

**FORMACIÓN DE USUARIOS EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA**

**CLAUDIA MARCELA MORA MATEUS**

**UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES**

**PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN,**

**BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA**

**TRABAJO DE GRADO**

**ARMENIA, QUINDÍO**

**2021**

**FORMACIÓN DE USUARIOS EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA**

**CLAUDIA MARCELA MORA MATEUS**

**Trabajo Monográfico para optar el título Profesional en Ciencia de la Información y la  
Documentación, Bibliotecología y Archivística**

**DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO:**

**ALEJANDRA MARÍA PARRA SÁNCHEZ**

**UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES**

**PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN,**

**BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA**

**TRABAJO DE GRADO**

**ARMENIA, QUINDÍO**

**2021**

## DEDICATORIA

*A mi hija, Juanita Burgos Mora.*

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	6
<b>FORMACIÓN DE USUARIOS EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA</b>	
<b>1. CAPÍTULO I</b>	
1.1. La importancia de las Bibliotecas en la Sociedad.....	13
1.2. Las bibliotecas públicas como escenarios para la inclusión social.....	23
1.3. La calidad de los servicios que ofrece la biblioteca a la comunidad.....	25
<b>2. CAPÍTULO II</b>	
2.1. Conceptuación en torno a la Formación de Usuarios .....	32
2.2. Porque formar usuarios en el uso de los recursos bibliotecarios.....	39
2.3. Servicios básicos que debe ofrecer una biblioteca pública .....	47
2.4. Formación de usuarios en las bibliotecas .....	55
<b>3. CAPÍTULO III</b>	
3.1. Experiencias exitosas en torno a la formación de usuarios .....	64
3.2. Estrategias para la formación de usuarios .....	68
Conclusiones.....	75
Bibliografía.....	79
FICHA RESUMEN ANALÍTICO ESPECIALIZADO (RAE).....	82
ANEXOS.....	84

## TABLA DE FIGURAS

Tabla 1. ....	22
Figura 1. ....	42
Figura 2. ....	48
Figura 3. ....	50
Figura 4. ....	51
Figura 5. ....	52
Figura 6. ....	56
Figura 7. ....	60
Figura 8. ....	61

## INTRODUCCIÓN

Como primera medida, debemos reconocer el valor de las funciones que desempeña la biblioteca en la sociedad, porqué es tan importante su presencia y labor en el fortalecimiento del tejido social; su función básica consiste en buscar, evaluar, seleccionar, clasificar, catalogar, organizar y difundir la información a la comunidad, pero, ¿es realmente efectiva esa difusión? ¿la información contenida en las bibliotecas es de fácil acceso para los usuarios objetivo?

Al plantearnos estos cuestionamientos e intentar resolverlos, se manifiesta en el presente trabajo, un análisis de artículos escritos por reconocidos profesionales de la información, que iremos citando según su participación y aportes, allí se irán desglosando a lo largo del documento los conceptos que ellos plantean, a través de tres capítulos que pretenden hacer un análisis conceptual de sus propuestas en pro de esclarecer y evidenciar la importancia de la implementación de programas de formación de usuarios en las bibliotecas públicas.

En el capítulo I: La importancia de las Bibliotecas Públicas en la Sociedad, se abordarán temas que evidencian la importancia de las bibliotecas en la sociedad y la Formación de Usuarios como vehículo de acercamiento a ellas. Para ello, citaremos a: (Meneses, 2005), Bibliotecas y sociedad: Reflexiones desde una perspectiva sociológica, en el cual se trazan paralelos entre: razonamientos sociológicos, relación entre bibliotecas y sociedad en el marco de la bibliotecología social, analizando aspectos sociales que hacen de la biblioteca un espacio imprescindible para el desarrollo social y cultural, posteriormente, citaremos a Meneses (2013), a través el artículo: Bibliotecología e Información, en el cual se analizan aspectos teóricos en torno a la relación “bibliotecas y sociedad”, y como esa relación se hace absolutamente

inamovible en el marco de una sociedad más reflexiva y participativa, posteriormente tomaremos como referencia el artículo: Las bibliotecas públicas como escenarios de participación ciudadana e inclusión social (Cuadros, 2013), el cual se plantea como objetivo analizar la importancia de las bibliotecas públicas en los contextos de desarrollo social y participación en las comunidades. Para esto se identifica la importancia de las bibliotecas públicas como espacios de encuentro social y convivencia ciudadana, fomentando a su vez la inclusión y la participación ciudadanas; continuaremos con el artículo: Evaluación de bibliotecas: su necesidad e importancia. Información, Cultura y Sociedad, donde Madrid (2002), resalta de manera relevante, el papel de las bibliotecas en la articulación de una sociedad más informada, más crítica, más reflexiva, dentro de un marco de calidad en los servicios, por ello, daremos una mirada a aspectos como la evaluación de bibliotecas, las principales áreas y actividades que requieren evaluación, los criterios y factores para seleccionar indicadores y las etapas del proceso evaluador; para culminar el capítulo I citaremos el artículo: La evaluación de los servicios bibliotecarios: una revisión concisa de la literatura existente, donde Lancaster (1995), expone temas como la evaluación del servicio de referencia, el rango y alcance de los servicios, la cooperación de recursos y los estudios sobre la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios, todo esto con el fin de analizar de manera detallada los aspectos relevantes de la Biblioteca en la sociedad y su compromiso con el desarrollo social, pero sobre todo, la calidad y pertinencia de los servicios que debe ofrecer para ir a tono y acompañar a los usuarios en la ardua labor de búsqueda selección y recuperación análisis transformación y comunicación de la información.

A continuación, en el capítulo II, Conceptuación en torno a la Formación de Usuarios, se presenta de manera conceptual la definición de formación de usuarios, retomando de manera independiente cada uno de los términos, además de su relación con la gestión bibliotecaria, donde

se mencionan los servicios básicos que deben ofrecer las bibliotecas públicas, así mismo se resalta el uso de los recursos disponibles y herramientas pensadas para el beneficio de los usuarios, el uso y apropiación de la información y las estrategias de formación, posteriormente se analizarán los retos que los usuarios deben enfrentar al acceder a la información, entre ellos y como primera medida, identificar sus necesidades de información, acceder a herramientas para la búsqueda y localización de información, posteriormente seleccionarla, evaluarla, organizarla, sintetizarla para así extraer lo que resulte relevante, para luego, dirigirse con éxito a la apropiación, reelaboración y comunicación del conocimiento; todo este proceso requiere la aplicación de un sistema estratégico por parte de las bibliotecas, que le permita al usuario contar con un acompañamiento permanente para enfrentar los retos informacionales relacionados con su formación académica, sus necesidades de información cotidianas y la búsqueda constante de conocimiento.

Para ello citaremos a Naranjo (2005) con Formación de usuarios de la información y procesos formativos: hacia una conceptualización, allí se definirán los conceptos relacionados con formación de usuarios de manera independiente, pero estrechamente relacionados con las de necesidades de información de los usuarios, características de los usuarios, perfil de usuarios, categorías y tipologías, estudios de usuarios y formación de usuarios, a continuación, citaremos: Gestión de bibliotecas: Texto-Guía de las asignaturas de "Biblioteconomía General" y "Biblioteconomía Especializada" donde Gómez (2002), orienta hacia los objetivos principales de la Gestión de Bibliotecas, a través de pautas para el ejercicio profesional, presentando conceptos básicos y sugerencias de reflexión y análisis, este estudio nos permite esquematizar la formación de usuarios, con el fin de plantear procesos estructurados que nos permitan evaluar de manera efectiva el impacto y los resultados; en el artículo: Usuarios de la información: formación y

desafíos. Monfasani, (2002) da una mirada desde el usuario hacia la biblioteca, para identificar de manera clara los retos a los que se debe enfrentar para acceder de manera efectiva a la información y como desde la biblioteca se debe tener en cuenta esa mirada, con el fin de definir los instrumentos de planificación de actividades para el manejo de los sistemas de información; a continuación, citaremos el artículo: Concepto de formación de usuarios. Claves para un servicio de calidad donde Sánchez (1997), resalta los servicios que se orientan a los usuarios, con el fin de lograr el mayor grado de satisfacción de sus necesidades de información, cultura, educación e investigación, potenciando así el papel activo, dinámico y la razón social de ser de las bibliotecas; para finalizar el capítulo citaremos a García (2007), con Formación de Usuarios y Alfabetización informacional: dinámicas de trabajo en bibliotecas públicas, allí se resalta la función educativa, formativa e informativa de la biblioteca pública, como insumo para desarrollar servicios de calidad, analizando aspectos característicos en la formación de usuarios en pro de una mejora continua, en la que el profesional acompañe al usuario y lo guíe en la labor sistemática y de análisis, allí el profesional se convierte en un ejemplo de maestro, de intermediario y facilitador entre la información y el usuario, de hecho, en cualquier uso de la biblioteca el usuario está obteniendo un aprendizaje, ya sea con fines académicos, culturales, de entretenimiento o de alfabetización digital, esto permite que la biblioteca cumpla una función educativa, como instrumento formador, que debe facilitar el acceso y uso de la información y los recursos, con el fin de hacer de los usuarios personas autónomas, críticas y difusoras de la información, todo esto le atribuye de manera especial a la biblioteca una función compensadora de las desigualdades sociales, inclusiva y democrática en cuanto al acceso a la información y al conocimiento.

Por ello, es indispensable fortalecer a través de la formación de usuarios el sentido de pertenencia de la sociedad hacia la biblioteca, especialmente en las nuevas generaciones,

ofreciéndoles la oportunidad de fortalecer sus procesos de aprendizaje con las herramientas y recursos que ofrece la biblioteca, convirtiéndola en un apoyo y un referente en la labor de enseñanza, brindando espacios alternativos y no convencionales al aula de clase, esto hace que exista asombro por parte de ellos y se cree un vínculo emotivo entre los niños y la biblioteca.

La Formación de Usuarios debe ser considerada fundamental en las bibliotecas, cualquiera que sea su naturaleza, ya que facilita el uso eficiente de los recursos y herramientas que están disponibles en la biblioteca y que se ofrecen a los usuarios, todo esto por medio del análisis de estrategias que conduzcan al aprendizaje y uso de los recursos y servicios bibliotecarios, que promuevan la autonomía y eficacia en la búsqueda, localización y uso de la información. La formación de usuarios está claramente justificada en el siguiente texto:

Que los usuarios conozcan qué es una biblioteca y para qué sirve. Familiarizarlo con la biblioteca y las diferentes clases o tipos que hay. Dotar al usuario de la base para una autoeducación y formación. Desarrollar en él la capacidad de iniciativa e Independencia. Establecer el enlace entre sus necesidades y las fuentes bibliotecarias. Insertar a la biblioteca en el ámbito social que le corresponde. (Sánchez, 1997)

De acuerdo a lo anteriormente citado, se debe considerar como fundamental la formación de usuarios en la biblioteca, como un programa estructurado, con un diseño pedagógico pensado con el objetivo de resaltar la importancia de la biblioteca en la sociedad, haciéndola definitivamente imprescindible, evidenciando su utilidad y haciéndola indispensable en el entorno de cada individuo.

