



MINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR  
INSTITUTO SUPERIOR MINERO METALÚRGICO DE MOA  
"DR. ANTONIO NÚÑEZ JIMÉNEZ"

*Diseño de un servicio de formación de usuario para elevar la Cultura Informativa en los estudiantes en formación de la Sede Pedagógica del Municipio de Moa.*

# Trabajo de Diploma

En opción al título de Licenciada en Bibliotecología Ciencias de la Información.

Autora: Dailín Sanchez Cuenca

Tutoras:

Lic. Adys Dalmau Muguercia

Lic. Yennicel Cuenca Abreu.

Año 52 de la Revolución

Moa 2010

# **DEDICATORIA**

A Dios por ayudarme y guiar mis pasos día a día.

A mi esposo por todo el amor profesado.

A mi hijo Wilber por ser mi fuente inspiradora y a mi abuelita María que la amo con todo mi corazón.

A mis padres por abrigarme en sus brazos cuando necesité consuelo, aquí les va mí mejor regalo.

A mis hermanas y a mis cuñados por su ayuda incondicional.

# **AGRADECIMIENTOS**

Lleguen mis más sinceros agradecimientos a todas aquellas personas que hicieron posible la realización de esta investigación:

A mis tutoras Lic. Adys Dalmau Muguercia y Lic. Yennicel Cuenca Abreu por su constante desvelo y su ayuda incondicional, por su empeño en querer perfeccionar la obra humana.

## **RESUMEN**

Ante las grandes pretensiones que hoy contrae el mundo de la información, en un momento en que se da paso a una nueva tecnología de punta, se impone que los estudiantes en formación de la Sede Pedagógica de Moa, estén pertrechados de una cultura informacional que les permita el acceso viable y provechoso a diferentes fuentes muy útiles para su diaria labor.

Esta necesidad es mucho más urgente en la Educación Superior donde los estudiantes en formación al estar falto de una sólida cultura informacional no pueden acceder y usar debidamente los recursos de la información.

Pronunciarse por el diseño de un servicio de formación de usuarios para fortalecer la cultura informacional requiere de la amplia incursión en las fuentes más actualizadas que ofrecen concepciones novedosas acerca de la Educación de Usuario y de los distintos mecanismos y segmentos de la información científica. También se requiere del auxilio de una metodología favorecedora del interés pronunciado, de modo que todas estas exigencias encuentran respuestas en la presente investigación.

## **ABSTRACT.**

In front of the big hopes that today the world of the information contracts, in no time in that it takes place dried to a new state-of-the-art technology, it imposes itself than the students in formation of Pedagogic Moa seat, be supplied with necessary provisions of a culture informational that the viable and beneficial access allows to different very useful sources for its daily work.

This need is much more urgent in Higher Education where students in the making they cannot consent when informational am short in a solid culture and using the information's resources properly.

To pronounce oneself informational calls for ample incursion in the most updated sources that offer innovative conceptions about User Education and of the several mechanisms and the scientific information's segments for users' design of a service of formation to strengthen culture. Also he calls for the help of a becoming methodology of the interest pronounced, so that all these requirements find answers in present investigation.

# ÍNDICE

	<b>Páginas</b>
<b>I. Introducción.</b> -----	<b>1</b>
<b>II. CAPÍTULO I. Fundamentación Teórica- Metodológica.</b> -----	<b>7</b>
1.1 Fundamentos teóricos sobre la formación de usuarios.-----	7
1.2 El usuario.-----	8
1.3 Los estudios de usuarios.-----	11
1.4 La formación y educación de usuario-----	17
1.5 Consideraciones acerca del concepto habilidad.-----	22
1.6 Las bases teóricas de la información.-----	25
<b>III. CAPÍTULO II. Relación Formación del Profesional. Formación como usuario de la información: Una visión desde la Biblioteca.</b> -----	<b>29</b>
2.1 Caracterización del modelo pedagógico para la formación del profesional de los estudiantes de la Sede Pedagógica.-----	29
2.2 El modelo concibe el aprendizaje sobre la base de tres componentes principales.-----	29
2.3 La biblioteca del Centro de Documentación de Información Pedagógica (CDIP) Municipal. Su papel en la formación del profesional.-----	31
2.4 Caracterización de los usuarios.-----	33
2.5 Servicios y recursos para la docencia y la investigación. (CDIP).-----	33
2.6 Servicios y recursos para la extensión universitaria.-----	34
2.7 Servicios de información a partir del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).-----	35
2.8 Formación de estudiantes.-----	37
2.9 El profesor, el bibliotecario y el informático.-----	38
2.10 Retos de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la formación de usuarios.-----	38
2.11 Diseño de un servicio de educación de usuarios para los estudiantes en formación de la Sede Pedagógica.-----	39
2.12 Diseño detallado del programa de formación aplicado a los estudiantes en formación de la Sede Pedagógica de Moa.-----	42
2.13 Programa de formación y evaluación de la misma.-----	44
<b>I. Conclusiones.</b> -----	<b>47</b>
<b>II. Recomendaciones.</b> -----	<b>48</b>
<b>III. Bibliografía.</b> -----	<b>49</b>
<b>Anexos.</b> -----	<b>-----</b>

# INTRODUCCIÓN

Los cambios que se están produciendo en la sociedad y en el sistema de educación superior suponen una transformación en la formación del profesional moderno, las universidades 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.

La necesidad de que la universidad actual prepare a las nuevas generaciones para el futuro es uno de los grandes retos a asumir, pues es necesaria la formación competente en la búsqueda de soluciones a las demandas, necesidades y carencias a las que se enfrenta hoy la sociedad, a través de la gestión de la información y la solución de problemas.

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 universitarias logren desarrollar los servicios que propicien el mejor uso de la información en las actividades sustantivas de la universidad. 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 que 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, es necesaria 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.

En las nuevas condiciones de la universalización de la educación superior cubana, exige en el estudiante mayor independencia y dominio de las técnicas para acceder a la información que le facilite la adquisición de conocimientos.

Es importante que la biblioteca del Centro de Documentación de Información Pedagógica Municipal, 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 de constatar 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.

En el curso 2002-2003 se inicia en Cuba la municipalización de la enseñanza superior con un nuevo modelo pedagógico, donde se estudian entre otras las carreras de: Ciencias Humanística, Preescolar, Maestro primario e Informática.

A diferencia de otros diseños curriculares existentes para la formación universitaria, este modelo pedagógico cuyo tiempo de duración mínimo es de cinco años y reúne las siguientes características:

**Flexible:** Para que puedan adaptarse a diversas situaciones laborales, a particularidades territoriales y al ritmo individual de aprovechamiento académico del estudiante.

**Estructurado:** Para favorecer la organización y desarrollo del aprendizaje.

**Centrado en el estudiante:** En tanto que este a de ser capaz de asumir de modo activo su propio proceso de formación y con actividades presénciales y sistemáticas, que posibiliten en función del tiempo disponible para ello en cada caso, que los profesores los guíen, apoyen y acompañen.

Con la incorporación de este modelo pedagógico se hace mucho más necesaria la consulta de la información científica por los estudiantes, para que se puedan cumplir las características que requiere este modelo pedagógico, sin embargo, los estudiantes no tienen la preparación necesaria para acceder a las fuentes de información disponibles y esta dificultad se evidencia en los estudiantes de la Sede Pedagógica el municipio de Moa, con marcado énfasis en los estudiantes de primer año.

