario Duboy Marrero. A partir del curso 2007-2008, por la necesidad de formar futuros educadores se creó como un programa de la Revolución, el IPVCP “26 de Junio. En el año 2011 – 2012 inicia como único IPU del municipio de Moa, cuenta actualmente con una matrícula de 489 estudiantes distribuidos en los grados décimo, onceno y duodécimo. . El total de la matrícula es atendida por una plantilla de 75 trabajadores de ellos 57 son docentes de los cuales 8 son miembros del Consejo de Dirección, 4 son cuadros, del total de los dirigentes el 85,7% son mujeres. El 83,6% son negros y mestizos, el 22% son jóvenes. La estabilidad se comporta aun 75%. Se cuenta con un potencial de 3 integrantes de la Reserva Especial Pedagógica (REP) y la Reserva Especial Técnica (RET).

De los docentes 52 son licenciados, de ellos 2 egresados del curso anterior. El título de máster lo ostentan 12 profesionales y 5 están matriculados en las diferentes versiones de la maestría.

Contamos con 3 instructores de arte de las diferentes manifestaciones ,2 de los cuales cursan el 4to año de la licenciatura en Instructores de arte.

2.2 Servicios y recursos para la docencia y la investigación. (La biblioteca del IPU)

Los servicios de apoyo a la docencia han sido utilizados fundamentalmente para localizar conceptos y antecedentes necesarios para complementar las necesidades informativas que dan cumplimiento al plan de estudio, la bibliografías que utilizan es la que se orienta como básica, los estudiantes no saben diseñar estrategias de búsqueda, en esto el profesor juega un papel fundamental, pues en el momento de estructurar el aprendizaje es necesario considerar que el estudiante no sea un consumidor pasivo de información primaria, el estudiante tiene la posibilidad de manifestar su creatividad apoyándose en las herramientas informáticas y la búsqueda de información disponibles.

El desarrollo de servicios de información orientados a la investigación debe tener como principio convertir la información en conocimiento nuevo, por lo que las bibliotecas en las escuelas deben aportar las fuentes necesarias, las herramientas y minimizar tiempo para que los estudiantes accedan a la información que necesitan.

Entre los servicios y recursos para apoyar esta actividad están:

- ❖ Recursos bibliográficos.
- ❖ Servicio de consulta y referencia.
- ❖ Fuentes audiovisuales.
- ❖ Servicio de préstamo interno y externo.
- ❖ Servicio de préstamo ínter bibliotecario.
- ❖ Búsqueda bibliográfica.
- ❖ Servicio de referencia y bibliografía.

El desarrollo tecnológico y las relaciones de la biblioteca con otras del territorio es necesario tenerlas en consideración en el diseño de los servicios de información de apoyo a docencia y a la investigación.

Las bibliotecas dejan el papel de custodios de la información para ser eficiente facilitador de información, se enfrentan a un nuevo usuario que maneja tecnología multimedia.

Justificación del Servicio de Formación de Usuarios

La necesidad imperante de fortalecer la educación es cada vez más urgente. Saber hacer con la información y usar las tecnologías son elementos importantes de evolución hacia una sociedad de la información.

En Cuba se han desplegado muchos esfuerzos para el logro de una cultura informacional y se propone el aprendizaje continuo a lo largo de toda la vida, para lo cual el uso de la información y el conocimiento son esenciales, sin embargo, aún son insuficientes las acciones para lograr estos objetivos.

En el proyecto de informatización de la sociedad cubana se fortalecieron los Joven Club de computación, el aprovechamiento de estos espacios para garantizar la formación en habilidades tecnológicas que requieren los estudiantes, es por ello que la biblioteca escolar articulará con esta institución para el logro de los objetivos de este

proyecto.

Ante esta importante y substancial realidad, resulta importante implementar y orientar programas que incorporen al educando necesidades de información a partir de las cuales se construya un sistema de desarrollo generalizado hacia los distintos niveles educacionales de forma integrada y, capaz de generar nuevos conocimientos dirigidos a fortalecer la cultura informacional de los estudiantes.

La concepción de un programa para el aprendizaje en habilidades para acceder y usar la información desde la biblioteca escolar debe ajustarse a las necesidades e intereses de los usuarios, pero tendrá que ser configurado por la bibliotecaria en estrecha relación con los profesores para que se ajuste a los planes y programas docentes.

La Biblioteca escolar articula en tres ejes básicos, promoción de lectura, formación de usuarios, asistencia docente y por la ubicación de la biblioteca en la comunidad, atendiendo a los nuevos programas de desarrollo local se añade la extensión bibliotecaria y el objetivo central es desarrollar las habilidades para el manejo de fuentes de información, capacitar en investigación bibliográfica, búsqueda de información, uso de recursos bibliográficos y como usar la biblioteca universitaria.