Para finalizar, a través del capítulo III, experiencias exitosas en torno a la formación de usuarios, se recopilarán experiencias y estrategias para la implementación de programas de formación de usuarios en diferentes bibliotecas públicas, evidenciando la variedad y el éxito de las estrategias efectuadas; en el artículo, La formación de usuarios en las bibliotecas públicas españolas: análisis de las principales experiencias desarrolladas (García, 2001) se tendrán en

cuenta aspectos como, la planeación, el desarrollo y la evaluación de experiencias relacionadas a la formación de usuarios en las distintas unidades de información y documentación, así como los planes y estrategias que se deben tener en cuenta a la hora de planear programas de formación de usuarios; en el artículo Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información, donde Hernández (2008) se menciona el uso de las tecnologías de información y comunicación dirigidas hacia la formación de usuarios, como estrategia innovadora, que permite un manejo dinámico, pertinente y actual de los recursos bibliotecarios; en el artículo: De la formación de usuarios a la alfabetización informacional: propuestas para enseñar las habilidades de información (Gómez 2001), se analiza la evolución del servicio de formación de usuarios desde el punto de vista de los usuarios, enfatizando en el dominio de competencias o habilidades para obtener, evaluar, usar y comunicar la información y como el desarrollo de estas habilidades hace de los usuarios personas capaces de enfrentar retos informacionales y educativos que la sociedad actual impone; a continuación, citaremos la formación de usuarios en la biblioteca pública virtual, recursos y procedimientos en las bibliotecas públicas españolas (García, 2004), allí se analizan los recursos y servicios para la formación de usuarios en estas bibliotecas públicas a través de recursos digitales, ofreciendo así alternativas útiles a las necesidades de información de los usuarios; para finalizar citaremos el Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios (Hernández, 1997) donde se citan actividades, experiencias de una disciplina en desarrollo, comparando los avances obtenidos y los objetivos por cumplir.

En conclusión, se debe reconocer en nuestra sociedad actual la necesidad de crear accesos a la información, partiendo desde el surgimiento de los cuestionamientos más generales hasta los más específicos, pasando por las estrategias de búsqueda y las oportunidades de acceso a la información, para así dar respuesta a las necesidades de información y conocimiento, esto con el

fin de generar soluciones, que permitan disminuir brechas en el acceso y uso de la información, por lo que debemos tener en cuenta las practicas actuales al momento de usar los servicios bibliotecarios y lograr definir si son eficaces o por el contrario se requiere contrarrestar estas falencias, para ello se deben analizara diferentes estrategias dirigidas a los niños, jóvenes y adultos que visitan las bibliotecas.

En conclusión, abordaremos la Biblioteca Pública desde su función social, resaltando la importancia de su presencia y su gestión en la democratización de la información y la inclusión social. Presentaremos de manera conceptual la definición de formación de usuarios, retomando de manera independiente cada uno de los términos, además de su relación con la gestión bibliotecaria, donde se mencionan los servicios básicos que deben ofrecer las bibliotecas públicas, así mismo se resalta el uso de los recursos disponibles y herramientas pensadas para el beneficio de los usuarios, el uso y apropiación de la información y las estrategias de formación. Para finalizar se recopilarán experiencias y estrategias para la implementación de programas de formación de usuarios en diferentes bibliotecas, evidenciando el éxito de las estrategias efectuadas.

# FORMACIÓN DE USUARIOS EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA

## CAPÍTULO I

### 1.1 La importancia de las Bibliotecas en la Sociedad

En este capítulo se presentan una serie de artículos que mencionaremos a continuación, los cuales evidencian la importancia de las bibliotecas en la sociedad y la Formación de Usuarios como vehículo de acercamiento a ellas. Para ello, citaremos a: (Meneses, 2005), Bibliotecas y sociedad: Reflexiones desde una perspectiva sociológica, en el cual se trazan paralelos entre: razonamientos sociológicos, relación entre bibliotecas y sociedad en el marco de la bibliotecología social. A continuación, citaremos a (Meneses, 2013) a través del artículo: Bibliotecología e Información, en el cual se analizan aspectos teóricos en torno a la relación “bibliotecas y sociedad”. Posteriormente tomaremos como referencia el artículo: Las bibliotecas públicas como escenarios de participación ciudadana e inclusión social (Cuadros, 2013), el cual se plantea como objetivo analizar la importancia de las bibliotecas públicas en los contextos de desarrollo social y participación en las comunidades. Para esto se identifica la importancia de las bibliotecas públicas como espacios de encuentro social y convivencia ciudadana, fomentando a su vez la inclusión y la participación ciudadanas. Continuaremos con el artículo: Evaluación de bibliotecas: su necesidad e importancia. Información, Cultura y Sociedad (Madrid, 2002), allí daremos una mirada a aspectos como la evaluación de bibliotecas, las principales áreas y actividades que requieren evaluación, los criterios y factores para seleccionar indicadores y las

etapas del proceso evaluador. Para culminar el presente capítulo citaremos el artículo: La evaluación de los servicios bibliotecarios: una revisión concisa de la literatura existente (Lancaster, 1995), donde tendremos en cuenta temas como la evaluación del servicio de referencia, el rango y alcance de los servicios, la cooperación de recursos y los estudios sobre la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios. Todo esto con el fin de analizar de manera detallada los aspectos relevantes de la Biblioteca en la sociedad y su compromiso con el desarrollo social.

El papel de la biblioteca y su percepción en la sociedad ha cambiado a través de los años, esto ha sido determinante para las prioridades de las mismas bibliotecas, ya que ahora no solo se considera como centro y razón de ser la custodia de la información y los documentos sino el acceso y uso por parte del usuario de esa información y esos documentos, o como lo menciona acertadamente Meneses (2005) “estos espacios del conocimiento fungen como la memoria cultural de los pueblos y como el potente cerebro orgánico del pensamiento escrito de la humanidad, ya para estabilizar, ya para cambiar los sistemas sociales”. (párr. 12).

El cambio que se generó a raíz de la priorización de los usuarios sobre los documentos por sí solos, ha sido más evidente en los últimos años, ya que la biblioteca paso de ser un espacio exclusivo que custodiaba los libros, es decir, por y para los libros, con un carácter pasivo y guardián, a ser un espacio dentro de un concepto dinámico y actual de bibliotecas para la socialización de los usuarios y democratización de la información.

Pero devolvámonos un poco y analicemos los conceptos de biblioteca y sociedad, esto con el fin de evidenciar el impacto de las bibliotecas en el desarrollo social, para ello podemos remitirnos a la necesidad de acceso a la información que tenemos los seres humanos, por esta

razón es que la sociedad usa las Bibliotecas y los libros, pero este concepto ha sido conquistado a través de los años por la misma sociedad y sus revoluciones pasando de lugares de custodia y conservación de información de libros y documentos a lugares de socialización, difusión y democratización de la información, esto ha hecho que las Bibliotecas sean un espacio indispensable para el desarrollo social, ya que su función es la de educar e informar a los ciudadanos, ofreciendo los recursos y las herramientas disponibles de manera democrática y equitativa.

Pero antes de continuar definiremos lo que a través del tiempo se reconoce como “biblioteca” en este sentido, podemos mencionar diversos modos y contextos para definir esta palabra, el término biblioteca proviene del griego theke - armario y biblion - libro, dicho así, se podría definir como el lugar donde se guardan o custodian los libros. En el lenguaje cotidiano se ha entendido por biblioteca tanto el mueble o estantería donde se guardan los libros, el lugar o edificio, la institución o entidad de lectura pública, y la colección de obras análogas o digitales, relacionadas entre sí, que conforman una serie.

Por lo anterior, citaremos de manera directa la definición de “biblioteca pública” según el manifiesto de la IFLA/UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura);

La biblioteca pública es un centro local de información que facilita a sus usuarios todas las clases de conocimiento e información. Los servicios de la biblioteca pública se prestan sobre la base de igualdad de acceso para todas las personas, sin tener en cuenta su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social. Deben ofrecerse servicios y materiales especiales para aquellos usuarios que por una u otra razón no pueden hacer uso de los servicios y materiales ordinarios, por ejemplo, minorías lingüísticas, personas con discapacidades o personas en hospitales o en prisión. Todos los grupos de edad han de encontrar material adecuado a sus necesidades. Las colecciones y los servicios han de incluir todo tipo de soportes adecuados, tanto en modernas tecnologías como en materiales tradicionales. Son fundamentales su alta calidad y adecuación a las necesidades y condiciones locales. Los materiales deben reflejar las tendencias actuales y la evolución de la sociedad, así como la memoria del esfuerzo y la imaginación de la

humanidad. Ni los fondos ni los servicios han de estar sujetos a forma alguna de censura ideológica, política o religiosa, ni a presiones comerciales. (Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública, 1994. p. 1)

De acuerdo al manifiesto anteriormente citado, mencionaremos que la biblioteca pública sirve a la sociedad para facilitar el acceso a la información y al conocimiento, enfatizando en la igualdad de acceso para todos los seres humanos, esta será nuestra hoja de ruta para justificar la labor de la biblioteca pública encaminada al usuario.

También podemos mencionar que la Biblioteca ha sido dinámica a través de la historia, esto quiere decir que ha presentado cambios tanto en su intención como en su estructura, a la par que los ha presentado también la sociedad, la biblioteca se ha convertido en algo así como espejo de lo que es la sociedad, inicialmente las bibliotecas se crearon con la intención de depositar, conservar y custodiar el pensamiento, el conocimiento, la información y la memoria escrita, especialmente de la elite social, dando así poder a las Instituciones, pero ese poder no es solo atribuido por lo que en su momento la elite social quiso conservar, sino por la memoria y la herencia cultural de las civilizaciones, la cual ha sido preservada y transmitida a través de la historia.

Pero es precisamente la biblioteca el pilar de cada una de las civilizaciones, la biblioteca representa lo que define a una civilización, el conocimiento, la escritura, la cultura, etc. La biblioteca y su importancia refleja así lo que es la sociedad civilizada.

Pero el nivel cultural, académico y social de las comunidades está definitivamente ligado a las bibliotecas y su calidad, en este sentido nos referimos a las bibliotecas como expresión y reflejo de una comunidad, esto hace que sea posible notar la diferencia entre las bibliotecas por ejemplo de universidades privadas y universidades públicas, o las bibliotecas de sociedades más desarrolladas y las que pueda haber o no haber en las sociedades en desarrollo. Así la calidad y

cantidad de bibliotecas define el nivel cultural de una comunidad, entendiendo cultural en el sentido amplio de acceso y apropiación de conocimiento y la biblioteca como un sistema organizado de información que refleja los cambios sociales.