A través de la observación y la experiencia en el trabajo con los usuarios se ha podido constatar que las dificultades que estos presentan están dadas por el desconocimiento para hacer uso de los diferentes recursos de información disponibles en la biblioteca, no hay formación sistemática desde los niveles educativos precedentes que conduzca al estudiante al manejo de la información disponible en la institución.

Debe ser preocupación del bibliotecario crear las condiciones que faciliten formar en los estudiantes una cultura óptima para la búsqueda y procesamiento de la información, sin perder de vista las características y diversidad de los estudiantes que llegan a la Sede Pedagógica, así como las necesidades educativas de los

mismos, se debe lograr un trabajo sistematizado y coherente por parte del bibliotecario.

Teniendo en cuenta lo anteriormente planteado y la necesidad de una correcta formación y educación de usuarios, en especial en los estudiantes en formación de la Sede Municipal 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 en formación para garantizar la efectividad en el 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 elevar una cultura informacional en los estudiantes en formación de la Sede Pedagógica Municipal.

Enmarcando el **objeto de investigación** en el proceso de la formación de usuario y cuyo **campo de acción** se basa en la formación de habilidades en el uso de la información en los estudiantes en formación de la Sede Pedagógica.

Para darle cumplimiento al objetivo propuesto y resolver el problema planteado se hace imprescindible hacerse las siguientes **Preguntas Científicas**:

1. ¿Qué fundamentos teóricos existen relacionados con el servicio de formación de usuario?
2. ¿Qué características tiene el servicio actual de educación de usuario para los estudiantes en formación de la Sede Pedagógica?
3. ¿Cómo diseñar un servicio de formación de usuario para elevar la cultura informacional que garantice la efectividad en el uso de los recursos de información de los estudiantes de la Sede Pedagógica?

De las preguntas anteriormente expuestas se derivan las siguientes: **Tareas Científicas:**

1. Determinación de los fundamentos teóricos existentes relacionados con el servicio de Formación de Usuarios
2. Caracterizar el servicio de Educación de Usuarios de la Sede Pedagógica.
3. Diseño de un servicio de formación de usuarios para fortalecer la cultura informacional que garantice efectividad para el acceso y uso de la información, de los estudiantes en formación de la Sede Pedagógica.

**En el desarrollo del trabajo se utilizaron diferentes métodos de la investigación científica, entre ellos tenemos 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.

Para el desarrollo de la investigación se tomó en cuenta una **población** de 30 estudiantes y a través del muestreo por cuota se seleccionó una **muestra** de 15 estudiantes en formación de la Sede Pedagógica que representa el 50% de ellos 8 hembras y 7 varones. Las edades oscilan entre los 19 y 22 años de edad.

# CAPÍTULO # 1. Fundamentación teórica metodológica.

## 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 permite 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, el satisfacer oportunamente 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 estadio, 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 universitaria 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 garantizaran 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 universitaria y en este caso el Centro de Documentación Información Pedagógica (CDIP) Municipal de Educación.

## **1.2 El usuario.**

El diccionario Real Enciclopédico (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 utilizar determinada información proveniente de sus interlocutores (usuarios) y por lo tanto 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 topologías 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 encuentra 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 categorías:

- La necesidad de localizar y obtener un documento en particular y del cual conoce el autor y/o el título.
- La necesidad de localizar los documentos relativos a un tema en particular (necesidad de tipo temático).

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 cuantas 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.

### **1.3 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 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 especificada, 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 relacionado con el comportamiento que éstos experimentan a la hora de buscar o utilizar los recursos disponibles.

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

**Información:** Exige un sin número de definiciones aportadas por los investigadores que trabajan en esta área. Este hecho se torna problemática al momento de relacionar unos conceptos con otros cada vez que no existe, incluso, una definición precisa que abarque todos los aspectos en el nivel y propósito de la investigación.

Indica una identidad física o fenómeno, el canal de comunicaciones a través del cual son transferidos los mensajes, o el dato factual, determinado empíricamente y presentando en un documento o transmitido en forma oral.

Otra definición la dan Faibiosff y Ely (1978) quienes afirman: información es aquello que reduce la incertidumbre y Debons (1983) ha definido la información como aquello que añade o cambia el conocimiento.

Fernando Gózales Rey (1989) en su libro Profesión: comunicador plantea que: ...información es aquel contenido que resulta desconocido y significativo para el sujeto, es decir, es de su conocimiento.

No basta solo lo desconocido para que exista información, también tiene que ser significativo.

La información puede entenderse como “la significación que adquieren los datos como resultado de un proceso consciente e intencional de adecuación de tres elementos: los datos del entorno, los propósitos y el contexto de aplicación, así como la estructura de conocimiento del sujeto.” (Goñi, 2000).

La utilidad de la información depende mayormente del provecho que esta logre incorporar y de las solicitudes de quien la reciba, o sea, es el individuo que haga uso de ella quien determinará la que realmente es relevante en la medida que sean satisfechos requerimientos y sus necesidades.

La información se ha multiplicado vertiginosamente sobre todo en el siglo XX donde comienza a ser considerada como un fenómeno de gran importancia en todos y cada uno de los terrenos. Muchos son los factores que han incidido en tal evento, como por ejemplo el crecimiento acelerado de la informática desde los años 50 que ha hecho surgir grandes volúmenes de información, los cuales están haciendo que sea indescifrable por sí sola. Esto significa, primero que entre tanta cantidad de este activo puede encontrarse tanto aquel que efectivamente es útil como el que no tiene repercusión alguna; y segundo, que ya no se trata de poseer la mayor cantidad de información como lo era antes (La información es poder), sino tener la que realmente porte características factibles como es el caso de que sea a tiempo, actualizada, fidedigna y otras tantas que en su conjunto la hacen ser válida y apta para ser utilizada y transformada en conocimiento.

A partir de aquí se puede afirmar que la información se ha transformado en un activo organizacional cada vez más indispensable para el éxito de las organizaciones considerado por muchos autores, el recurso para el desarrollo de las naciones cuyo valor depende específicamente del contexto en el que esta se presente y analice.

**Conocimiento:** Es difícil precisar la frontera entre información y conocimiento. Simplemente se pudiera afirmar que conocimiento es la información organizada y estructurada (Mchale, 1981).

Pero para que la información se transforme en conocimiento se requiere la presencia de estructura preexistente de entendimiento en la memoria, que sean capaces de retener determinadas información para que lleguen a formar parte del conocimiento de una persona. Por lo tanto, intervienen tanto factores psicológicos y filosóficos en este proceso. Es imprescindible destacar que ambos conceptos no son los mismos y que esta distinción hay que tenerla en cuenta a la hora de poder hacer un estudio de usuario, puesto que cada vez es más importante, suministrarle aquella información que vaya a transformarse en conocimiento, de lo contrario el resto no tendrá ninguna utilidad y será pérdida de tiempo.

**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. Por lo tanto 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.

**Uso de la 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 vamos analizar 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 la que hemos tomado como referencia para el estudio de las necesidades de los estudiantes en formación de la Sede Pedagógica... 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 bastantes similares para las tres primeras variables por la homogeneidad que existe en los estudiantes y los que nos 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.