Con el advenimiento de la sociedad de la información en el contexto de los cambios globales las bibliotecas deben condicionar sus objetivos y adaptarse a los cambios, la labor de la biblioteca requiere preparar un estudiante más preparado para enfrentarlos, de ahí que a los elementos: conducta del usuario, trabajo en equipo bibliotecario/docente y necesidades de los usuarios se le añade la problemática de las tecnologías informáticas, y con ellas las formas de acceder y usar los nuevos formatos. Las bibliotecas deben fomentar programas que desarrollen competencias informacionales en sus estudiantes dentro de las razones que plantea la UNESCO para la implementación de estos programas están:

- ❖ El crecimiento exponencial de la información disponible y accesible en cualquier forma de presentación.
- ❖ Progresos de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- ❖ Formación de Usuarios en avances tecnológicos de información.

- ❖ Cambio en la concepción tradicional de biblioteca y biblioteca virtual.
- ❖ **Características de estos programas:**
- ❖ Previo a Formación de Usuarios hay que realizar un estudio de usuarios y definir (qué, cómo, a quién, para qué y por qué).
- ❖ Debe ser un proceso a largo plazo y sistemático.
- ❖ Programa horizontal y flexible.
- ❖ Considerar los lineamientos básicos de organización, acceso y uso de información.
- ❖ La formación puede ser individual y colectiva.
- ❖ Por su forma el programa puede ser: formal y sistemática o informal.
- ❖ considerar dentro de los cambios qué papel juega el bibliotecario y el usuario.

2.3 Diseño del programa de formación de usuarios para los estudiantes del IPU-26 de Junio del municipio de Moa.

Para la concepción del programa se parte de la definición de la UNESCO siguiente:

“La educación y formación de usuarios incluye todo proyecto o programa destinado a orientar e instruir a los usuarios reales o potenciales, individual o colectivamente, con el objetivo de facilitar el reconocimiento de sus propias necesidades de información, la correcta formulación de estas necesidades, la utilización efectiva y eficaz de los servicios de información, y la evaluación de estos servicios...”

Con este programa se persigue como **objetivo general**:

- ❖ Formar un estudiante competente en conocimiento, habilidades, destrezas, aptitudes y valores para acceder y usar la información.
- ❖ **Objetivos específicos**

- ❖ Capacitar a los estudiantes para buscar, utilizar, gestionar, procesar y producir información.
- ❖ Desarrollar habilidades de comunicación oral y escrita.
- ❖ Incentivar la motivación por el uso de la información científico-técnica.

Con la consecución de estos objetivos, la biblioteca pretende:

Potenciar a los estudiantes como usuarios de la información con el desarrollo de las competencias requeridas para su desempeño profesional.

Metodología empleada: Forma en que se desarrolla el servicio para la formación de los estudiantes como usuarios de la información.

Tecnologías utilizadas para el desarrollo del servicio: Determinar la factibilidad de usar esa tecnología.

Elementos de cambios que se producen en el usuario que recibe el servicio:

Nivel de satisfacción.

Si los estudiantes consideran que se produce un cambio en su formación a partir de la implementación del servicio.

Para establecer el diseño del servicio se han considerado los pasos metodológicos que propone Rojas (2006) y que responde a las exigencias y necesidades que consideramos tengan nuestros usuarios.

2. Establecer calendario de formación.

Considerando que estos estudiantes deben asistir a la biblioteca semanalmente se desarrollarán las actividades estableciendo horarios dentro del calendario docente donde se ofrecerá el servicio de formación de usuario.

3. Planificar los niveles de formación.

Considerando lo expuesto en el capítulo I se dedica el mes de septiembre, que es el mes de la familiarización, al nivel de orientación (entendiéndose como orientación el proceso de dirigir y guiar a los estudiantes en el trayecto que debe seguir para obtener una información específica, relevante, pertinente y exhaustiva). Aunque las actividades a desarrollar se explicitan en los anexos.

Para el 10mo grado el programa propone actividades de formación a partir de los objetivos siguientes:

- Mejorar sus habilidades básicas de búsqueda de información.
- Manejar diversas técnicas de investigación bibliográfica para una búsqueda eficiente.
- Desarrollar capacidades para que ellos mismos reconozcan sus necesidades de información.
- Realizar un óptimo uso de los servicios y recursos de la biblioteca escolar, así como de la información disponible.

El sistema de habilidades y conocimientos está descrito en el programa que ya se implementó este curso para este grado.

Para el curso 2012-2013 que estos estudiantes estarán el 11no. Grado se propone continuar desarrollando actividades que conduzcan a la formación y desarrollo de aptitudes informacionales que le desarrollen la cultura informacional para ello se propone el siguiente objetivo:

Objetivo general:

Que los estudiantes sean capaces de diagnosticar sus necesidades informativas y utilizar cualquier información que necesite en cualquier tipo de formato.

Sistema de conocimientos

Las necesidades de información. Necesidad en función de la tarea. Tipología de fuentes de información. Disponibilidad de recursos de información. Estrategias de búsqueda.