En conclusión, las bibliotecas son creadas por la sociedad para uso de la misma sociedad, resguardando la información que la misma comunidad quiere tener a la mano o cree necesitar, esto quiere decir que las bibliotecas o la ausencia de ellas, son el más claro reflejo de la evolución y los cambios que cada una de las comunidades han tenido a lo largo de la historia.

De la misma manera, podemos referir la biblioteca como una creación o invento social, que ha creado el ser humano para su uso, esto hace de la biblioteca un instrumento y una Institución social con funciones sociales, esto define a la biblioteca, especialmente las de carácter público como una Institución social, creada con presupuesto del Estado y para el servicio de toda la comunidad.

Lo anterior hace que la comunidad en general perciba la biblioteca como símbolo cultural, de estatus académico, social y cultural, que existe para conservar y transmitir la memoria cultural de la sociedad.

Pero teniendo en cuenta lo anterior, la biblioteca también se considera una “agencia social” esto quiere decir que es instrumento de las Instituciones sociales, derivada de ellas, por ejemplo, de la escuela, considerándose como un apoyo educativo, pero este apoyo o complemento de la escuela es autónomo, especialmente cuando se trata de bibliotecas públicas, como lo menciona en su artículo Meneses:

La biblioteca pública ha sido considerada como una agencia social en el lugar [...] de una institución social. La distinción es fundamental para completar la comprensión de la relación entre la biblioteca y su

entorno social. Considerando que la institución social es primaria y básica, la agencia social es secundaria y derivada. La familia y el Estado son las instituciones; la escuela, la biblioteca y el museo son las agencias. (Meneses, 2013, Párr. 6).

Lo anterior ha tenido mucha relevancia a lo largo de la historia, ya que la biblioteca es considerada una Institución fundamental para el desarrollo de la cultura de las diferentes comunidades y así es considerada actualmente ya que ahora se piensa en ellas como estructuras que seleccionan, recolectan, organizan, dan acceso democrático y uso social a la información, esto hace que la biblioteca tenga en sus manos responsabilidad y compromiso social con la comunidad a la cual impacta, siendo reflejo de los cambios sociales que propicia.

La biblioteca se configura como apoyo para las comunidades, ofreciendo alternativas de información, creando un impacto social en la comunidad que la rodea, esto las convierte en sustentos indispensables para la sociedad porque están para satisfacer necesidades de información, recreación, cultura y aprendizaje, esta definición está precisamente expuesta en el siguiente texto:

La motivación para buscar, recuperar y usar la información tiene un carácter eminentemente utilitario y de producción. Aún para los investigadores que aparentemente utilizan información sin fines prácticos e inmediatos, esta utilización está fundamentada en la necesidad de producir conocimiento, o simplemente para apoyar la toma de decisiones. Dicha utilización está directamente relacionada con las necesidades de información de un individuo, las cuales pueden definirse como aquellos conjuntos de datos que el individuo necesita poseer para cubrir un objetivo determinado. Estas necesidades, en un primer estadio, pueden considerarse como necesidades básicas relacionadas con un uso inconsciente, irreflexivo de la información: requiero resolver este problema cotidiano y en forma empírica busco cómo resolverlo. (Hernández, 1997, p. 82).

La biblioteca pública cumple con la misión de ofrecer igualdad de acceso a la información, contribuyendo así a la democracia, los espacios que ocupa la biblioteca son espacios donde los ciudadanos pueden participar activamente a través de la reflexión, la discusión, el pensamiento crítico, la socialización, en fin, diferentes actividades que permiten expresar nuestra libertad como ciudadanos.

La función de la biblioteca pública en la sociedad está estrechamente ligada a las libertades de los individuos y de los grupos, la biblioteca no es solo un espacio de custodia de libros e información, la razón de ser de la biblioteca es el uso de esa información y de esos libros y precisamente por esa razón ese tipo de materiales y de colecciones deben ser escogidas con la intención de servir y satisfacer las necesidades de información de los usuarios, así que deben ser de calidad, pensadas en la comunidad que la rodea, así mismo la biblioteca debe llegar a la comunidad informando de manera activa lo que está en su acervo, para que la comunidad se acerque y pueda dar uso a todos los documentos.

A medida que hablamos de la función de la biblioteca y su papel en la sociedad, nos acercamos a los servicios bibliotecarios que se ofrecen a los usuarios, también pensamos en cómo se ofrecen estos servicios, y allí entramos a analizar la manera en que el personal bibliotecario acerca la biblioteca a la comunidad, ¿será mejor esperar a que los usuarios sientan una necesidad de información para que así puedan llegar a la biblioteca? ¿es mejor promover los servicios y acervos de la biblioteca para hacerla indispensable para la comunidad? la idea de biblioteca ha cambiado a través de los años y esto se debe en gran medida al uso de la tecnología y de Internet, podríamos decir que es una situación en contra del uso de las bibliotecas, pero es mejor pensar que se trata de una ventaja enorme, solo que la biblioteca debe transformarse, pensarse de una manera diferente, no como un espacio cerrado a la comunidad sino como un espacio que abre todas sus puertas a las necesidades de la comunidad y que la comunidad busca para ser ciudadanos activos no solo intelectual sino socialmente.

La biblioteca pública debe asumir una responsabilidad relevante en la medida en que se constituye en un ámbito social, que presenta de forma integradora y complementaria el conjunto

de documentos y tecnologías comunicativas del mundo actual, permitiendo en sus usuarios el desarrollo de habilidades para el uso de la información de manera autónoma, sin embargo, la labor de la biblioteca no se limita a responder ciertas necesidades concretas a través de los tiempos, en la medida que la biblioteca pública desarrolla e implementa servicios y promueve la utilización de tecnologías de la información, los planes de formación de usuarios se hacen necesarios de manera permanente.

Esto nos lleva a resaltar también la importancia de las Bibliotecas Públicas en la inclusión social, se analizarán las bibliotecas públicas en los contextos de desarrollo social y participación en las comunidades, considerando las bibliotecas públicas como espacios de encuentro social y convivencia ciudadana, como lo menciona claramente Cuadros:

Como se ha podido evidenciar, la gestión de las bibliotecas públicas es neutra, y en concordancia con los intereses colectivos de una comunidad, lo cual se asocia a los principales efectos institucionales de las bibliotecas públicas. Ellos son:

1. La biblioteca pública es universal, es decir, está abierta a la participación y uso de todos.
2. La biblioteca es un espacio público, es decir, que se define por el principio de igualdad y de acceso para todos.
3. Como institución que brinda servicios para acceder a la información y a la gestión cultural, es posible reunir a las personas en torno al conocimiento y la reflexión. (Cuadros, 2013, p. 76)

Las bibliotecas públicas son espacios que permiten el acceso a la información y la búsqueda del conocimiento, cambiando y renovando su papel dentro de la sociedad, por esta razón, surgen diferentes alternativas para acceder a la información, como consecuencia las bibliotecas han diversificado sus servicios convirtiéndose en muchos casos en centros culturales, que proporcionan herramientas y espacios para el intercambio cultural, la socialización, el trabajo comunitario, el consumo cultural, la participación ciudadana, el acceso al arte, la tecnología, el conocimiento y el desarrollo de las comunidades.

Las bibliotecas públicas son importantes en la sociedad, porque facilitan los procesos enfocados a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, convirtiéndose así en espacios oportunos para la convivencia, el acceso a la cultura, la información y la educación; esto convierte a las bibliotecas públicas en centros democráticos, donde se debe garantizar la igualdad en el acceso público y gratuito a la cultura, a los servicios de información, al conocimiento, la creatividad y la formación cultural, posibilitando así una sociedad más inclusiva, superando aspectos de inequidad social por medio de políticas públicas.

A través de los años y los cambios sociales, las bibliotecas públicas han venido replanteando su papel en la sociedad, respondiendo a los intereses colectivos de una comunidad de manera equitativa, también al propósito de informar, ofrecer conocimiento y gestionar labores culturales, redefiniendo así su papel, especialmente en el acercamiento a la comunidad, fomentando la movilidad y participación.

El Gobierno y las instituciones públicas brindan la edificación, los espacios, escenarios, colecciones, pero es responsabilidad de los ciudadanos fortalecer su impacto, apropiándose de los espacios a través del uso de los recursos brindados, integrando las bibliotecas activamente a su entorno social y educativo, contribuyendo así a la transformación urbana, social, a la integración de los diferentes sectores y grupos sociales, a la participación ciudadana, a la formación permanente, al desarrollo económico e integral de las comunidades.

Por ello es fundamental reconocer las características que hacen de la biblioteca pública un espacio excepcional, por ello debemos tener en cuenta su universalidad, es decir, que está abierta a la participación y uso por parte de todos los integrantes de la sociedad; es un espacio público, se define por el principio de igualdad y de acceso democrático, como Institución, brinda

servicios para acceder a la información y a la cultura, reuniendo a las personas en torno al conocimiento y la reflexión; en conclusión podemos citar que:

Concebir las bibliotecas públicas como centros sociales para la gestión de la cultura y el conocimiento, donde sea posible el encuentro y la participación de todos en función de las necesidades e intereses colectivos de la comunidad a la que pertenece; un espacio, como se decía anteriormente, para el consumo cultural y para el desarrollo social. (Cuadros, 2013, p. 76)

Esta afirmación nos abre el camino para repensar las bibliotecas como espacios culturales, donde convergen un sin número de expresiones, tanto individuales como colectivas, de tipo social, artístico, académico; donde se piense en los usuarios como individuos que tienen derechos, donde se garantice la igualdad en el acceso y en el trato, pero donde también se respeten las diferencias de origen, idiosincrasia, cultura, gustos, etc. Todo esto hace que la biblioteca se convierta en un espacio indispensable para la sociedad, un espacio vivo, dinámico, cambiante, que ejerza una influencia reparadora, conciliadora y convergente en las comunidades, un espacio, en definitiva, donde se pueda convivir de manera armónica y respetuosa, donde se valore a las personas por su condición de seres humanos y así mismo el mundo y todos los seres vivos que habitamos en él.

**Tabla 1.**

Objetivos de participación de las Bibliotecas públicas en la sociedad

Sociedad, comunidad	Reflexión	Acceso a la información
	Debate	Atención de necesidades personales

Bibliotecas públicas	Objetivos	Participación	Estrategias	Promover compromiso social en los profesionales
		Inclusión		Espacios flexibles y amables
		Democratización		Servicios pertinentes

Participación de las Bibliotecas Públicas en la sociedad, sus objetivos y estrategias para la inclusión.

## 1.2 Las bibliotecas públicas como escenarios para la inclusión social

¿Porque considerar las bibliotecas públicas como espacios de inclusión social? Es claro que, a través de la información y el conocimiento, podemos acceder a varios escenarios de la sociedad, podemos comprender las cosas y las situaciones que nos rodean, la historia, el presente y así ser partícipes de los cambios.