#### **Características del valor de la información:**

- Es subjetivo, es asignado por individuos, grupos, organizaciones o por la sociedad en su conjunto.
- Su asignación está sujeta a diversas condiciones, entre ellas el factor tiempo.
- Puede ser negativo o positivo, este último constituye un beneficio, lo negativo un perjuicio y en este caso generalmente se prescinde de ella.

Sin embargo, en los últimos tiempos ha venido cobrando reconocimiento el papel de un nuevo intangible en las organizaciones: **el conocimiento**.

Este ha sido una verdadera riqueza que ha despertado el interés de un sinnúmero de estudiosos de los cuales Páez Urdaneta es un ejemplo, al cual debemos la pirámide informacional (figura 1). En ella por supuesto está reflejado el conocimiento. La simple observación de esta creación permite vislumbrar que este recurso se ubica en un nivel inmediatamente superior a la información y así lo testifica el autor, “cada segmento de esta cadena informacional tiene diferente nivel de agregación de valor” (Páez, 2003). Significa que conocimiento es más que información, incluso muchos autores coinciden que esta última es la materia prima del conocimiento; otros la etiquetan como su forma de expresión.



**Figura.1. La pirámide informacional (Páez, 1992)**

No obstante, cada uno de los elementos constituyentes de esta pirámide tiene su propio contexto, marcado por elementos culturales, sociales e históricos y sus características representativas. El conocimiento es más que la recopilación de datos e informaciones, va más allá de la simple organización y análisis, es comparar, inferir, vincular, extraer, crear y a diferencia de la información siempre va ligado a las personas, que son las que desarrollan todos estos procesos mencionados.

El conocimiento es una combinación de valores, información contextualizada y experiencias que proporcionan un marco para evaluar e incorporar nuevas experiencias e información.

Es Información productiva y útil. El conocimiento, expresaron Davenport y Prusak (2001), es “una mezcla fluida de experiencia estructurada, valores, información contextual e internalización experta que proporciona un marco para la evaluación e incorporación de nuevas experiencias e información”.

Esta definición ha revelado algunos de los componentes de este recurso organizacional que fueron enunciados también por Ponjuán (2006): la experiencia y los valores, elementos que se asocian directamente con los individuos. Otros de los componentes del conocimiento son la verdad práctica, la complejidad, el criterio, las reglas empíricas e intuición, las creencias, y la confianza. Estos dos últimos son componentes que tiene el conocimiento a diferencia de la información (Nonaka, 1995).

No obstante, para las organizaciones es tan importante el conocimiento como los datos y la información, porque si bien el primero es llamado el activo fundamental que poseen las organizaciones para su desempeño, sobre los datos se erige la información que luego será utilizada para crear un nuevo conocimiento relevante para la organización.

#### **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.

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 significativa 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 como 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, independientemente del formato y el soporte.

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, a la Formación de Usuarios fue definiendo entre los años sesenta y era 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 biblioteca públicas. De hecho los años setenta constituyen un período expansionista para esta cuestión.

Según Peñalver (2001) las definiciones de autores españoles que 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. Diez y

Peñalver (1990). Conjunto de actividades pedagógicas encaminadas a la utilización óptima de los recursos y mecanismos informativos. Hilario Hernández (1995). Conjunto de actuaciones encaminadas a optimizar el aprovechamiento que los usuarios obtienen de los recursos informativos que le ofrece la biblioteca. 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 funciona un servicio. Cómo encontrar un libro. Cómo encontrar una asignatura. Cómo hacer una petición de préstamo interbibliotecario.
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.

Entendida pues como conjunto de 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. Es por ello que para el trabajo coincidimos con esta postura desde el punto de vista teórico pero lo conceptualizaremos en otro orden que se expone en el capítulo II.

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 y específicos 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 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 disponible en una biblioteca ha 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 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 socialmente 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, determina 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 del 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 y preparado para aprender lo demás.

### **1.5 Las bases teóricas de la información.**

Desde fines del siglo III y hasta el siglo XV el conocimiento transformado en información estuvo limitado a los monetarios medievales que almacenaban todo el saber de la humanidad en forma de manuscritos. Después de 1440 con la

invención de la imprenta por Gutemberg, el conocimiento transformado en información y plasmado en papel pasó a difundirse entre sectores más amplios. El Renacimiento, movimiento de renovación literaria, artística y científica ocurrido en Europa entre los siglos XV y XVI sacó a la luz el conocimiento de los clásicos de la Antigüedad facilitado por la imprenta.

Imprenta, Renacimiento y primeras manifestaciones del naciente capitalismo son expresiones determinantes de lo cual ya en el siglo XX se conformara como Ciencias de la Información.

Desde la época de los 70, con la automatización de las fuentes secundarias de información, surgió en interés por conocer el valor de la información. En efecto acceder por teleproceso a las diferentes bases de datos en línea, implica suscribirse a los servicios o pagar por un producto relativamente caro. En la década de los 80, aparecieron diferentes publicaciones sobre el valor de la información como insumo.

Las organizaciones tenían que presupuestar la adquisición de nuevos productos y servicios que debían justificar dicha adquisición. Esto motivó a realizar diferentes estudios que identificarán el papel de la información.

Plantean estos estudios que el recurso información en una sociedad basada en el conocimiento fue definido por Levitan (1982), como el almacenamiento de información socialmente institucionalizada por su rehúso por uno o muchas clases de usuarios.

Levitan (1982) sin embargo, intentó demostrar que el recurso información, como un bien económico, no refleja el propósito sobre el cual se han construido los modelos económicos.

Por otro lado, de acuerdo con Lewis (1985) la información es un bien comercial, esencial para la solución de problemas; es la base de innovación y del desarrollo de nuevos productos. La información es un insumo que cuesta dinero (crearla,

almacenarlo, recuperarlo y diseminarlo), tiene un precio en el mercado y valor para el usuario terminal.

Aún cuando se han realizado algunos estudios en este campo (Barreto, 1982; Oppenheimer, 1982; Repo, 1989), se requieren mayores investigaciones que separen los valores económicos e institucionales del recurso de la información.

De acuerdo con Horton (1982), tratar a la información como un recurso significa utilizarla como:

- Algo de valor fundamental, como dinero y bienes capitales.
- Algo con características que puedan medirse, tales como métodos de recolección, utilidades y usos; un patrón de ciclo de vida, con diferentes atributos a cada nivel y poder de intercambio con otros recursos.
- Un ingreso que pueda transformarse en útiles resultados necesarios para cumplir las metas de alguna organización.
- Algo que pueda ser capitalizado; dependiendo de los propósitos administrativos.
- Un gasto para el cual se puede desarrollar costos estándares, y del cual podrán utilizarse técnicas contables para el monitoreo y el control.
- Algo que presenta a quienes toman decisiones una variedad de oportunidades a elegir.

Shreider, Yu A. (1990) plantea que” la información es conocimiento transformado, su forma representa dicho conocimiento”

De acuerdo con Guiliarievsky y Subbotin (1990): “... La información se considera científica si el carácter de las exposiciones correspondientes admite la comprobación sin la participación del autor.”

Para que la información sirva debe ser transformada en conocimiento válido, las personas deberán desarrollar la habilidad no solo para acceder a ella sino también para evaluarla.