Sistema de Habilidades

Ser capaz de:

- Identificar qué recursos están disponibles para su explotación.
- Localizar y extraer información relevante en diferentes fuentes y recursos.
- Diseñar estrategias de búsqueda y utilizar operadores booleanos.
- Reconocer los diferentes motores de búsqueda.

Para el curso 2013-2014 que estos estudiantes estarán el 12mo. Grado se propone empezar a desarrollar actividades que conduzcan a la formación y desarrollo de aptitudes informacionales que le desarrollen la cultura informacional para ello se propone el siguiente objetivo:

Objetivo General

Que los estudiantes sean capaces de adquirir, evaluar y utilizar cualquier información que se necesite en un momento dado.

Sistema de conocimientos

Ética y responsabilidad en la utilización de la información. Cómo comunicar y compartir tus resultados. Cómo gestionar lo que has encontrado.

Objetivo General

Evaluar la información por su autenticidad, corrección, actualidad, valor y sesgo.

Sistema de habilidades

Ser capaz de:

- Evaluar los medios por los cuales se obtuvieron los resultados
- Comprender cómo trabajar con los resultados y cómo explotarlos
- Analizar y trabajar con la información para ofrecer resultados

Escoger las personas que pueden colaborar en el servicio de formación de usuarios.

El docente es esencial en este proceso, en el momento de la orientación bibliográfica tienen en consideración los objetivos del programa para que pueda ser más útil su colaboración en el desarrollo de las habilidades a conciliar con las bibliotecarias.

Para el desarrollo de las actividades se consideró los elementos más afectados en los usuarios en cuanto a necesidades informativas.

2.4 Programa de evaluación de la misma.

Para el desarrollo del mismo tendremos en cuenta habilidades generalizadoras y las actividades desarrolladas con los estudiantes quienes deben aprender a utilizar los recursos disponibles en la biblioteca.

1. Determinar sus necesidades informativas a partir del uso de los recursos de información existente en la biblioteca.
2. Acceder a la información y registrar las fuentes documentales.
3. Discriminar, valorar y filtrar información.
4. Procesar, producir y comunicar información propia.
5. Usar la información como proceso.

Para el control del servicio se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

Cumplimientos de los objetivos propuestos.

Cambios de actitudes y aptitudes de los estudiantes considerando las valoraciones y percepciones de las trabajadoras de las instituciones de información del sistema.

Comunicación constante con los demás en dependencia del sistema que también van a contribuir en la formación de los usuarios.

Interacción con los profesores para aprovechar las actividades docentes para el desarrollo de su formación como usuarios y como profesionales.

Retroalimentación

La retroalimentación con los estudiantes es esencial para monitorear el servicio e ir realizando los ajustes necesarios, esto lo vamos a medir en los encuentros que se tienen con ellos sistemáticamente. Se aplicará una encuesta final para medir el diagnóstico inicial con las habilidades que han desarrollado.

Es importante conocer con los profesores la percepción que ellos tienen del uso de la información en las actividades desarrolladas en la docencia y su valoración si hay avances con respecto al inicio del curso.

Con las especialistas del sistema para conocer en que medida se han mejorado las estadísticas de uso de la información y de los recursos que dispone la institución a partir de la aplicación del programa.

Evaluación del servicio

La evaluación del servicio es esencial para realizar ajustes, correcciones y rediseños sobre la base de la implementación y ejecución del servicio, es por ello que es importante determinar las variables que tenemos que tener en consideración para la evaluación y estas variables están relacionadas con los elementos del diseño y cambios que se producen en el usuario.

Identificación y caracterización de los estudiantes de 10^{mo} del IPU-26 de Junio.

Este proceso se desarrolló mediante la aplicación de los instrumentos de medición para la investigación: la encuesta y la observación.

2.5 Caracterización de los estudiantes de décimo grado.

Se trabajó con una población de 236 estudiantes de décimo grado, de ellos son hembras 148, varones 88. La edad promedio es de 15 y 16 años.

Proceden de las diferentes Secundarias Básicas del municipio: Diosdado Samón, 26 de Junio, Rolo Monterrey, Pedro Sotto Alba, Carlos Belino, José Martí.

Es un grado con un nivel de aprendizaje que oscila entre los 80 y 100 puntos en las diferentes asignaturas, evaluados de excelente 100, muy bien 80, y 50 de bien. Padecen de enfermedades crónicas con certificados médicos 21 estudiantes.

Se desarrollan en un ambiente agradable, mantienen buenas relaciones interpersonales, los valores más notables son solidaridad y compañerismo. Mantienen muy buenas relaciones con los profesores y el colectivo pedagógico. Los padres asisten frecuentemente a la escuela y se preocupan por el aprendizaje de sus hijos.

A través de la observación y la experiencia en el trabajo pude percatarme de que los estudiantes manifiestan muy poco interés por visitar la biblioteca, evidenciándose en el desconocimiento que poseen a la hora de buscar las informaciones necesarias para satisfacer sus necesidades informativas. A partir de ahí se procedió a diseñar e implementar un servicio de formación de usuarios.