Para comprender de manera más clara la importancia de las bibliotecas como escenario de inclusión social, debemos considerar las bibliotecas públicas como una estrategia efectiva e imprescindible para combatir la exclusión social, actuando de manera efectiva contra problemáticas como la desigualdad en el acceso a la cultura, respondiendo a las necesidades de información y conocimiento de una comunidad o grupo social, a través de estrategias que estimulen la participación y el desarrollo de las comunidades, por lo cual es importante que se asegure la neutralidad y la diversidad de conocimientos y prácticas en busca de la inclusión y la integración de los grupos y comunidades que hacen parte de la sociedad, pero la biblioteca debe

ir más allá, recuperando la memoria de las comunidades, recopilando material documental sobre las tradiciones y comportamientos culturales de las minorías, generando inclusión, apropiación, arraigo e intercambio de conocimiento entre las diferentes comunidades, haciendo énfasis en la gestión de información, cultura y educación, favoreciendo la libertad y el ejercicio de la democracia de modo participativo, orientando sus estrategias, hacia el trabajo articulado con grupos poblacionales de características diversas o asociaciones de la comunidad que impacta, para que de manera conjunta, logren integrar a la comunidad en general, motivando así una mayor participación a través de espacios de encuentro, socialización informal e integración a través del diseño de estrategias eficaces que promuevan la participación, permitiendo el reconocimiento de sus espacios y llevando a toda la comunidad a hacer uso y aprovechar los espacios y servicios.

En conclusión, las bibliotecas públicas son un escenario para la gestión de procesos conducentes al desarrollo de las comunidades, por ello es imprescindible que las bibliotecas se renueven y orienten sus esfuerzos hacia las necesidades de las sociedades actuales, con espacios contemporáneos, no solo para la lectura, el estudio o las labores académicas, sino para el encuentro, la socialización y la producción artística e intelectual.

Lo anterior nos lleva a pensar también en cómo se puede evaluar el impacto de las bibliotecas públicas en las comunidades como un espacio de democratización de la información, pero también se hace necesario considerar como se evalúa ese impacto, si los servicios que ofrecen las bibliotecas son infalibles o están sujetos a mejoras, esto nos permite considerar las carencias existentes en cuanto a la aplicación de programas sistemáticos de evaluación de las unidades de información, considerando los servicios y el grado de satisfacción de los usuarios con los mismos.

### **1.3 La calidad de los servicios que ofrece la biblioteca a la comunidad**

En este sentido, al pensar en un servicio de calidad, se deben considerar diferentes aspectos, que permitan realizar una evaluación de los servicios y contenidos, con el fin de implementar mejoras permanentes, todo esto basado en apreciaciones reales y no en supuestos, este ejercicio consiste en comparar los resultados alcanzados mediante los servicios implementados, realizando un paralelo con los objetivos propuestos, los cuales deben ser claros y realizables, posteriormente se deben implementar instrumentos de medición, sin perder de vista que la razón de ser de las bibliotecas es satisfacer las necesidades de información de sus usuarios tanto reales como potenciales.

Por otra parte, la información se considera como un recurso valioso y un insumo indispensable, un recurso estratégico para la toma de decisiones, con un alto valor de uso para el desarrollo de las sociedades.

El objetivo principal de la evaluación, debe estar en función de la opinión, la percepción, la experiencia y las necesidades de los usuarios, con la finalidad del mejoramiento de los servicios, productos, infraestructura, atención, cobertura, etc. En este proceso se deben identificar las dificultades, se debe hacer así mismo, una medición del efecto/impacto, teniendo la posibilidad de elegir entre distintas alternativas de mejora, como lo menciona Madrid en su artículo:

La pregunta que surge es ¿para qué evaluar? Además de lo ya enunciado anteriormente, el objetivo principal debe ser la mejora de nuestros productos y servicios en función de la opinión y las necesidades de los usuarios. En este concepto están implícitas tanto la detección de problemas como la mejor asignación de recursos y la responsabilidad por el uso de fondos, además de la medición del efecto/impacto de un cambio y la posibilidad de elegir entre distintas alternativas. Están en juego también la imagen y el prestigio de la unidad de información. (Madrid, 2002, p. 105)

Para identificarlas, según (Madrid, 2002) se deben tener en cuenta ciertos aspectos específicos: la eficacia, la cual se mide por los resultados de un servicio comparado con las metas u objetivos que se hayan trazado, es decir, los objetivos alcanzados; la eficiencia, se refiere a los logros obtenidos comparados con los recursos invertidos para ello; calidad, se refiere a una serie de características que debe cumplir un producto o servicio, para que satisfaga necesidades explícitas o implícitas de los usuarios; costo-efectividad, consiste en determinar la relación entre los resultados obtenidos y los objetivos planteados, en comparación con los costos que se requieren para alcanzarlos, relaciona lo que cuesta ofrecer determinados servicios y que tan necesarios son para alcanzar los objetivos propuestos; costo-beneficio, determina la relación entre los beneficios obtenidos de un servicio y el costo de su implementación, comparando lo que se invierte con lo que se obtiene; indicador, expresión a través de números, símbolos o palabras que se utiliza para describir y evaluar actividades, objetos o personas, en términos cuantitativos y cualitativos, por ejemplo:

La cantidad de usuarios que concurren a la biblioteca durante un período determinado, es un dato estadístico. Si esa cifra se divide por la cantidad de integrantes de la población objetivo de la biblioteca, se obtiene un indicador: la tasa de uso de la biblioteca, que nos informa qué proporción de la comunidad a servir es usuaria real de la unidad de información, es decir, nos da una medida del alcance o cobertura del servicio. (Madrid, 2002, p. 106)

Los criterios que se deben tener en cuenta para la evaluación de las unidades de información, están en función de las necesidades de información de sus usuarios y los recursos de información disponibles o aprovechables, para obtener una evaluación eficaz se debe tener en cuenta la disponibilidad, que consiste en el grado en el que los documentos de mayor solicitud forman parte de la colección, porque hay suficientes ejemplares físicamente disponibles cuando los usuarios los requieren; facilidad de localización, depende de la rapidez y practicidad con que los documentos pueden ser encontrados por el usuario tanto en el catálogo, las bases de datos o la

colección; accesibilidad, depende del grado de alcance e identificación de los documentos pertenecientes y no pertenecientes a la colección de una unidad de información, para su localización y suministro al usuario solicitante; exposición y difusión, alcance de la unidad de información que permite llegar a los usuarios potenciales adelantándose a sus solicitudes; alcance y cobertura, qué tanto impactan los servicios y productos ofrecidos por la unidad de información a la comunidad a la que pertenece.

En conclusión, podemos mencionar que la calidad significa, un conjunto de propiedades y características pensadas para para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios, que hacen de un servicio, en este caso el de biblioteca, imprescindible y útil a la comunidad.

Es importante considerar las áreas y/o actividades que son susceptibles de ser evaluadas: la colección, se debe considerar la calidad, alcance, actualización y pertinencia de la colección con las necesidades de los diferentes tipos de usuarios, evidenciando el exhaustivo y acertado criterio de selección; procesos técnicos, se refiere a la organización, control, procesamiento físico, catalogación, clasificación e indización de la colección; catálogo, se debe detectar el grado de satisfacción o insatisfacción por parte de los usuarios, esto depende de la facilidad en su uso, de su interfaz intuitiva, de la información específica, completa y accesible; circulación de documentos, tiene que ver con la disponibilidad física y accesibilidad de los documentos, estrechamente ligada a la recuperación de la información, por su pertinencia, relevancia y actualización; satisfacción del usuario, se basa en las impresiones, opiniones, percepciones y expectativas de los usuarios.

Lo siguiente a considerar son los indicadores, según (Madrid, 2002), dentro de los cuales podemos mencionar:

- Estadísticas de asistencia de usuarios
- Tasa de incremento en el número de préstamos
- Tiempo medio de procesamiento técnico
- Ítems catalogados y nivel de satisfacción general del usuario.

Definiendo cuales serán más útiles para medir niveles de eficacia y eficiencia, que permitan identificar claramente problemas en aquellas áreas o actividades que requieran un análisis particular en razón de su funcionamiento deficiente, detectando así problemas y logros, y sirviendo de insumo para la toma de decisiones.

Pero no debemos perder de vista las etapas que se deben tener en cuenta en el proceso de evaluación, podemos considerar las siguientes etapas según (Lancaster, 1995, p.26)

1. Definición del alcance. Formulación de las preguntas fundamentales a las que se tratará de dar respuesta: qué se quiere conocer o averiguar por medio del estudio con respecto a los puntos fuertes y débiles de un servicio o sistema de información.
2. Diseño del programa. Consiste en establecer los datos necesarios para contestar a las preguntas formuladas en el paso anterior, y el procedimiento más eficiente para recopilar tales datos. Implica escoger la técnica más apropiada. En algunos casos, será suficiente analizar la información disponible, en otros habrá que recolectar información específica.
3. Ejecución. Recopilación de datos, según la técnica elegida.
4. Análisis. Procesamiento de los datos obtenidos mediante tablas, cuadros, gráficos, etc., y posterior análisis cuantitativo y cualitativo de las variables identificadas. Interesa especialmente poder detectar las fallas y sus causas.
5. Modificación. Para que la evaluación no sea un mero ejercicio intelectual, a partir de sus resultados deben tomarse las decisiones pertinentes para establecer los cursos de acción que permitan mejorar el desempeño de la unidad de información en los aspectos estudiados.
6. Normas. Existen normas internacionales, tanto para la compilación de estadísticas como para la evaluación del desempeño o rendimiento de la biblioteca como institución.
8. Propuestas para impulsar el tema: La primera propuesta, indudablemente, es la de aplicar los principios teóricos y las herramientas técnicas a las diversas realidades de las bibliotecas. (Lancaster, 1995, p.26)

En este sentido, cada unidad de información posee sus propias características, dadas por su naturaleza, sus usuarios y por la institución de la que forma parte, compartiendo algunos objetivos básicos como pueden ser, cumplir con la función de enlace entre los recursos de información disponibles y accesibles y las necesidades de información de sus usuarios.

En consecuencia y siguiendo el plan de evaluación, se podrá contar con herramientas de diagnóstico y mejora en todos los procesos de gestión bibliotecaria, que permitan la elaboración de un plan conducente para la toma de decisiones como consecuencia de la identificación y aplicación de mejoras, es en este proceso es donde encontramos el principal aporte de la evaluación de bibliotecas, en el análisis, aprendizaje y aplicación, partiendo de los logros y las debilidades detectadas, entendiendo que las deficiencias son oportunidades de progreso que fortalecerán los servicios y nuestra labor como profesionales.

Para finalizar, citaremos textualmente los ocho “Pilares del sistema de gestión de la calidad”, reunidos en el texto guía de biblioteconomía, (Hernández, 2002)

1. Enfoque al cliente: las organizaciones dependen de sus clientes y, por lo tanto, deberían comprender las necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requerimientos y esforzarse en exceder sus expectativas. Trabajar alrededor del cliente implica lograr que toda organización cuente con información sistemática de lo que necesita, de los niveles de satisfacción que se logran y de la forma de superar esas expectativas, pero, sobre todo, significa desarrollar mecanismos que permitan detectar a tiempo y con eficiencia cuándo no se está cumpliendo y tener establecido los mecanismos de cómo resolverlo. Los instrumentos de investigación sobre estos aspectos, su sistematización, la comunicación oportuna y la cobertura amplia sobre los resultados que se van obteniendo, constituye una nueva tarea de vital importancia para los corporativos que aún no lo hacen.