Cuando se adoptan tales posiciones se conserva sin lugar a dudas la Información Cinética, que según Mijailov:(1990) Es la información lógica obtenida en el proceso de conocimiento, que refleja adecuadamente las leyes de la naturaleza, la sociedad y el pensamiento y que se utiliza en la práctica histórica social.

El mundo de la información es amplio y complejo. Son múltiples las disciplinas científicas que de un modo u otro, se ven obligadas a tratarlas como su objeto de estudio o como parte importante de él. Actualmente resulta claro que la información está asociada a diversos sectores de la actividad humana, tales como el económico, el cultural, el educativo, el tecnológico y otros, dada su naturaleza multi e interdisciplinaria y multi e intersectorial (puede ser entendida desde diferentes disciplinas).

La información se considera un bien de consumo y desarrollo, que consecuentemente habrá que gestionar, además de ser un recurso que es necesario aprovechar.

Harold Borko(1990) define la ciencia de la información como: “ ...una verdadera disciplina que investiga las propiedades, la conducta y la esencia de la información , las fuerzas que la gobiernan y que permiten una óptima accesibilidad y el uso, para mostrar que se halla directamente relacionada con el conocimiento referente a la producción y el origen de la colección, la organización, el almacenamiento, la recuperación, el proceso técnico de la interpretación de datos, la transmisión de los mismos, la transformación y la utilización de la misma, que incluye además las presentaciones de la información investigada tanto en los sistemas naturales como artificiales, el uso de los códigos para la transmisión de mensajes de manera eficiente y la aplicación de elementos y técnicas a través del estudio del proceso con tecnologías nuevas como la computadora y sus respectivos sistemas de programación.”

La ciencia de la información se define por algunos como “una disciplina perteneciente a las ciencias sociales que estudia la estructura y las propiedades de la información científica, así como en las leyes generales de los procesos de la comunicación científica”.

Existe gran relación entre información y conocimiento; informar es un proceso o actividad; conocer es un estado mental, de tal forma que la información es el estado de conocer, el conocimiento es todo lo que un ser ha aprendido o asimilado.

Realmente es compartible como interés por la información trasciende de un acto individual en un momento dado ante de terminados apremios, pues no basta con mostrarse empeñados en buscar la información que se necesita, se requiere además estar dotados del sistema de conocimientos y habilidades que permitan un acceso suficiente a la información a través de diferentes vías, contemplando las tecnológicas.

# **CAPITULO II. Relación Formación del Profesional. Formación como usuario de la información: Una visión desde la Biblioteca.**

## **2.1 Caracterización del modelo pedagógico para la formación del profesional de los estudiantes de la Sede Pedagógica.**

Para el diseño del servicio de formación de usuarios de la información debemos tener en cuenta el modelo pedagógico que se aplica para la formación científica de los estudiantes de la Sede Pedagógica.

## **2.2 El modelo concibe el aprendizaje sobre la base de tres componentes principales.**

**1. El sistema de actividades presenciales:** así llamadas porque transcurren en presencia y bajo la dirección de profesores, se concibe con el propósito de elevar la eficiencia del aprendizaje, cuya asistencia es de carácter obligatorio para asegurar la adecuada preparación de los estudiantes. Este sistema está constituido:

- Ø **Tutoría:** Cada estudiante será atendido por un tutor, quien de manera individualizada, lo asesora, guía y ayuda en el empeño de vencer los estudios universitarios.
- Ø **Clases:** En sus distintas modalidades (conferencias, clases teóricos-prácticas, seminarios, clases prácticas, prácticas de laboratorio, encuentros, etc.) en dependencia de las características de cada uno de los programas, con el objetivo de brindarle al estudiante una formación esencial sobre los contenidos a estudiar, debatir los contenidos presenciados en los videos, en caso de utilizarse esta modalidad, desarrollar las ejercitaciones correspondientes, evaluar el aprovechamiento mostrado por cada estudiante y orientar el estudio independiente.

- ∅ **Consultas:** Posibilitan al estudiante evaluar las dudas que se les presentan durante su estudio. Pueden ser individuales y colectivas. Se planifican en horarios fijos
- ∅ **Prácticas laborales:** Los estudiantes realizan sus prácticas en las microuniversidades frente alumnos desde el 1er año de la carrera.
- ∅ **Talleres de computación:** Dirigidos a propiciar que los estudiantes se ejerciten y se apropien de las herramientas requeridas por la carrera.

Las actividades presenciales deben planificarse en cada Sede de modo que posibiliten el acceso de todos los estudiantes, adecuándolas a las situaciones concretas de cada territorio y programa, con la frecuencia que en cada caso corresponda.

**2. El estudio independiente:** utilizando fundamentalmente los materiales didácticos concebidos para cada programa que se entregan a cada estudiante y pueden ser, entre otros:

- ∅ Un texto básico por asignatura abarcador de todos los contenidos del programa.
- ∅ Una guía de estudio por asignatura a partir del segundo año de los temas, la bibliografía y auto evaluaciones para comprobar el nivel de dominio alcanzado.
- ∅ Una guía de la carrera que explica el modelo pedagógico, el plan de estudio y su ordenamiento por asignatura, la bibliografía y los aspectos organizativos y reglamentarios principales.
- ∅ Literatura en soporte magnético con textos, materiales complementarios, artículos, etc., recopilados específicamente para cada programa.

**3. Servicios de información científico técnica y docente.** Se ofrecen en las sedes y en las escuelas como microuniversidad apropiadas en dependencia de los recursos informativos disponibles en el municipio y de las necesidades del aprendizaje de los estudiantes. Ellos pueden ser, entre otros, los siguientes:

- ∅ Bibliografía de consulta prevista en las carreras.

- Ø Observación de videos docentes utilizados en los encuentros, a solicitud de los estudiantes, individual o colectivamente.
- Ø Videos audiocasetes y materiales en formato electrónicos para complementar y orientar el estudio de las asignaturas.
- Ø Programa en la radio y la televisión locales en apoyo al contenido de las asignaturas.
- Ø Información telefónica o por correo electrónico sobre la organización, control y evaluación del proceso docente.

Como podemos observar en todos los momentos del modelo pedagógico para la formación de estos estudiantes está presente el uso de la información científico técnica es por ello que concebimos la necesidad del diseño del servicio de formación de usuarios para facilitar el tránsito del estudiante por la carrera.

Desde la década del 80 y los 90 las bibliotecas se han visto en la necesidad de someterse a los cambios que en el ámbito de su competencia sucedían. Estos cambios, en materia de normalización y requerimiento tecnológicos, han permitido ofrecer mejores servicios a los usuarios agilizando y facilitando el acceso, utilización, recuperación y difusión de la información en cualquier soporte digital.

La Biblioteca debe ser consciente de los cambios que en la sociedad se producen, ofrecer un servicio adecuado y actual a cada necesidad. En consecuencia, ¿qué pretendemos con esta propuesta? La finalidad última del programa de formación que proponemos es la de enseñar la utilización de la biblioteca y rentabilizar sus productos informativos, así como ofrecer una actividad que presente a la biblioteca como institución capaz de formar a individuos el uso de la información tanto para su formación profesional como para ser mejores individuos haciendo posible la máxima de la pedagogía actual, aprender a aprender, aprender a ser, aprender a vivir juntos. Este modelo presupone modificar la relación entre estudiantes-profesor-bibliotecario, conscientizando a estas personas en sus problemas y necesidades de información, posibilitando su acceso a los distintos recursos informacionales, consiguiendo una interacción activa con estos usuarios.