1ra. Fase

2.6 Implementación de la 1ra. Fase del servicio de formación de usuario para los estudiantes de 10mo grado del IPU-26 de Junio de Moa.

Diagnóstico inicial

El diagnóstico se aplicó a 30 estudiantes de 10mo 4 del IPU-26 de Junio de Moa, de ellos 22 hembras y 8 varones. Las edades oscilan entre los 15 y 16 años de edad.

En la encuesta realizada se pudieron constatar los siguientes resultados:

Referido a si les gusta leer el 33,3 % respondieron que sí y al 66,6 %, no les gusta leer. Esto demuestra que tienen desmotivación por la lectura y pocos hábitos lectores.

Con relación al saber definir sus necesidades informativas el 16,6 % sabe definir las, el 70% no sabe y el resto plantea que tiene algunas habilidades para hacerlo 13,3%. Por lo que se infiere que desconocen cómo orientarse en la búsqueda de informaciones para satisfacer sus necesidades informativas.

Acerca del conocimiento de los servicios que se ofertan en la biblioteca se concluyó que el mayor por ciento se ubica en el término de desconocerlos 90 %, solo los conocen el 10 %. Estos resultados evidencian la insuficiente preparación que poseen los estudiantes desde los grados precedentes del trabajo de las bibliotecas escolares.

Existe desconocimiento por parte de la mayoría de los estudiantes del trabajo con los tipos de catálogos 93,3% no los conocen, solo los conoce un 6,6%. Son insuficientes los conocimientos de los estudiantes sobre qué son los catálogos y para qué se utilizan.

Sobre si la organización de los fondos de una biblioteca obedece a reglas establecidas manifiestan tener conocimientos 16,6 % y el 83,3 % lo desconocen.

Los estudiantes no acceden a las fuentes bibliográficas, por lo tanto no tienen conocimiento sobre su organización.

El 93,3 % manifiestan tener dificultades al diseñar estrategias de búsqueda. Solo el 6,6 % tiene conocimiento de haberlas diseñado. . Esto denota la poca preparación de los estudiantes debido al poco acceso de la tecnología en la biblioteca.

En cuanto al conocimiento de los recursos de información en línea el 10% ha accedido a ellos, el 90 % no. Esto indica que en este sentido existe poca preparación ya que en la institución no existe la tecnología para acceder a estos recursos. El programa de

formación que se propone no contempla el desarrollo de habilidades para el uso de la tecnología, solo la última actividad contempla esta temática de manera cultural.

Con relación a los estilos bibliográficos el 5% los conoce, el 95% no tiene conocimientos de ellos. De ahí la necesidad de que el bibliotecario sepa incidir oportunamente sobre las habilidades que el estudiante logre adquirir a través de el diseño propuesto.

Las principales dificultades están dadas en el trabajo con el catálogo, que muchas veces los estudiantes no saben definir sus necesidades informativas, no conocen los servicios que oferta la biblioteca y desconocen los recursos de información disponibles en ella.

Por tanto se hace evidente la necesidad de buscar alternativas que propicien una mejor preparación de los estudiantes como usuarios de la información. Con estos resultados y los fundamentos abordados en el capítulo I, se comenzó el diseño e implementación del servicio para la formación de usuario en los estudiantes de 10mo grado del IPU-26 de Junio del municipio de Moa.

1ra. Fase

Considerando lo expuesto en el capítulo I se dedicó el mes de septiembre, que es el mes de la familiarización, al nivel de orientación (entendiéndose como orientación el proceso de dirigir y guiar a los estudiantes en el trayecto que debe seguir para obtener una información específica, relevante, pertinente y exhaustiva). Aunque las actividades a desarrollar se explicitan en los anexos, a manera de ejemplo se ofrece la actividad siguiente:

Actividad #1

Tema: Los servicios que oferta la biblioteca

Objetivos: Identificar los diferentes servicios que brinda la biblioteca para la óptima utilización en sus actividades docentes.

Habilidad a desarrollar: Comprender la tipología de los servicios de información, para que puedan hacer uso de ellos en función de sus necesidades.

Tiempo de duración: 45 minutos

La bibliotecaria iniciará la actividad con una maqueta donde se muestran los servicios que presta la biblioteca.

Se explica en qué consisten cada uno de los servicios prestados, después se realizará el juego “Al que le tocó le tocó” el cual consiste en responder preguntas relacionadas con el tema.

1. Mencione algunos de los servicios que presta la biblioteca.
2. ¿Qué importancia tienen para usted estos servicios?
3. Le ha sido útil aprender a identificar estos servicios. ¿Por qué?

La bibliotecaria ampliará cada respuesta expuesta por los estudiantes.

Se presentan algunas situaciones donde el estudiante debe identificar el servicio que brinda la biblioteca.