2. Liderazgo: los directores establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización. Un enfoque de liderazgo necesariamente implica involucrar al director y a toda la directiva a partir de una convicción sobre la importancia de la calidad. El reto actual es desarrollar o formar a los líderes formales, identificar a los líderes informales, trabajar en una cultura de trabajo en equipo que posibilite y motive a todos los integrantes del colectivo a dar lo mejor de cada uno de ellos; cumpliendo así, los objetivos conocidos por ellos y con los cuales todos se comprometen.

3. Participación del personal: Es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas en beneficio de la organización. Las organizaciones deben planificar

cuidadosamente las estrategias basadas en técnicas de comportamiento y desarrollo humano en las organizaciones para que los sistemas de calidad logren cimentarse y participen por convencimiento.

4. Enfoque basado en procesos: un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos económicos, tecnológicos, etc. se gestionan como un proceso, donde existe un principio y un fin. Un enfoque de estas características aporta un conjunto de elementos que ayudan a reducir las denominadas islas o feudos en la naturaleza de las organizaciones, ya que permite identificar las interrelaciones que participan en cada proceso.

5. Enfoque de sistemas para la gestión; identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados con un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización y en el logro de sus objetivos.

6. Mejora continua: la mejora continua del desempeño de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta. La mejora continua no puede entenderse y lograrse en una organización si ésta no cuenta con una amplia participación de personal capacitado y comprometido con su trabajo y con los objetivos organizacionales y de gestión.

7. Enfoque para la toma de decisiones basado en hechos: las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información. Para el análisis de hechos y prevención de contingencias, es necesario, diseñar eficientes sistemas de información administrativa que coadyuven a la obtención de datos que faciliten la identificación de lo que está sucediendo en la organización y cómo se está comportando aquello que queremos conocer. El enfatizar la importancia de los datos orienta a buscar éstos en todos los procesos que componen el sistema, por consiguiente, en todo lo que ocurre hacia el interior de la organización, lo cual implica generar una cultura orientada a la evolución con parámetros e indicadores claros y acordados para dar nitidez a este proceso. La revisión y construcción de conceptos como medir, calificar y evaluar es imprescindible para sentar las bases de cambio en aquellas organizaciones donde estos conceptos son aplicados unilateralmente o, peor aún, cuando se han omitido y se vive el estado situacional, es decir, que todo está bien y no pasa nada.

8. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones con el proveedor. Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valores. En consecuencia, es necesario hacer una revisión a fondo para ver en qué medida se han aplicado estos principios y a partir de esa evaluación identificar en dónde hay que trabajar para lograr el cambio de paradigma que necesariamente sea congruente con el espíritu de la norma y, sobre todo, para contar realmente con un sistema de gestión de la calidad que redunde en beneficio de los clientes, los proveedores y todos los relacionados con el mismo. (P. 67)

De acuerdo a lo anterior, el sistema de gestión de calidad se puede aplicar a cualquier organización y de manera específica a las bibliotecas, ya que notamos que en primera instancia se encuentra el cliente, en el caso de las bibliotecas: el usuario, y de allí se desprenden todas las características y condiciones que debe tener una organización para garantizar servicios de calidad para sus clientes o usuarios, ya que no solo se trata de los recursos, el presupuesto, las colecciones, la infraestructura, sino del liderazgo, el talento humano, la gestión que realiza este mismo capital humano, lo que permite el éxito en los servicios dirigidos especialmente a otros seres humanos.

En conclusión, se debe reflexionar acerca del papel de la biblioteca pública desde diferentes aspectos, primero, su función social, como espacio de convergencia entre diferentes individuos y grupos, entre diferentes manifestaciones culturales, diferentes necesidades, convirtiéndola así en un espacio de inclusión, de participación, de tertulia, un espacio dinámico, vivo, que se transforma a medida en que se transforma la sociedad, incluso, va más allá, se anticipa a los cambios, convirtiéndose en un lugar de referencia en el quehacer cultural, social y académico, pero todos estos atributos se deben construir sobre una base de calidad, que analice las diferentes variables en el servicio, servicio que debe propiciar de manera permanente que se cumplan los objetivos sociales de la biblioteca pública.

## CAPÍTULO II

### 2.1 Conceptuación en torno a la Formación de Usuarios

En este capítulo se presenta de manera conceptual la definición de formación de usuarios, retomando de manera independiente cada uno de los términos, además de su relación con la gestión bibliotecaria, donde se mencionan los servicios básicos que deben ofrecer las bibliotecas públicas, así mismo se resalta el uso de los recursos disponibles y herramientas pensadas para el beneficio de los usuarios, el uso y apropiación de la información y las estrategias de formación.

Para ello citaremos a Naranjo (2005), Formación de usuarios de la información y procesos formativos: hacia una conceptualización. Donde se habla acerca las de necesidades de información de los usuarios, características de los usuarios, perfil de usuarios, categorías y tipologías, estudios de usuarios y formación de usuarios. A continuación, citaremos: Gestión de bibliotecas: Texto-Guía de las asignaturas de "Biblioteconomía General" y "Biblioteconomía Especializada" (Gómez, 2002), en el cual se orienta hacia los objetivos principales de la Gestión de Bibliotecas, a través de pautas para el ejercicio profesional, presentando conceptos básicos y sugerencias de reflexión y análisis. En el artículo: Usuarios de la información: formación y desafíos. (Monfasani, 2002) donde se observan estudios de usuarios como instrumento de planificación de actividades de los servicios por los sistemas de información. A continuación, citaremos el artículo: Concepto de formación de usuarios. Claves para un servicio de calidad (Sánchez, 1997), allí se resaltan los servicios que se orientan a los usuarios, con el fin de lograr el mayor grado de satisfacción para las necesidades de información, cultura, educación e investigación que solicitan

los usuarios, potenciando el papel activo y la razón social de ser de las bibliotecas. Para finalizar el presente capítulo citaremos a (García, 2007), Formación de Usuarios y Alfabetización informacional: dinámicas de trabajo en bibliotecas públicas, allí se resalta la función educativa, formativa e informativa de la biblioteca pública, analizando los aspectos más característicos de la formación de usuarios.

A continuación, abordaremos la formación de usuarios desde diferentes disciplinas, también la evolución del concepto y la relación de la biblioteca, los servicios y los usuarios.

El término formación ha sido utilizado sin distinción para referirse a educación, instrucción u orientación; e inclusive en algunos casos ha sido relacionado con la alfabetización, en este caso nos referiremos a Formación como la acción de formar (enseñar) a usuarios (público objetivo), en el uso de una serie de herramientas tendientes a facilitar el uso efectivo de la información y la Biblioteca.

Pero partamos del concepto que guía esta reflexión, el usuario de la información, en términos de información, podemos referirnos tanto a los productores como a los consumidores de la información y son ellos a quienes se les denomina: usuarios de la información y son considerados como el centro y razón de ser de las unidades de información.

Y teniendo como eje principal al usuario, las bibliotecas desarrollan procesos de organización de la información, a través de la selección, adquisición y organización física de los recursos, hasta el diseño de estrategias de formación para facilitar al usuario el uso eficaz de los servicios.

De acuerdo a una necesidad de información consciente o inconsciente del individuo ya sea con fines académicos o intereses particulares, el usuario debe consumir, producir, buscar, solicitar, analizar y evaluar la información y precisamente es allí donde las bibliotecas deben ser indispensables para satisfacer estas necesidades en la comunidad, incluso, podemos mencionar también a los usuarios potenciales, quienes hacen parte de la comunidad cercana y pueden ser posibles usuarios de las bibliotecas.

Actualmente los individuos participamos de manera activa en los sistemas de información con la intención de interactuar, socializar y también solucionar necesidades de información, y de esto depende la calidad de los servicios que se ofrecen en las bibliotecas, ya que el usuario enfrenta una realidad social que le plantea retos de tipo intelectual, social, político, económico, cultural, sociológico, etc. Por ello en las unidades de información se debe plantear un interrogante definitivo ¿la información para quién?

En cuanto al termino formación, se ha utilizado para referirse a educación, instrucción u orientación; relacionándose también con alfabetización, por lo tanto, esta definición está relacionada con la apropiación del individuo con lo que lo rodea, todo esto lo observa, lo analiza, lo reflexiona, acumulando así experiencias, conocimientos, que le permiten ir adquiriendo autonomía para relacionarse socialmente tanto con los demás individuos como con los sucesos, tomando así decisiones avaladas por él mismo, como consecuencia del desarrollo de un pensamiento crítico y autónomo, como consecuencia de este proceso el individuo se apropia de la cultura.

La formación es un proceso de desarrollo mediado por las influencias que el individuo recibe a través del proceso de enseñanza aprendizaje, en el que la permanente búsqueda de

transformación implica el uso de su inteligencia, para manifestar al mundo exterior el mundo interior de cada individuo, dándose así un intercambio entre sujeto y contexto, en este proceso de formación estructurada y de instrucción sistemática, se logra la educación.

Con la formación se pretende orientar e instruir al individuo y como consecuencia propiciar su transformación personal y social consciente, con la capacidad de prepararse para resolver problemas, adquiriendo conocimientos, habilidades y destrezas, de acuerdo a sus necesidades, pero también dando origen a la renovación y a la búsqueda de métodos de saber hacer.

Reconocidas por separado, las palabras que conforman la expresión formación de usuarios, consideradas en el ámbito de la bibliotecología y la ciencia de la información, se han afirmado y justificado, en la pedagogía, para así dar luces de cómo acercarnos a la formación de usuarios de la información. Así mismo, se hace necesario reconocer los antecedentes y manifestaciones que abrieron el camino a esta conceptualización en el entorno bibliotecario y que nos han llevado a pronunciar de manera directa la expresión: formación de usuarios.

Cuando nos referimos a formación de usuarios hablamos de un conjunto de actividades orientadas al desarrollo de habilidades, competencias y conocimientos que deberían llegar tanto a los usuarios reales como potenciales de las bibliotecas, con el fin de que logren hacer uso de la información en cualquier lugar donde ésta se encuentre y en cualquier formato y soporte.

La formación de usuarios es una práctica que se lleva a cabo en las bibliotecas, especialmente en las escolares, universitarias y públicas, donde el insumo principal es la información en todos los niveles del aprendizaje, en todos los contextos y cubriendo todas las

necesidades. Por esta razón, al formar usuarios en el uso de la biblioteca, se pretende desarrollar diferentes competencias informacionales, que permitan definir una necesidad de información, buscar los medios para resolverla y utilizar esa información obtenida de manera ética, con un fin específico y así generar nueva información y conocimiento.