### **2.3 La biblioteca del Centro de Documentación de Información Pedagógica (CDIP) Municipal. Su papel en la formación del profesional.**

Las condiciones actuales exigen a la universidad calidad en todas sus funciones y que los profesionales que en ella se formen sean personas con capacidad de adaptación a nuevos entornos laborales. El conocimiento científico, social, humanístico y artístico se ha puesto a disposición de los interesados en diversas formas, con diferente amplitud y profundidad.

La biblioteca del Centro de Documentación de Información Pedagógica Municipal, es una institución más en la formación de los estudiantes, en ella se facilita el uso de la información disponible para el desarrollo integral de los conocimientos. Esta biblioteca debe avanzar en la misma dirección que avanza la universidad, es por ello que debe adaptarse a los retos que imponen las tecnologías, el desarrollo de estrategias y herramientas para hacerles llegar la información oportuna a los usuarios, la atención a las demandas y necesidades de información y el cambio en la cultura de los usuarios, deben ser los temas centrales de atención en la formación de sus estrategias de trabajo. Las habilidades para acceder y utilizar la información científica, técnica, económica, política y cultural han sido siempre preocupación y ocupación de los profesionales de las instituciones de información, es por ello que en la concepción de los servicios de la biblioteca se tiene en cuenta la satisfacción de las necesidades de información.

En el proceso de gestión de información se consideran las carreras, las disciplinas y las asignaturas para encaminar el desarrollo de las colecciones, la satisfacción de las necesidades en función de actividad docente, los planes de desarrollo e investigación de los diferentes departamentos docentes y no docentes a través de los criterios de los profesores, investigadores y especialistas por áreas de manera que las inversiones en información satisfagan las necesidades de los usuarios potenciales del sistema, de la misma forma se tienen en cuenta las necesidades del entorno para adquirir información relevante para los usuarios de comunidad.

La biblioteca del CDIP Municipal, además de apoyar el desarrollo del proceso docente y apoyar cualquier proceso de investigación, hoy es un foco cultural que propicia el intercambio de ideas, conocimientos y cultura general de la comunidad en que se enclava.

Los principales servicios que presta la biblioteca en la formación de profesionales de la Educación se encuentran los servicios y recursos de apoyo a la docencia, la investigación y la extensión universitaria.

#### **2.4 Caracterización de los usuarios.**

El universo de usuarios de la biblioteca lo constituyen estudiantes, profesores, investigadores, docentes a tiempo parciales y comunidad.

#### **2.5 Servicios y recursos para la docencia y la investigación. (CDIP)**

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 momento y desarrollo de servicios de información de la biblioteca del CDIP Municipal a partir de la interiorización que hagan los profesores de la importancia de estos en la formación del estudiante favorece a que conviertan estos de un constructor de su propio conocimiento a un facilitador del aprendizaje.

En el quehacer universitario la investigación científica tiene un peso primordial, contribuye al desarrollo sostenido del potencial científico tecnológico del país, mediante la investigación se obtienen nuevos conocimientos científicos que

permiten resolver problemas de la Educación en el país, cualquier investigación que se genere requiere una búsqueda de información previa para conocer el estado actual de la temática que se investiga, así como de un soporte informacional para apoyar su desarrollo, es por ello que la biblioteca debe ser la encargada de suministrar la información oportuna, pertinente y relevante para cualquier investigación que se requiera.

El desarrollo de servicios de información orientados a la investigación deben tener como principio convertir la información en conocimiento nuevo, por lo que las bibliotecas en la universidad deben aportar las fuentes necesarias, las herramientas y minimizar tiempo para que los investigadores accedan a la información que necesitan entre los servicios y recursos para apoyar esta actividad están:

Dentro de los recursos que ofrece hoy la biblioteca de apoyo a la docencia y la investigación tenemos:

- Ø Búsqueda bibliográfica electrónica.
- Ø Servicio de referencia y bibliografía.
- Ø Recursos bibliográficos.
- Ø Servicio de consulta y referencia.
- Ø Fuentes audiovisuales.
- Ø Servicio de préstamo interno y externo.
- Ø Servicio de préstamo interbibliotecario.

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 la investigación.

## **2.6. Servicios y recursos para la extensión universitaria.**

El concepto de extensión universitaria se ha ampliado un poco más allá del estrecho concepto de cultura, referido a lo artístico y literario, para proyectarse en una acepción que abarque en el conjunto de ideas y de realizaciones humanas en su máxima expresión.

El trabajo con la comunidad y en ella fomentar la interacción y el enriquecimiento para lograr la verdadera interacción universidad-sociedad. Dentro de los programas de la Revolución están concebidos programas para fomentar el hábito de la lectura, y otros que de hecho implican la utilización de la información científica, tecnológica, cultural y artística para satisfacción y el cumplimiento de los mismos, las bibliotecas universitarias han de ser suyos estos proyectos y continuar desarrollando los servicios y recursos de que disponen para el logro de sus objetivos así como la creación de otros.

La biblioteca universitaria, considerando el modelo cubano universidad científico tecnológico y humanística donde se combinan intereses y demandas sociales con las necesidades de desarrollo científico tecnológico, debe orientar sus servicios al logro de estos objetivos. Entre los servicios y recursos para estos fines se encuentran:

- Ø Actividades de extensión a la comunidad.
- Ø Exposiciones variadas.
- Ø Promoción de lectura.

Hasta el momento las actividades de formación de usuarios en la biblioteca del CDIP Municipal de Educación se han realizado de forma empírica sin un programa que tenga en cuenta los elementos científicos en lo que se sustenta la formación de los usuarios para que hagan un adecuado uso de los recursos de información que dispone la misma, es por ello que estamos proponiendo el diseño de un servicio de formación de usuario que contemple la proyección a seguir para formar en los estudiantes en formación las habilidades necesarias para actuar en diferentes entornos informacionales.

## **2.7 Servicios de información a partir del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).**

Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) establecen nuevas formas de utilización de los servicios bibliotecarios que ocasionan cambios en comportamientos de los usuarios para la obtención de información. Es necesario

educar a los usuarios para que sean capaces de identificar claramente sus necesidades informativas para propósitos específicos y puedan expresarlas adecuadamente, desarrollar habilidades en el empleo de los medios computacionales y en el uso de los sistemas de información, localizar los recursos informativos disponibles independientemente del formato en que se encuentren, actuar de modo independiente en el ambiente de red global de información, saber entregar la información obtenida con otros recursos para la solución de problemas, estos cambios en los recursos de información han cambiado inclusive la terminología léxica a la que estábamos habituados con los conocimientos clásicos sobre el libro y la biblioteca, es el caso del libro electrónico, la biblioteca electrónica, la biblioteca virtual esto genera fenómenos sociales de aptitudes y conocimientos que influyen en las formas de conceptualizar y operar los servicios de la biblioteca.

En el diseño y creación de los servicios de información hay que considerar algunos aspectos para que los usuarios del servicio que necesitan se sientan satisfechos.

- Ø Que la información que busca realmente esté, hay que orientar el servicio estratégicamente que responda a las necesidades del usuario.
- Ø Que sea comprensible por el usuario.
- Ø Que pueda acceder y recuperar lo existente.
- Ø Que se puedan evaluar alternativas de fuentes a utilizar para hacer más eficaz el servicio.
- Ø Poder relacionar la información con el usuario, es decir, si el tipo de información que se localiza está realmente al alcance del usuario y los requerimientos del mismo para su uso.