Situaciones

1. Carlos estudiante de 10mo 4. visita la biblioteca de su centro y pide el libro de aventuras la Isla del Tesoro para leerlo en su casa.
2. María y Carmen le preguntan a la bibliotecaria que si en la biblioteca tiene libros de Historia y le piden para leer en el local el libro de Pasajes de la Guerra Revolucionaria.
3. La bibliotecaria en el matutino presentó el libro Magia de la letra viva.

Trabajo independiente: Para la próxima actividad traerán una situación donde se refleje un servicio de los que presta la biblioteca escolar.

En octubre y noviembre se desarrolló el proceso de instrucción, entendiendo por instruir que es capacitar en el uso de las herramientas básicas para acceder a la información, seleccionarla, organizarla y utilizarla.

(Ver anexo1, actividades 2, 3,4).

En diciembre, enero y febrero se realizaron actividades de familiarización con el procesamiento técnico de la biblioteca, donde los estudiantes ejercitaron sus

conocimientos acerca de los fondos bibliográficos.

(Ver anexo1, actividades 5, 6,7).

En los meses de marzo, abril y mayo los estudiantes realizaron actividades prácticas donde consolidaron los conocimientos adquiridos satisfactoriamente.

(Ver anexo1, actividades 8,9 y 10).

El proceso de formación continuará durante el curso con actividades sistemáticas generales y particularizadas a partir del diagnóstico inicial y considerando las características generales personalógicas de los estudiantes. Una vez considerados y estudiados los formularios, se planificará el nivel de formación correspondiente.

Personas que participan en el servicio de formación de usuarios.

El colectivo de profesores en el momento de la orientación bibliográfica han tenido en consideración los objetivos del programa para que sea más útil su ayuda en el desarrollo de las habilidades propuestas por las bibliotecas.

Programa de evaluación de la misma.

Para el desarrollo del mismo se tuvo en cuenta habilidades generalizadoras y las actividades a desarrollar con los estudiantes quienes deben conocer:

1. Conocimiento del fondo de información y referencia.
2. Uso y manejo de catálogos.
3. Servicios que oferta la biblioteca
4. Participación en actividades de promoción de lectura

Para el control del servicio se tuvo en cuenta los siguientes aspectos:

- ❖ Cumplimientos de los objetivos propuestos.
- ❖ Cambios de en la forma de acceder a los servicios de la biblioteca.
- ❖ Vinculación de los programas docentes con actividades de formación de usuarios de la biblioteca.
- ❖ Relación profesor – bibliotecario.
- ❖ Interacción con los profesores para aprovechar las actividades docentes para el desarrollo de su formación como usuarios y como profesionales.

Retroalimentación

Se intercambia de manera constante con los estudiantes y profesores para constatar su evolución. Se aplicó una encuesta final para constatar el diagnóstico inicial con el final y comprobar la efectividad del programa.

Análisis estadístico de uso de la información y de los recursos que dispone la institución a partir de la aplicación del programa.

2.7 Evaluación del servicio

A partir de los resultados obtenidos de la retroalimentación, la observación participante y la encuesta final, se comprobó la factibilidad de la de la propuesta.

Referido a si les gusta leer el 100% respondieron que sí.

Con relación al saber definir sus necesidades informativas el 98% sabe definir las, el 2% no sabe.

Acerca del conocimiento de los servicios que se ofertan en la biblioteca el 99% los conoce, el 1% los desconoce.

En cuanto a los tipos de catálogos con que cuenta la biblioteca el 100% tiene conocimientos de ellos.

Sobre si la organización de los fondos de una biblioteca obedece a reglas establecidas manifiestan tener conocimientos el 97% y el 3 % lo desconocen.

El 5% manifiestan tener dificultades al diseñar estrategias de búsqueda, el 95% no.

Solo el 15% ha accedido a recursos de información en línea, el 85% no. Esto indica que se debe continuar profundizando en los grados posteriores para elevar los resultados adquiridos hasta el momento.

Relacionado con los estilos bibliográficos el 100% los conoce.

La implementación del servicio

La efectividad de la propuesta se pudo constatar a través de las actividades realizadas con los estudiantes en los horarios docentes esta ha sido favorable de acuerdo con la percepción que tienen los usuarios del mismo y los resultados que tienen los profesores y las especialistas de la información, atendiendo a los siguientes logros que han alcanzado los estudiantes:

Mayor conocimiento de los recursos de información disponibles en la biblioteca.

Mejor uso de los servicios que se ofertan en la biblioteca.

Facilidad de acceso a las fuentes bibliográficas.

Identificación con exactitud de sus necesidades informativas.

Uso de los catálogos de acuerdo a su tipología.

Dominio de las actividades que con mayor frecuencia se realizan en la biblioteca.

Se logró la incorporación de otros alumnos a la biblioteca escolar a partir de la influencia que tuvieron de los que ya la visitaban.

Las bibliografías utilizadas por los alumnos son más variadas, logrando un mayor interés por los diferentes géneros literarios existentes en la biblioteca.