Según el modelo de la IFLA se divide en tres competencias generales fundamentales: “acceso, evaluación y uso de la información” (Lau, 2007, p. 21) cada una de estas integra dos competencias específicas, “acceso, el usuario accede a la información en forma efectiva y eficiente; evaluación, el usuario evalúa información crítica y competentemente; uso; el usuario aplica o usa la información en forma precisa y creativa” (Lau, 2007, p. 21)

Lau (2007) Los profesionales de la información que trabajan en bibliotecas deben tener como uno de sus principales objetivos institucionales el fomento y facilitación de la adquisición de competencias informativas por parte de sus usuarios. Las habilidades de la información son vitales para el éxito del aprendizaje permanente, el empleo y la comunicación interpersonal cotidiana de cualquier ciudadano, desde una persona que necesita información sobre servicios de salud para alguien a su cuidado, hasta un estudiante que requiere información específica para completar una tarea escolar. (párr. 4)

Teniendo en cuenta lo antes citado, las habilidades informacionales nos permiten ser ciudadanos autónomos, capaces de resolver inquietudes de manera efectiva y ágil, a través de herramientas que están disponibles precisamente para eso, para brindar acceso a la información.

Para tener más claridad acerca de los conceptos relacionados a la formación de usuarios, citaremos la definición de la IFLA “La Información es un recurso que tiene diferentes definiciones, de acuerdo al formato y el medio utilizado para almacenarla y transferirla, así como a la disciplina que la define” (Lau, 2007, p. 10) es decir que la información es un insumo, también un producto que ha sido elaborado, pensado, reflexionado y transferido, pero lo importante de la información es, qué se hace con ella, para qué puede servir, en qué contexto, por esta razón se debe analizar de manera crítica, para poder hacer uso de ella de manera efectiva.

Pero retomemos los conceptos de manera individual, empecemos por mencionar ciertas definiciones que se han dado acerca de la información.

La información se ha convertido en una fuente vital para las economías mundiales y es ciertamente el componente básico de la educación. Es un elemento vital para el cambio científico y tecnológico. También plantea varios desafíos para individuos de todas las clases sociales: estudiantes, trabajadores y ciudadanos de todos los tipos. La actual sobrecarga de información requiere que la gente valide y evalúe la información para comprobar su confiabilidad. La información por sí sola no hace letrada a la gente. (Lau. 2007, p. 10).

En la anterior afirmación podemos destacar que la información por sí sola no representa un aporte significativo, es quizá como tener una colección de libros en nuestra biblioteca y nunca haberlos abierto, definitivamente no representa utilidad alguna si no se consulta, si no se analiza si no sacamos provecho de ella para nuestro crecimiento intelectual, esto también plantea un reto que ha sido permanente y es el de la confiabilidad de la información que se encuentra disponible, para ello debemos estar ejercitados en el uso de los recursos y en el análisis de la información a la que podamos acceder a través de diversos formatos y así contar un criterio al momento de elegir la información que vamos a consumir.

La información es, en conclusión, un elemento vital para la creatividad y la innovación, un recurso básico para el aprendizaje y el pensamiento humano, un recurso clave en la creación de ciudadanos mejor informados, un factor que permite a los ciudadanos obtener mejores resultados en sus vidas académicas, en relación con la salud y en el trabajo, un recurso importante para el desarrollo socioeconómico.

Competencias informativas: Un ciudadano competente, sea un estudiante, un profesional o un trabajador, es capaz de reconocer sus necesidades de información, sabe cómo localizar, acceder, recuperar, evaluar, organizar y utilizar la información. Para ser una persona competente en información, uno debe saber cómo beneficiarse del conocimiento e incorporar la experiencia de otros en el acervo de conocimientos propio. En resumen, esta persona es capaz de: Prospeccionar: la habilidad para localizar la información relevante, tamizarla, clasificarla, y seleccionarla; interpretar: la habilidad para convertir los datos e información en conocimiento, y la capacidad de discernir la naturaleza de la información y comprenderla; crear nuevas ideas: desarrollar nuevos conceptos. (Lau. 2007, p. 11)

Con relación a lo anterior podemos mencionar la capacidad de comprensión y de reelaboración de la información. La información se ha incrementado con el uso de Internet y las nuevas tecnologías, esto representa un desafío para las Bibliotecas, ya que deben hacerse cargo

de los nuevos formatos y ofrecer a los usuarios recursos tecnológicos que les permita a los usuarios acceder a ella de manera efectiva.

En este sentido, el bibliotecario cumple un rol determinante, ya que debe diseñar y desarrollar estrategias que promuevan un comportamiento autónomo en los usuarios dentro de la Biblioteca e incluso fuera de ella, permitiéndoles buscar, recuperar y utilizar de manera eficaz la información requerida, así mismo se ampliará la posibilidad de atender más usuarios y ofrecer un servicio de calidad.

La formación de usuarios debe entenderse como un proceso que incluye un conjunto de acciones continuas, entre las que se encuentra el intercambio de experiencias y conocimientos, encaminados a la transformación permanente del usuario a partir de la comunicación de saberes sobre el uso de la información. Como proceso presenta una metodología propia, en el que se ofrece una serie de actividades de aprendizaje que requieren, de parte del formador, conocimientos de actividades pedagógicas que le den salida al proceso de enseñanza y aprendizaje, para conseguir que el usuario adquiera y domine las competencias y habilidades que le permitan formular su necesidad de información, buscar, localizar, seleccionar, analizar, evaluar y usar la información para su posterior transformación y comunicación en forma significativa. Así mismo, estar en condiciones de hacer uso de los servicios de una unidad de información y participar, de ser posible, en la evaluación y planeación de los mismos. (Romero, 2019, párr. 6).

Como resultado, la formación de usuarios es un ejercicio permanente, que propicia la comunicación entre el usuario, la información y los medios y recursos donde se puede encontrar, esto, con el objetivo principal de aportar a la sociedad usuarios informados y críticos.

El servicio de formación de usuarios es transversal a los diferentes servicios que ofrece la biblioteca, ya sea en sus procesos de búsqueda, con servicios de información, referencia, localización, recuperación y uso de la información; los servicios bibliotecarios de préstamo, renovación y devolución de libros, los programas de promoción a la lectura y extensión cultural, etc.

Pues en consecuencia, el usuario constituye el motivo y la razón de la implementación de los servicios de formación de usuarios en las bibliotecas o unidades de información, estamos en

un momento donde se habla de la sociedad de la información, los usuarios de las tecnologías de la información y la comunicación están buscando y produciendo información a través de todos los soportes y los medios de difusión, por esta razón las bibliotecas deben posicionar su papel en la sociedad, como las principales fuentes de información para los usuarios, y responder así a su compromiso social.

Mientras tanto notamos que las personas en búsqueda de información, tropiezan con dificultades para acceder de forma efectiva y eficaz a ella, debido muchas veces a la falta de habilidades y competencias requeridas para la búsqueda, localización, selección y evaluación de la información pertinente para resolver sus necesidades. Por ello se hace imprescindible considerar y aplicar en el ejercicio profesional lo siguiente:

Es muy importante que la formación de usuarios sea considerada en el contexto de los servicios bibliotecarios ofertados por la biblioteca de manera permanente, tal y como sucede con otros servicios ya arraigados en la idiosincrasia propia de la biblioteca pública como la lectura en sala o el préstamo a domicilio, entre otros. Solamente de esta forma conseguiremos que la formación de usuarios pase a ser considerada como un servicio básico e imprescindible en la biblioteca y no como una actividad o conjunto de actividades de carácter secundario. (García, 2001, p. 30).

Así se identifica una necesidad en la sociedad y tiene que ver con la importancia de que todo individuo adquiera habilidades, competencias y conocimientos que le permitan satisfacer sus necesidades de información, por ello las bibliotecas tienen el compromiso de formar a los usuarios en el uso de las herramientas y en el desarrollo de habilidades en la búsqueda, evaluación y uso de la información.

## **2.2 Porque formar usuarios en el uso de los recursos bibliotecarios**

¿Es necesario formar usuarios en el uso de los recursos bibliotecarios? Si lo que buscamos es usuarios autónomos, capaces de buscar, recuperar, analizar, organizar y transformar la

información, la respuesta es sí, es indispensable formar usuarios en el uso de los recursos bibliotecarios, con el fin de hacer frente a los diferentes retos informacionales y también así disminuir brechas en el acceso a la información y al conocimiento.

La relevancia de la formación de usuarios en la Biblioteca Pública se define por la necesidad de formar a los usuarios en los servicios que ofrecen las unidades de información, convirtiéndose así en un componente esencial de la misión alfabetizadora de la Biblioteca Pública.

Nosotros deberemos comprender a los usuarios para poder resolverles sus requerimientos, o solucionarles los problemas que tengan con la información. Ahora bien, ¿cómo los comprendemos? pues percibiendo e identificando sus características, lo cual nos lleva a decir que los estudios de usuarios son un área multidisciplinaria que analiza fenómenos referidos a la relación información-usuario. (Hernández, 2008, p. 64).

A través de los años se han modificado los servicios bibliotecarios, los formatos en los que se encuentra la información, las estructuras físicas de las bibliotecas, los sistemas de búsqueda y recuperación de información y también los usuarios, ya que son tanto creadores, como consumidores y transformadores de información.

La formación de usuarios ha sido un tema relevante en los últimos años en el ámbito bibliotecario, a medida que el usuario como individuo ha aumentado su relevancia en los servicios bibliotecarios, no como objeto sino como componente activo y dinámico de las bibliotecas. A través de diferentes definiciones se ha expuesto y explicado la formación de usuarios de diferentes formas, pero siempre ha sido claro que se refiere principalmente a los esfuerzos, procesos y herramientas tendientes a lograr una utilización eficaz de los recursos y servicios bibliotecarios en este sentido, es importante resaltar que, del correcto uso de los recursos disponibles por parte de los usuarios, depende el éxito de las unidades de información.

Así mismo debemos considerar estos procesos formativos dentro de la biblioteca, con el fin de utilizar de manera óptima los recursos pensados para los mismos usuarios, tanto reales como potenciales, pensando en que todas las acciones deben estar encaminadas a optimizar el aprovechamiento que los usuarios obtienen de los recursos informativos, a través de procesos estructurados, que permitan a los usuarios aprovechar los recursos informativos disponibles, lo que constituye la razón de ser de las unidades de información.