Estas condiciones son necesarias para cubrir las expectativas del servicio. Sin embargo, hasta ahora el usuario acostumbrado a utilizar los ficheros y definir sus estrategias de búsqueda por autor, título y materia, tiene que aprender a trazar sus estrategias con palabras claves que identifiquen el contenido semántico de los documentos que desee recuperar, y a utilizar operadores booleanos que le

permitan realizar búsquedas múltiples, esto genera un cambio en el comportamiento del usuario frente a los nuevos mecanismos de búsqueda.

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.

## **2.8 Formación de estudiantes.**

La búsqueda de información en la biblioteca es necesaria para apoyar el proceso docente y para conocer el estado actual en cualquier proceso de investigación. El principal impedimento del estudiante, en muchas ocasiones, es su limitado conocimiento en el uso de los recursos con que cuenta la biblioteca.

Nos encontramos a menudo con estudiantes que no aprovechan eficientemente las fuentes de información por el desconocimiento que tienen de las mismas.

Hasta hace poco la enseñanza de las habilidades de localización de información estaban limitadas al uso de la biblioteca, hoy día dentro de los programas de estudio se instruye al estudiante en el uso de la información.

La biblioteca universitaria puede lograr un papel docente con la creación de servicios orientados a enseñar a los estudiantes como usar las fuentes de información de publicaciones electrónicas y las herramientas de acceso a la información.

En el proceso de enseñanza las bibliotecas asumen nuevos roles en el manejo de los recursos informáticos. Los bibliotecarios colaboran con los docentes facilitando integración de la información electrónica en los planes de estudio, ofreciendo su experiencia en la enseñanza de habilidades en el acceso y uso de la información y respaldando el desarrollo de la educación a distancia con el establecimiento de servicios especializados que garanticen el acceso a la información en esta modalidad de enseñanza, el uso del correo electrónico.

En los momentos actuales la formación de los estudiantes para el uso intensivo de la información tiene que ser una labor integrada en los aspectos fundamentales en que se dirigen los servicios y el uso de las herramientas informáticas para la gestión de la información disponible en formatos electrónicos.

## **2.9 El profesor, el bibliotecario y el informático.**

Es necesario y oportuno hacer una reflexión en cuanto a las posibilidades que brinda la revolución que se opera en el universo informacional dado por las TIC, pues en las actuales condiciones, con una infraestructura insuficiente, donde el empleo de las tecnologías no ha logrado su consolidación, los profesores, informáticos y bibliotecarios deben proyectarse con una visión diferente del uso de las TIC.

El profesor debe interactuar con el bibliotecario y el informático para conocer recursos disponibles, tecnologías más recientes para facilitar el aprendizaje de manera que el estudiante adquiera las habilidades necesarias que permitan hacer uso óptimo de las fuentes y recursos de información documentales y no documentales para la asimilación de los contenidos y lograr los objetivos para llegar al conocimiento.

## **2.10 Retos de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la formación de usuarios.**

Evidentemente, las unidades de información no pueden permanecer ajenas a estos cambios, cuando la formación del usuario reviste mayor importancia, si cabe, en el entorno virtual, donde el autodidactismo no puede reemplazar a la acción educativa desempeñada por el profesional de la información. Por tanto, nuevos retos se plantean en la formación del usuario, a nivel de orientación como de instrucción. Muchas unidades ya han comenzado adoptar nuevas iniciativas en este terreno, utilizando la página Web como un instrumento educativo. Sin embargo, los resultados obtenidos no siempre cumplen los requisitos que cabría esperar en un diseño óptimo de este tipo de herramienta.

## **2.11 Diseño de un servicio de educación de usuarios para los estudiantes en formación de la Sede Pedagógica.**

### **Diagnóstico inicial.**

El diagnóstico se aplicó a 15 estudiantes en formación de la Sede Pedagógica de Moa, de ellos 8 hembras y 7 varones. Las edades oscilan entre los 19 y 22 años de edad.

A la pregunta; ¿si saben definir sus necesidades informativas?, respondieron que si un 33,3%, que no un 46,6% y en algunas medidas un 20%. A la pregunta. Si conocen los servicios que se ofertan en la biblioteca: si el 13, 3%, no el 46,6%, algunos 20%, no respondieron 20%. Los que respondieron los servicios que conocían, reconocen los Préstamos de libros, Sala de Lectura y Búsqueda de documentos.

En cuanto al conocimiento de los tipos de catálogos que se utilizan en la biblioteca: respondieron si el 20%, que no un 80%. Ninguno conoce que la organización de los fondos de una biblioteca obedece a reglas establecidas. 13,3% respondieron que no saben diseñar estrategias de búsquedas, el resto 86,7% no respondieron. Sólo 6,6% han accedido a recursos de formación en línea y no han accedido el 93,4% y el 100% no conoce ningún estilo bibliográfico para realizar las referencias bibliográficas (Ver anexo 2).

Las principales dificultades están dadas en el trabajo con el catálogo y que muchas veces los estudiantes no saben definir sus necesidades informativas, sobre todo cuando van a realizar seminarios y trabajos extraclases.

Con estos resultados y los fundamentos abordados en el capítulo I, se comenzó el diseño del servicio para la educación de usuario en los estudiantes de la Sede Pedagógica del municipio de Moa.

## **Servicio para la formación de usuario. Identificación y caracterización de los usuarios.**

Para el diseño del servicio de formación de usuarios se tuvo en cuenta a los estudiantes en formación para Profesores Generales Integrales de la Sede del municipio de Moa, como los usuarios son la razón de ser de los servicios de información, a partir del diagnóstico inicial de estos usuarios potenciales se determinó:

- Ø Preparar y desarrollar actividades teóricas y prácticas para la utilización de los servicios de información y la explotación de los diferentes recursos de información existente en la biblioteca.
- Ø Diseñar un servicio de formación de usuarios que permita potenciar el conocimiento de los estudiantes en formación para acceder y usar los recursos de información.
- Ø En cada una de las etapas se definirán los recursos humanos, materiales, financieros, informativos necesarios para el desarrollo de las actividades de formación.
- Ø El personal de la biblioteca desarrollará el servicio de formación interactuando sistemáticamente con los profesores de las diferentes asignaturas y con las bibliotecarias de las demás bibliotecas de las escuelas del municipio.
- Ø El servicio de formación de usuarios se desarrollará desde la biblioteca del CDIP Municipal del municipio de Moa.

El servicio de formación de usuarios de la información tiene como objetivos:

- Ø Potenciar el conocimiento de los estudiantes en formación para acceder y usar los recursos de información.
- Ø Cubrir las necesidades informativas para la formación profesional de los estudiantes.
- Ø Ampliar el alcance del servicio para que la formación como usuario de la información le sirva para el aprendizaje permanente que es uno de los retos de la sociedad de la información y el conocimiento.