Conclusiones

Finalizada la investigación y constatados los resultados obtenidos a partir de la muestra trabajada permite arribar a las siguientes conclusiones:

- * Es imprescindible la educación de usuario para el logro de un servicio eficiente por parte de la biblioteca, en la cual incide un grupo de elementos que se deben tener en cuenta para preparar al usuario en la búsqueda de la información.
- * Las dificultades presentadas en los estudiantes de 10mo grado del IPU 26 de Junio están dadas por la insuficiente preparación recibida desde los niveles precedentes a la enseñanza evidenciándose en el diagnóstico inicial aplicado a la muestra seleccionada.
- * El servicio diseñado e implementado para la educación de usuarios ha sido sobre la base de las exigencias en que se encuentran los estudiantes, así como de sus características y necesidades educativas.

Recomendaciones

Considerar el servicio de información propuesto y su ajuste para estudiantes de años posteriores.

Hacer extensiva su aplicación a todos los estudiantes del IPU 26 de Junio.

BIBLIOGRAFÍA

1. ALBA TEJEDA M. Diseño de un servicio de formación de usuario. Licenciatura en Ciencias de la Educación. Filial de la Tecnología. Holguín, 2008, 48 p.
2. CANO V. De Bibliotecario a Gestor de Información. ¿Cambio de Nombre o Nuevas competencias? "[On-line]. [Consultada 21/03/2012] http://jimmy.qmced.ac.uk/usr/imres/fulltxt/txt_VC3.htm.
3. Capacitación para bibliotecarios escolares. Cuarto año. La Habana. Pueblo y Educación, 1985, 85p.
4. COTÉS VERA, JESÚS. La formación de usuarios un sistema de información. [En línea] 1995, [consultado 16 ± 03- 2012]. Disponible en <http://dhi/docs/doc16.htm-indice>
5. Clasificador uniforme de servicios científicos técnicos de la actividad científico informativa. La Habana: Instituto de documentación e información científica y técnica, 1989, 46p.
6. DELGADO TORRES, D. Usuarios de la información. Selección de textos. La Habana: Feliz Valera, 2006, 159p.
7. Diccionario de la Lengua Española y Nombres Propios. España, 1998, 933p.
8. Diccionario Enciclopédico a Color. España: Editorial Grijalbo, 1998, 1021p.
9. Español Comunicativo en la Cultura Física. La Habana: Editorial Deporte, 2004, 274p.
10. FERNÁNDEZ, J. R. Enaltecer al maestro. La Habana. Pueblo y Educación, 2008, 31p.
11. FERRER, M. Programa curricular para la biblioteca escolar. La Habana, 2008, 40p.

12. GÓMEZ HERNÁNDEZ J. A. Gestión de bibliotecas. Murcia.2002, 204P.
13. _____ . A, LICEA DE ARENAS, J. La alfabetización informacional en las universidades. [En línea] 2007, [Consultado: 29/01/2012]<http://gti1.edu.um.es:8080/jgomez/publicaciones/alfinrie2002.PDF>
14. GONZÁLEZ, N. L. Descubrimiento del conocimiento. Tesis de maestría. Instituto de Información Científico Tecnológico. Facultad Comunicación. La Habana, 2009, 97h.
15. HERNÁNDEZ, HILARIO. “Foro Debate: Formación Permanente. Autoaprendizaje”. [En línea] 2003 [Consultado: 29/01/2012] http://travesia.mcu.es/documentos/actas/for_310.pdf
16. _____. La biblioteca con un personal especializado. Revolución cubana. Pueblo y Educación, 1995, 70p.
17. JEREZAL MEZQUITA, J.; FIALLO RODRÍGUEZ J. Cómo investigar Pedagogía. La Habana. Pueblo y Educación, 2009, 141p.
18. La escuela como microuniversidad en la formación integral de los Estudiantes de carreras pedagógicas. La Habana, 2003, 36p.
19. LÓPEZ REYES, MIRLEIDIS. Propuesta de actividades para fomentar el hábito por la lectura a partir del trabajo de la biblioteca escolar. Trabajo de diploma. José de la Luz y Caballero Instituto Superior Pedagógico. Holguín, 2006, 47p.
20. MATOS FERNÁNDEZ, A. AGUILAR ABREU, A. Estrategia para promover la animación hacia la lectura. Trabajo de diploma. Instituto Superior Pedagógico. José de la Luz y Caballero, 2003, 65p.
21. Metodología de la investigación. Segunda Edición: Palmas Soriano, 481P.