Los servicios de formación de usuarios son servicios de la biblioteca para la biblioteca, su principal objetivo es lograr el mejor uso por parte de los usuarios, todas las herramientas y recursos compartidos con los usuarios les permitirán encontrar y recuperar la información pertinente para satisfacer sus necesidades informacionales, en este sentido, la formación de usuarios es considerada como un servicio de formación sobre la misma biblioteca, su uso y su aprovechamiento, en pro de los usuarios para su propio beneficio, por ello debemos considerar el siguiente antecedente, que posiblemente es la razón de muchos de los servicios de formación de usuarios en la biblioteca pública:

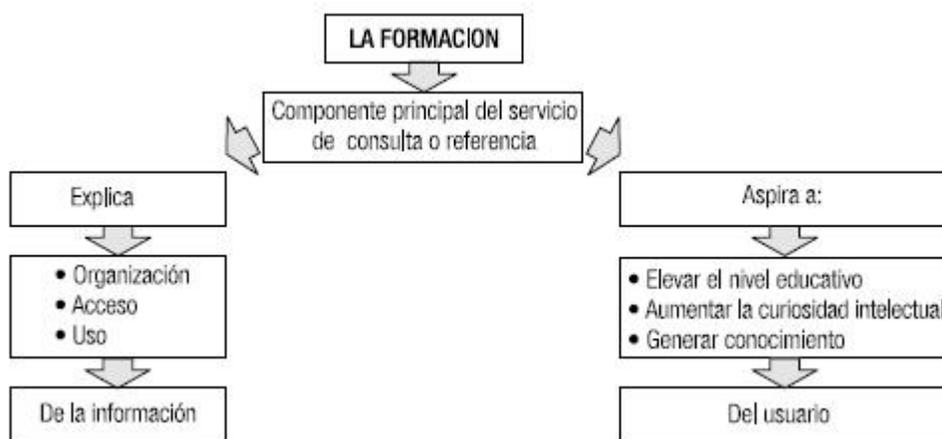
Una razón de la necesidad de la formación de usuarios ha sido la compleja organización de la información documental en nuestras instituciones, que han tenido sistemas clasificatorios difíciles, poco señalizados y facilitados conceptual y gráficamente. En este sentido, la progresivamente mayor disposición de las BUI para facilitar el uso, ha ido haciendo que se simplificara el acceso, y que su diseño facilitara la consulta y uso tanto de las instalaciones como de la colección y los productos de búsqueda bibliográfica. Esta simplificación ha ido reorientando los contenidos de la formación de usuarios. (Gómez, 2001, p.54).

El común denominador de las anteriores afirmaciones es el usuario como sujeto cada vez más activo y más relevante en el ámbito de las bibliotecas, ya que de él depende la subsistencia de las bibliotecas, con el pasar de los años y los cambios sociales y culturales, las bibliotecas pasaron de existir por y para el libro y la información exclusivamente, reconociendo la

importancia de los usuarios de esa información, considerándolos la razón de ser de cada una de las unidades de información, como miembros activos y dinamizadores del quehacer bibliotecario.

Para definir el concepto de usuario de la información y el de formación; se acude a la pedagogía, con el fin de caracterizar la formación de usuarios, observemos al ser humano como un ser en formación permanente, tanto en el campo intelectual como en personal; la intención primaria de la formación es el individuo se convierta en un ser autónomo y libre. Pero abordemos el termino formación desde la siguiente definición:

Por lo tanto, el hombre se apropia de los elementos del mundo, los reflexiona y establece sus propias relaciones al aprehender y acumular experiencias que le permiten ir adquiriendo la autonomía necesaria como sujeto social y pensante que toma decisiones avaladas por él mismo, al haber adquirido habilidades de pensamiento crítico y autónomo que le permiten estar en condiciones de abstraerse, producto de su cognición, tarea que requiere esfuerzo y sacrificio. (Naranjo, 2005, párr. 16).



**Figura 1.** Formación de usuarios. Que es la formación y que buscamos con ella.

Respecto a la figura anterior, se pretende que los usuarios logren actuar de forma autónoma y estratégica dentro de cualquier unidad y servicio de información, con el objetivo de

satisfacer sus necesidades de información a través del uso de herramientas que facilitarán el logro de su objetivo, por ello se hace indispensable implementar y fortalecer los servicios de consulta.

Pero para el diseño e implementación de estos servicios de consulta se debe llevar a cabo principalmente un estudio de usuarios, en el que se analice la comunidad que rodea la biblioteca, los usuarios que la visitan, las necesidades de información más recurrentes, qué manejo dan los usuarios a los recursos para la búsqueda de información, “los estudios de usuarios muestran los diferentes canales que utilizan los usuarios en el proceso de adquisición de información, como también los diferentes tipos de fuentes de información y la frecuencia de utilización por parte de ellos” (Herrera, 1980. p. 285)

Sin embargo, no debemos perder de vista que la formación de usuarios no debe limitarse a una planeación desde el punto de vista de la biblioteca, sino que la planeación del proceso de formación debe considerar fundamentalmente al usuario, pues es en él en quien se está pensando este servicio, y es a partir de él que debe formularse la formación.

El programa de formación de usuarios que planea y ejecuta la unidad de información, debe desarrollar en el usuario la capacidad para resolver problemas de tipo informativo, con actitud crítica, analítica y reflexiva, esto con el objetivo de manejar la información de manera apropiada e integral, por ello el usuario debe establecer qué información es relevante y pertinente para incorporarla a su estructura cognoscitiva con todo lo que esto implica, para ello se debe tener en cuenta de manera relevante al usuario sus necesidades y dificultades al momento de acceder a la información, por ello:

La mayoría de los usuarios tiene problemas para acceder y utilizar la información de modo completo y crítico, e incluso muchos profesores e investigadores no saben utilizar las bibliotecas todo lo bien que debieran. En este contexto, el objetivo de este tema es conocer los principios y técnicas de la formación de

usuarios como uno de los principales servicios de la biblioteca, consistente en cooperar al desarrollo de habilidades y aprendizajes relacionados con las actividades de buscar, seleccionar, criticar y reelaborar la información. (Gómez, 2002, p. 193)

Además de lo anterior, se deben tener en cuenta los siguientes interrogantes: ¿qué se va a enseñar? ¿a qué tipos de usuarios? ¿con que habilidades? ¿para qué? y ¿por qué? Por lo tanto, los contenidos deben estar acorde con las necesidades, intereses y motivaciones relacionadas con la información y la formación de los usuarios, pues uno de los objetivos es también propiciar un intercambio de experiencias significativas, un dialogo de saberes respecto al uso de la información y los recursos, lo cual hará que el proceso se desarrolle en doble vía.

Al pensar en formación de usuarios desde el proceso de planeación y aplicación hasta la evaluación, se debe tener en cuenta la evolución en el aprendizaje del usuario (el desarrollo de habilidades, competencias y conocimientos en el uso de fuentes impresas y electrónicas), así como el resultado obtenido, considerando aspectos como las características de los usuarios reales y potenciales, el tipo de unidad de información, los diversos métodos, estrategias y técnicas de formación y aprendizaje, así como la evaluación de los resultados a través de su efectividad y eficacia.

Continuando con los usuarios, nos referimos también a los esfuerzos encaminados para ofrecer servicios de calidad, esto influye directamente en todas las actividades y la organización física de los espacios, procurando en este sentido que las estructuras se caractericen por su claridad, flexibilidad y diversidad en cuanto a la distribución de los espacios, comodidad, calidez, accesibilidad, etc. Así mismo se debe considerar la organización de la colección, ya que debe facilitar la localización de los documentos, a través de la organización clara de las secciones correspondientes a cada colección, aquí se consideran aspectos como la señalización, los recursos de recuperación de información, la búsqueda en los catálogos, los cuales deben tener un diseño y

una interfaz amigable, intuitiva y clara; además de lo anterior se deben considerar los horarios de atención a los usuarios, siendo flexibles y pensados según la disponibilidad de su tiempo, esto también tiene que ver con disminuir los tiempos de espera para los usuarios, simplificando procesos y eliminando reprocesos, en este sentido se consideran: el procesamiento técnico, los servicios técnicos, el buen funcionamiento de los catálogos, los procesos de clasificación, catalogación, adquisiciones, etc.

Sí hablamos de la calidad en la atención al público podemos considerar aspectos como el trato, el conocimiento de la comunidad y los usuarios, la adaptación y orientación a sus necesidades, buscando permanentemente la efectividad en la prestación de los servicios; entendiendo calidad desde la perspectiva del usuario, citaremos los siguientes aspectos a considerar:

Calidad esperada: la calidad que el usuario da por supuesta y que sólo halla en falta cuando detecta un error; calidad exigida: la calidad que hace que el usuario elija nuestro servicio y no otro, esperando hallar la respuesta que precisa; calidad programada: La que se intenta obtener; calidad realizada: La que es capaz de obtener la persona que realiza un trabajo y calidad emergente: La calidad que el usuario no espera, cuando el servicio desborda sus expectativas iniciales. (Gómez, 2002. P. 172)

El anterior aporte, nos permite ver desde diferentes perspectivas la calidad en el servicio, que se deben considerar de manera indispensable si el fin es la mejora, la efectividad, eficacia y en resumen, cumplir con los objetivos de la unidad de información.

Además de lo anterior, consideramos los diversos aspectos o criterios que los usuarios toman en cuenta a la hora de evaluar un servicio de calidad:

Los tangibles: Los detalles que rodean el servicio: apariencia de instalaciones, imagen, personal de contacto, confortabilidad, posibilidad de uso de espacios; fiabilidad: Realización del servicio con formalidad y exactitud, mantener la promesa de servicio: respetar el horario de apertura, los plazos indicados para conseguir un documento, información contrastada, autenticidad; capacidad de respuesta: Responsabilidad, deseo de servir de forma rápida y eficaz, utilizando tanto los recursos propios como ajenos; seguridad: cortesía y competencia de los empleados: empatía: compromiso con el cliente, deseo de comprender sus

necesidades precisas; accesibilidad: (Horarios, posibilidades, facilidades de acceso y utilización física de la información, posibilidad de autoservicio); comunicación adecuada, cortesía, etc.; tiempo de respuesta aceptable, eficiencia. (Gómez, 2002. P. 172)

De lo anterior cabe resaltar, que se trata de la base, de la hoja de ruta, de la brújula, que la biblioteca debe seguir para ofrecer servicios de calidad y considerarse realmente indispensable, efectiva y útil para la comunidad.

Por esta razón, se deben considerar necesariamente ciertos aspectos, requerimientos e incluso derechos que tienen los usuarios al momento de utilizar los servicios que ofrecen las bibliotecas: La biblioteca está en la obligación de proporcionar información al usuario respecto a: la organización, servicios, usos y alcances de la biblioteca, los usuarios deben tener la libertad de consultar los catálogos directamente en la biblioteca, acceder al préstamo externos de materiales dispuestos para este servicio y de acuerdo con la normativa que lo regule, el usuario también debe recibir una correcta asesoría respecto a la información bibliográfica contenida en la biblioteca e incluso en la que se encuentra en fondos externos o pertenecientes a otras unidades de información, se debe garantizar también la posibilidad de que el usuarios acceda al contenido a través de la reproducción o reprografía de las obras que no están incluidas en el préstamo externo, todo esto acogido por los términos considerados por la legislación sobre la materia.