### **Características generales que describen el servicio.**

- Ø Preparar y realizar actividades sistemáticas dirigidas al conocimiento y explotación de los principales recursos y servicios de información que ofrecen las instituciones de información.
- Ø Desarrollar actividades de carácter teórico-prácticas dirigidas a la localización de fuentes y recursos de información que contemple la familiarización con las características, estructuras y lenguajes para la recuperación de información y bases de datos
- Ø Apoyar el trabajo docente en la gestión de información para los seminarios y trabajos extraclases a partir del uso de diversas fuentes de información disponibles en diferentes formatos y que los estudiantes aprendan a reseñar, resumir, etc.
- Ø Realizar actividades para que aprendan a registrar fuentes de información utilizando el estilo de la norma cubana.

### **Definición del personal, materiales y equipamiento.**

El servicio lo ofrecerá la especialista de información, con la calificación necesaria para estos fines, apoyadas por el claustro de profesores y las bibliotecarias de las microuniversidades que han recibido el entrenamiento previo en las preparaciones metodológicas, y que no se describe por no ser objeto de estudio del trabajo, pero que están en estrecha relación con los objetivos y propósitos de la biblioteca y las especialistas de la información de las demás bibliotecas del sistema, con previa coordinación entre instituciones.

Las características actitudinales que deben tener las especialistas para garantizar el servicio con calidad deben ser:

- Ø Facilidad de expresión y comunicación.
- Ø Educación formal.
- Ø Actualización científica, tecnológica y cultural.
- Ø Habilidades en gestión de información.
- Ø Habilidades para utilizar medios tecnológicos.

El servicio se ofrecerá en la sala general de la biblioteca siempre que sea posible y que no se afecte el resto de los servicios que ofrece. Para la realización del servicio no se requiere de la compra de nuevos materiales y equipos, se utilizarán los recursos disponibles en la institución y en el resto de las bibliotecas de las micouniversidades con previa coordinación y trabajo en equipo.

## **2.12 Diseño detallado del programa de formación aplicado a los estudiantes en formación de la Sede Pedagógica de Moa.**

Con este programa perseguimos conseguir los objetivos que, a continuación, se detallan:

1. Formar un estudiante más competente en conocimiento, habilidades, destrezas, aptitudes y valores.
2. Capacitar a los estudiantes para buscar, utilizar, gestionar, procesar y producir información.
3. Desarrollar habilidades de comunicación oral y escrita.
4. 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:**

1. Identificación y caracterización de los estudiantes en formación de la Sede Pedagógica.

Este proceso se desarrolló en la encuesta y la observación.

2. Establecer calendario de formación.

Considerando que estos estudiantes asisten a la Sede cada 15 días y deben realizar sus trabajos extraclases dos veces a la semana consideramos desarrollar

las actividades una vez cada 15 días, estableciendo horarios donde se ofrecerá el servicio de formación.

### 3. Planificar los niveles de formación.

Considerando lo expuesto en el capítulo I vamos a dedicar 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 camino que les conviene seguir para obtener una información específica, relevante, pertinente y exhaustiva.

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

El proceso de formación continuaría durante el curso con actividades sistemáticas generales y particularizada a partir del diagnóstico inicial y considerando las características generales psicológicas de los estudiantes. Una vez considerando los formularios y estudiados, se planificaría el nivel de formación correspondiente.

El servicio de formación tiene tres niveles: básico, medio y superior, el primero relacionado con la orientación para el uso de la biblioteca y los recursos de información existente en la misma, nivel de orientación básico, el otro en relación con las habilidades relacionadas con la elaboración, generalización y uso ético de la información.

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

Los miembros del colectivo de profesores 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 de las demás microuniversidades para que apoyen la búsqueda y recuperación de la información.

## **2.13 Programa de formación y evaluación de la misma (ver anexo I).**

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

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.

### **Elementos para el control del servicio.**

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

- Ø Cumplimientos de los objetivos propuestos.
- Ø Cambios de actitudes y aptitudes de los estudiantes considerando las valoraciones y percepciones de las trabajadoras de las instituciones de información del sistema.
- Ø Comunicación constante con los demás en dependencia del sistema que también van a contribuir en la formación de los usuarios.
- Ø 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 al finalizar el curso 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 a cursos anteriores.

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 que recibe el servicio:

#### **Elementos del diseño:**

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

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

En el diseño del servicio se han seguido los pasos metodológicos que Rojas propone (2006) y que responde a las exigencias y necesidades que consideramos tienen nuestros usuarios. La puesta en marcha del servicio hasta ahora considero 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.

# Conclusiones

Una vez finalizada la investigación y constatado los cambios ocurridos en la muestra trabajada permiten arribar a las siguientes conclusiones.

- Ø La educación de usuario es imprescindible para el logro de un servicio eficiente por parte de la biblioteca, en la misma inciden un grupo de elementos que no pueden obviarse para preparar al usuario para la búsqueda de la información y el trabajo de la misma.
- Ø Las dificultades que se presenta en los estudiantes de la Sede están dadas por la insuficiente preparación que han recibido en los niveles anteriores de educación, evidenciándose en el diagnostico inicial realizado a la muestra realizada.
- Ø El servicio diseñado para la educación y formación de usuario, ha sido sobre la base de las exigencias del nivel en que se encuentran los estudiantes, así como de sus características y necesidades educativas considerando el modelo pedagógico que se aplica en las condiciones de la universalización de la enseñanza.

## Recomendaciones

- ∅ Considerar la viabilidad del servicio propuesto y su ajuste para estudiantes de años superiores de la Sede Pedagógica.
- ∅ Hacer extensiva su aplicación a los estudiantes de las demás carreras de la Sede Pedagógica.

# Citas bibliográficas

1. Modelo pedagógico general para la continuidad de los estudios  
Continuidad de los estudios de los programas de la Revolución. La Habana, 2002, 78p.
2. Diccionario Enciclopédico a Color. España. Océano, 1998, 1021p.
3. ALBA TEJEDA, M. Diseño de un servicio de formación de usuarios.  
Trabajo de diploma. Filial de tecnología de la salud, 2008, 48p.
4. DELGADO TORRES, D. Usuarios de la información Selección de textos.  
La Habana. Félix Valera, 2006,159p.
5. PÉREZ L. Biblioteca Universitaria. La Habana. Pueblo y Educación,  
1996, 71p.
6. PEÑALVER MARTÍNEZ, A. La formación de usuarios en las bibliotecas  
Públicas. [En línea] 2001, [consultado 20 – 11 - 2009].  
< <http://bus.sld.cu/revista/aci/vol14606/aci08606.htm>>
7. ROJAS BENÍTEZ, J. L. Diseño de servicios de formación de usuarios.  
Selección de lecturas. La Habana. Félix Valera, 200,150p.
8. HERNÁNDEZ H. La biblioteca con un personal especializado. Revolución  
Cubana. La Habana. Pueblo y Educación, 1995.
9. Misión y Visión del trabajo bibliotecario como agente conductor del cambio  
De cultura organizacional de sus usuarios. (Material fotocopiado.)
10. GÓNZALEZ REY, F. Profesor comunicador. La Habana. Pueblo y Educación,  
1989.

## Bibliografía consultada.

ALBA TEJEDA, M. Diseño de un servicio de formación de usuarios.

Trabajo de diploma. Filial de tecnología de la salud, 2008, 48p.

Capacitación para bibliotecarios escolares. Cuarto año La Habana. Pueblo y Educación, 1985,85p.

----- Segundo año La Habana. Pueblo y Educación, 1975, 140p.