22. Misión y Visión del trabajo bibliotecario como agente conductor del cambio de cultura organizacional de sus usuarios. (Material fotocopiado.)
23. Modelo Pedagógico de la Semipresencialidad en las carreras universitarias Primera Versión. La Habana, 2005, 10p.
24. PÉREZ L. Biblioteca Universitaria. La Habana: Pueblo y Educación, 1996, 71p.
25. PÉREZ MATOS, N. E. Propuesta preliminares de un sistema de Indicadores para la evaluación del rendimiento de las bibliotecas Públicas. [En línea] 2006, [consultado 10 ± 12 - 2011]. Disponible en <http://bus.sld.cu/revista/aci/vol14606/aci08606.htm>
26. PEÑALVER MARTÍNEZ, A. La formación de usuarios en las bibliotecas Públicas. [En línea] 2001, [consultado 20 ± 11 - 2011]. <http://bus.sld.cu/revista/aci/vol14606/aci08606.htm>
27. PONGUAN DANTE, G. "De la Alfabetización informacional a la cultura informacional". Ponencia presentada en el X Congreso Internacional de Información [CD-ROM]. IDICT. Versión 2.0. La Habana, 2002.
28. _____. Gestión de Información. [En línea] 2000, [consultado 20 ± 02 - 2012]. Disponible en <http://biblioteca.upr.edu.cu/>
29. _____. "Papel de la colaboración entre líderes de varios sectores para la creación de una Cultura informacional," 2003, 375p.
30. UNESCO, la U.S. National Commission on Libraries and Information Science, y el National Forum on de Alfabetización Informacional Praga, República Checa. [En línea] 2001 [Consultado: 29/01/2012] <http://www.nclis.gov/libinter/infolitconf&meet/papers/ponjuan-fullpaper.pdf>
31. ¿Qué es cultura informacional? Competencias informacionales para el acceso y uso a la información. [En línea] 2007, [consultado 10 ± 03 - 2012]. Disponible en [ht/bib.us.es](http://bib.us.es)

32. ROJAS BENÍTEZ, J. L. Diseño de servicios de formación de usuarios. Selección de Lecturas: La Habana. Félix Valera, 2000, 150p.
33. RODRÍGUEZ GÓMEZ, G., GIL FLORES, J. Metodología de la investigación cualitativa. La Habana. Félix Valera, 2004, 378p.
34. _____. Evaluación de los servicios de información. La Habana. Félix Valera, 2006, 110p.
35. SELLER-ROBINSON, C., GONZÁLEZ, M. "Prioridades y Estrategias para el siglo XXI: la necesidad de Educación en Información". La Habana: Félix Varela, 2004, 142p.
36. Seminario Internacional de Bibliotecarios Escolares. Citado Por: Martí Lahera, Yohannis. Cultura y alfabetización informacional. Una aproximación a su estudio tutor Dra. Gloria Ponjuán Dante. La Habana: Universidad de La Habana, 2002. – 79p.

Anexo I

Actividades a desarrollar	Objetivos	Habilidad a desarrollar	Metodología	Tiempo de duración
1. Los servicios que oferta la biblioteca.	Identificar los diferentes servicios que brinda la biblioteca para la óptima utilización en sus actividades docentes.	Comprender la tipología de los servicios de información, para que puedan hacer uso de ellos en función de sus necesidades.	Expositiva-Participativa	45 minutos
2. El fondo de información y referencia (FIR). Tipología de fuentes de información	Identificar fuentes de información.	Utilizar las diferentes fuentes en función de las necesidades informativas que se presentan.	Expositiva-Participativa	45 minutos
3. Uso y manejo de catálogos, sus funciones.	Identificar los diferentes tipos de catálogos, sus funciones y ordenamiento.	Comprender la utilidad de los diferentes catálogos para una búsqueda de información con calidad.	Expositiva-Participativa	45 minutos

4. Diseño de estrategia de búsqueda.	Buscar y recuperar mediante estrategia y técnica de búsqueda.	<p>Identificar términos y conceptos claves que describan temáticas de interés.</p> <p>Localizar la información en diferentes formatos y fuentes.</p> <p>Acceder a la información pertinente.</p>	Expositiva- Participativa	45 minutos
5. Elaboración de resúmenes	Elaborar resúmenes a partir de ideas esenciales de los documentos.	Extraer ideas esenciales de los documentos.	Expositiva - Participativa.	60 minutos.
6. La Hemeroteca.	Sistematizar los fondos de la Biblioteca (la hemeroteca) para lograr habilidades en la búsqueda inmediata de las publicaciones seriadas.	Localizar información en (la hemeroteca).	Participativa	45 minutos

7. El asiento bibliográfico.	Acotar bibliografías utilizando la norma cubana.	Extraer bibliografías de las fuentes de información.	Expositiva- Participativa	90 minutos
8. El Paquete Informativo.	Localizar los documentos que conforman el paquete informativo para lograr una mayor preparación en los estudiantes así como su organización.	Identificar los documentos que conforman el paquete informativo.	Expositiva- Participativa	45 minutos
9. Búsqueda de información en el Paquete Informativo.	Localizar documentos en el paquete informativo logrando una cultura informacional en los educandos.	Localizar la información en el Paquete Informativo	Participativa	60 minutos
10. Cultura informacional.	Conocer la terminología asociada al contexto de la sociedad de la información y las tecnologías de la información y las comunicaciones.	Aplicar conceptos relacionados con las nuevas formas de presentación acceso y uso de la información en entornos digitales.	Expositiva Participativa	90 minutos

Anexo II

Encuesta

Estimado estudiante estamos realizando una investigación para diagnosticar los conocimientos que usted posee para trabajar con la información científico- técnica, la cual es de gran importancia para que puedas localizar la información con mayor facilidad.

Le agradecería que respondiera con sinceridad las siguientes preguntas:

Sexo: Femenino____ Masculino____ Edad____

1. ¿Te gusta Leer?

Si____ No____

2. ¿Sabe definir sus necesidades informativas?

Si____ No____ Algunos ____ No respondieron____

3. ¿Conoce los servicios que se ofertan en la biblioteca? Si____ No____ Algunos ____ No respondieron ____ Mencione algunos de ellos:

4.. ¿Conoce los tipos de catálogos qué se utilizan en la biblioteca?

Si____ No____ Algunos ____ No respondieron ____

5. ¿Conoce que la organización de los fondos de una biblioteca obedece a reglas establecidas?

Si____ No____ Algunos ____ No respondieron ____

6. ¿Sabe diseñar estrategias de búsquedas?

Si____ No____ Algunos ____ No respondieron ____

7. ¿Ha accedido a recursos de información en línea? Si____

No____ Algunos ____ No respondieron ____

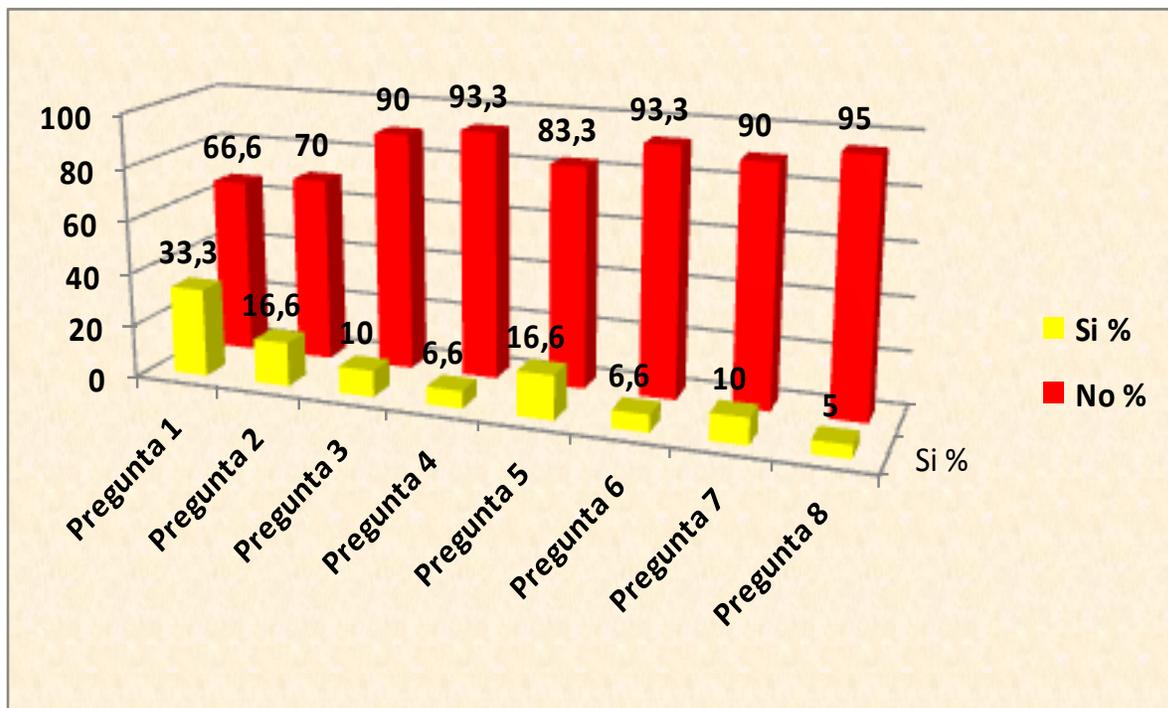
8. ¿Conoce algún estilo bibliográfico para realizar las referencias bibliográficas?

Si____ No____ Algunos ____ No respondieron ____

En caso de respuesta afirmativa, diga cual estilo conoce.

Anexo III Diagnóstico inicial

Preguntas	SI %	NO %
Pregunta 1	33,3	66,6
Pregunta 2	16,6	70
Pregunta 3	10	90
Pregunta 4	6,6	93,3
Pregunta 5	16,6	83,3
Pregunta 6	6,6	93,3
Pregunta 7	10	90
Pregunta 8	6	95



Anexo IV Diagnóstico final

Preguntas	Si %	No %
Pregunta 1	100	0
Pregunta 2	98	2
Pregunta 3	99	1
Pregunta 4	100	0
Pregunta 5	97	3
Pregunta 6	95	5
Pregunta 7	15	85
Pregunta 8	100	0