COTÉS VERA, JESÚS. La formación de usuarios un sistema de información. [En línea] 1995, [consultado 16 – 08- 2009]. Disponible en [.<././dhi/docs/doc16.htm-indice>](http://dhi/docs/doc16.htm-indice)

Diccionario de la Lengua Española y Nombres Propios. España, 1998, 933p.

FERNÁNDEZ, J. R. Enaltecer al maestro. La Habana. Pueblo y Educación,2008, 31p.

FERRER, M. Programa curricular para la biblioteca escolar. La Habana, 2008, 40p.

GÓMEZ HERNÁNDEZ J. A. Gestión de bibliotecas. Murcia.2002, 204P.

GONZÁLEZ, N. L. Descubrimiento del conocimiento. Tesis de maestría. Instituto de Información Científico Tecnológico. Facultad Comunicación. La Habana, 2009, 97h.

JEREZAL MEZQUITA, J.; FIALLO RODRÍGUEZ J. Cómo investigar Pedagogía. La Habana. Pueblo y Educación, 2009, 141p.

La escuela como microuniversidad en la formación integral de los Estudiantes de carreras pedagógicas. 2003, 36p.

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. 2006,47p.

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.

Modelo Pedagógico de la Semipresencialidad en las carreras universitarias. Primera Versión. La Habana, 2005, 10p.

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 – 09 - 2009]. Disponible en < <http://bus.sld.cu/revista/aci/vol14606/aci08606.htm>>

PONGUAN, DANTE. Gestión de Información. [En línea] 2000, [consultado 20 - 09 - 2009] Disponible en <<http://biblioteca.upr.edu.cu/>

¿Qué es cultura informacional? Competencias informacionales para El acceso y uso a la información. [En línea] 2000, [consultado 10 – 01 - 2010]. Disponible en <[ht/bib.us.es](http://bib.us.es)>

RIÑACK DURÁN, A. Propuesta de actividades metodológicas para elevar la Cultura informacional en los docentes de la enseñanza preuniversitario. Trabajo de diploma. Instituto Superior Pedagógico. José de la Luz y Caballero, 2005, 65p.

ROJAS BENÍTEZ, J. Evaluación de los servicios de información. La Habana. Félix Valera, 2006, 110p.

SÁNCHEZ RUIPÉREZ, G. Formar usuarios. Salamanca. Fundación, 2001.

SÁNCHEZ TERRAGÓ N. El profesional de la información en los

Contextos educativos de la sociedad y el aprendizaje: espacios y

Competencias. [En línea] 2005, [consultado 20 – 12 - 2009].

Disponible en <<http://bus./sld.cu/revista/aci/vol13205/aci02205.htm>>

TERRY GÓNZALEZ M. Servicios comunitarios. Selección de textos. La

Habana. Félix Valera, 2005, 75p.

**ANEXO I. Diseño de un servicio para la formación de usuarios.**

Actividades a desarrollar	Objetivos	Habilidad a Desarrollar	Metodología	Tiempo de Duración
1. Tema: Charla sobre los servicios que oferta la biblioteca.	Determinar los diferentes servicios que brinda la biblioteca.	Determinar sus necesidades informativas, a partir del uso de los recursos de información existente en la biblioteca.	Expositiva participativa.	45 mint.
2. Tema: las principales clases del sistema de clasificación Decimal de Melvin Dewey.	Conocer las diferentes clases de clasificación Decimal de Melvin Dewey y su organización en los estantes.	Conocer la organización de la biblioteca, aplicando el sistema de clasificación de Melvin Dewey.	Expositiva participativa	45 mint.
3. Tema: Localizar la información adecuadamente del Programa Audiovisual de la biblioteca.	Localizar la información del Programa Audiovisual a través del catálogo del Audiovisual.	Búsqueda de información en fuentes audiovisuales.	Video Debate	60 mint.
4. Tema: La tipología de los catálogos, sus funciones y ordenamiento.	Conocer los diferentes tipos de catálogos que existen en la biblioteca sus funciones y ordenamiento.	Identificar los tipos de catálogos sus funciones y ordenamiento.	Expositiva participativa	90 mint.
5. Tema: Búsqueda de información en los catálogos.	Localizar la información de documentos en los diferentes catálogos.(autor, título y materia.)	Acceder a la información con mayor facilidad.	participativa	90 mint.

6. Tema: Acotar bibliografías.	Acotar diferentes bibliografías utilizando la norma cubana.	Extraer bibliografías de las fuentes de información.	Expositiva participativa	90 mint.
7. Tema: Resúmenes.	Redactar ideas esenciales de los documentos.	Extraer ideas esenciales de los documentos.	Explicativa participativa	90 mint.
8. Tema: Las obras de referencia y las de la 081 dedicada a Martí.	Localizar en los estantes obras de referencia y de José Martí.	Localizar las obras de referencia y de José Martí.	Expositiva participativa	60 mint.
9. Tema: Organización de la clase 800 y 900.	Reconocer los documentos que pertenecen a la clase 800 y 900.	Localizar los documentos que pertenecen a la clase 800 y 900.	Explicativa participativa	60 mint.
10. Tema: Programa Editorial Libertad.	Identificar los fondos del Programa Editorial Libertad y su importancia para darle salida al Programa Nacional por la Lectura.	Identificar el Programa Editorial Libertad.	Expositiva ilustrativa.	45 mint.

Observación: Los profesores en sus clases dejarán actividades a desarrollar en la búsqueda de información en la biblioteca al igual que las bibliotecarias de las Microuniversidades a la que pertenecen estos estudiantes apoyarán el diseño.

## **ANEXO II. Modelo encuesta.**

Estimado estudiante estamos realizando una investigación para diagnosticar los conocimientos que posee usted para trabajar con la información científico técnica, la cual es de gran importancia para el modelo pedagógico con el que se formará como profesional y la que tomaremos como referencia para el diseño de un servicio de formación de usuario de la información. Le agradecería nos respondiera con sinceridad las siguientes preguntas:

Sexo:

Femenino\_\_\_\_ Masculino\_\_\_\_

Edad\_\_\_\_

1. ¿Sabe definir sus necesidades informativas?

Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_ Algunos \_\_\_\_ No respondieron \_\_\_\_

2. ¿Conoce los servicios que se ofertan en la biblioteca?

Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_ Algunos \_\_\_\_ No respondieron \_\_\_\_

Mencione algunos de ellos:

3. ¿Conoce los tipos de catálogos que se utilizan en la biblioteca?

Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_ Algunos \_\_\_\_ No respondieron \_\_\_\_

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

Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_ Algunos \_\_\_\_ No respondieron \_\_\_\_

5. ¿Sabe diseñar estrategias de búsquedas?

Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_ Algunos \_\_\_\_ No respondieron \_\_\_\_

6. ¿Ha accedido a recursos de información en línea?

Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_ Algunos \_\_\_\_ No respondieron \_\_\_\_

7. ¿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.

Tabla del Diagnóstico Inicial

PREGUNTAS	Si	No	Algunas	No respondieron
Pregunta 1	33,3%	46,6%	20%	0%
Pregunta 2	13,3%	46,6%	20%	20%
Pregunta 3	20%	80%	0%	0%
Pregunta 4	0%	100%	0%	0%
Pregunta 5	0%	13,3%	0%	86,7%
Pregunta 6	6,6%	93,4%	0%	0%
Pregunta 7	0%	100%	0%	0%

Gráfico del Diagnóstico Inicial