De las anteriores consideraciones se derivan los principales servicios que las bibliotecas deben ofrecer a los usuarios: acceso a la lectura y consulta del material bibliográfico impreso y digital; préstamo externo de material impreso; préstamo interbibliotecario, de este servicio depende la función de la biblioteca como red y también las alianzas con otras unidades de información para enriquecer el acervo documental y la eficacia en los servicios; información bibliográfica y referencial, es decir todo el apoyo que la biblioteca debe ofrecer al usuario para que acceda de manera efectiva a la información que satisfaga sus necesidades; formación de

usuarios, la finalidad de este ítem es la razón de ser de este trabajo monográfico, y una de las razones de ofrecer un servicio de calidad en las bibliotecas.

Considerando de manera especial lo planteado en el párrafo anterior, se debe tener en cuenta que los usuarios no son los mismos, no poseen las mismas habilidades, destrezas, necesidades e inquietudes, existen usuarios a los que se les facilita el uso de ciertos servicios, probablemente estos usuarios son los que hacen más uso de las unidades de información, en este caso, se puede mencionar a los investigadores, estudiantes universitarios, autodidactas y ávidos lectores; las bibliotecas deben estar en la capacidad de apoyar sus necesidades de información especiales y específicas, en estos casos las bibliotecas también deben estar en la capacidad de ofrecer servicios de extensión de sus servicios, con la intención no solo de descentralizar el uso de la biblioteca sino de acercarla y hacer posible el uso de sus servicios por parte de los usuarios que no solo tengan dificultad para acceder a ellos sino para los que tengan necesidades especiales.

En conclusión, los autores anteriormente citados coinciden en que la razón de ser de los servicios en las bibliotecas públicas es el usuario, y así mismo, esos servicios, deben diseñarse con el objetivo de satisfacer sus necesidades, pero deben ir más allá, los servicios deben ser de calidad, para que logren llegar a los usuarios incluso antes de que ellos los soliciten, deben estar diseñados de tal manera que anticipen las necesidades de los usuarios y las comunidades, convirtiéndose en servicios indispensables no solo para quienes visitan la biblioteca, sino para la sociedad en general.

### **2.3 Servicios básicos que debe ofrecer una biblioteca pública**

Los servicios básicos que debe ofrecer una biblioteca pública deben apuntar a las necesidades de los usuarios, en este caso se hablará específicamente de los servicios de circulación y préstamo, consulta en sala, préstamo externo y referencia.

Ahora, hablaremos de manera específica de cada uno de los servicios básicas que deben ofrecer las bibliotecas públicas, ya que definitivamente son la base y su correcto uso hace parte de los objetivos de los programas de formación de usuarios, citaremos para este fin los servicios básicos estipulados para los usuarios de la Biblioteca Nacional de Colombia y propuestos para todas las bibliotecas del país, en contraste con los servicios básicos ofrecidos en la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá.

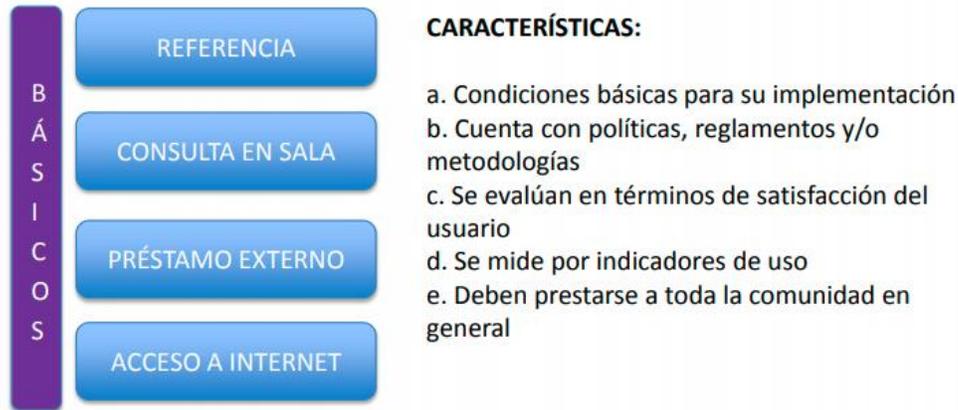


**Figura 2.** Servicios básicos de las bibliotecas públicas y actividades relacionadas a estos servicios.

Según las políticas implementadas por la Biblioteca Nacional de Colombia, los servicios básicos que deben ofrecer las bibliotecas son: Referencia, consulta en sala, préstamo externo y acceso a Internet, de acuerdo a esta selección, los servicios deben cumplir con ciertas condiciones, una metodología, reglamentación, infraestructura y recursos, esto hace que las bibliotecas garanticen condiciones básicas para su uso y aprovechamiento, en el caso de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá, se mencionan como servicios básicos: préstamo externo, consulta en sala, acceso a Internet y orientación al usuario, este último es considerado como un servicio básico ya que su intención es despejar las dudas de los usuarios en cuanto al acceso a servicios y recursos de información, además de proporcionar información acerca de las diferentes ofertas culturales incluidas en la programación.

En contraste, la única diferencia se encuentra en las denominaciones, de los servicios de referencia y orientación al usuario respectivamente, en ambos casos, la definición tiene que ver con ofrecer información y atender y orientar a los usuarios de manera espontánea o por solicitud del usuario, especialmente de manera individual en sus necesidades de información respecto a temas puntuales, referentes al uso de herramientas de búsqueda, programación cultural, búsqueda de algún tema específico dentro de la biblioteca, horarios, etc.

## Servicios bibliotecas públicas



**Figura 3.** Servicios bibliotecas públicas, servicios básicos. Servicios básicos que se deben ofrecer en las bibliotecas públicas y sus características.

Una de las características a resaltar para que los servicios sean considerados como tal, son los indicadores de gestión, en el caso de la Biblioteca Nacional de Colombia, estos servicios deben evaluarse según la satisfacción de los usuarios y medirse de manera cuantitativa, teniendo como herramienta los datos estadísticos de uso de los servicios, además alguno de estos servicios o todos, son usados por los usuarios en general.

## Servicios bibliotecas públicas

### CARACTERÍSTICAS:

- a. Están asociados a actividades
- b. Deben responder a unos procesos de planeación y/o diseño
- c. Cuenta con metodologías para su desarrollo
- d. Responden a una programación intencional y sistemática
- c. Se evalúan en términos de impacto (transformación de prácticas)
- d. Se mide por indicadores de cobertura
- e. Se segmentan por grupos poblacionales



*Figura 4.* Servicios bibliotecas públicas, actividades. Que actividades están relacionadas con los servicios básicos y sus características.

En el anterior cuadro, podemos notar que, en la Biblioteca Nacional de Colombia, se considera la formación de usuarios como una actividad y no como un servicio, ya que, según las características mencionadas, debe ser planeada y diseñada metodológicamente, debe hacer parte de los procesos de formación propuestos por la biblioteca, generando impacto a través de la evidencia en la transformación de prácticas, esta característica permite evaluar el programa, en el siguiente cuadro se explica la formación de usuarios cómo una serie de actividades de carácter pedagógico, esta definición tiene que ver directamente con la definición que se hace en la Red Distrital de Bibliotecas Públicas de Bogotá, donde se considera la formación de usuarios como un servicio especializado, junto al servicio de referencia en línea, alfabetización informacional y el servicio de información local; el servicio de formación de usuarios es considerado como un

conjunto de estrategias formativas que se han diseñado con el fin de acercar a los usuarios a los diferentes de servicios básicos que ofrece la Red de Bibliotecas además de las actividades y programas que se desarrollan de manera continua.



**Figura 5.** *Servicios bibliotecas públicas, actividades.* Las actividades que se deben realizar en las bibliotecas públicas y su propósito.

Volviendo a los servicios básicos, respecto al de consulta en sala o uso interno: Podríamos decir que este es uno de los servicios más antiguos y tradicionales de las bibliotecas, esto exige que todas las bibliotecas dispongan de infraestructura y mobiliario adecuado para que este servicio sea de calidad, con espacios agradables, cómodos, iluminados, ventilados, etc. Además de lo anterior se debe establecer un horario amplio y adaptado a las necesidades y disponibilidad de los usuarios; también se debe considerar de manera especial el acceso a la colección, ya que

en esencia la intención principal es el acceso a su colección, sea: (colección abierta o cerrada), (acceso directo o indirecto a la colección).

Cuando se trata de una colección abierta, debe estar perfectamente organizada, actualizada, con estantes de fácil acceso, señalizada, en buenas condiciones físicas, en el caso de que la colección sea cerrada, el usuario deberá solicitar al bibliotecario encargado, la obra localizada a través del catálogo.

Servicio de préstamo externo o a domicilio, este el servicio que mejor representa la intención de la biblioteca, ya que, a través de este, se hace difusión de la información y los contenidos, además se descentralizan los servicios bibliotecarios. En este servicio existen variantes a mencionar: préstamo personal, que permite a cada usuario acceder de manera individual a un límite de materiales en préstamo de manera simultánea; préstamo corporativo, permite el préstamo de una cantidad superior de materiales con el fin de ser utilizados, por ejemplo, para un salón de clase, una Institución o una empresa; y por último el préstamo interbibliotecario, a través del cual el usuario puede acceder al acervo documental de otras bibliotecas que pertenezcan a la misma red o que tengan algún convenio de cooperación Interinstitucional.

Para que el servicio de préstamo externo sea exitoso, se debe contar con una colección en buen estado, garantizando la calidad de los textos, también es necesaria una reglamentación clara que determine ciertas condiciones, como: qué fondos pueden o no ser prestados a domicilio, se deben establecer e informar de manera clara los plazos considerados para cada prestamos, es decir, durante cuánto tiempo podrán ser prestados por un usuario, una Institución o las condiciones del préstamo interbibliotecario, se deben establecer e informar las sanciones, multas

o penalizaciones por la devolución tardía de los materiales, por el deterioro provocado o por el mal manejo que se dé a dichos materiales.

De acuerdo a lo anterior, se debe tener claro que en las bibliotecas normalmente no todas las obras se pueden llevar en préstamo externo, ya que;

Las obras que deben ser excluidas de préstamo domiciliario son las siguientes: Manuscritos e incunables, libros raros y preciosos, con algún carácter único, obras agotadas o difícilmente reemplazables, obras de referencia: enciclopedias, diccionarios, catálogos, bibliografías, atlas y manuales básicos, de los que siempre habrá de quedar al menos un ejemplar, publicaciones periódicas, fondos especiales (antiguos, inéditos, microformas o bajo soporte informático), tesis y tesinas inéditas, obras de uso muy frecuente en la biblioteca, en estos casos debe prestarse su reproducción. (Gómez, 2002. P. 175)

Otro de los servicios básicos que deben ofrecer las bibliotecas, incluso podríamos decir que es el más importante, es el de orientación, información bibliográfica y referencia; este proceso inicia incluso desde antes de la visita del usuario a la biblioteca, ya que éste también se puede solicitar de manera remota, en caso de que el usuario visite la biblioteca, desde su ingreso, la visualización de la señalización, el acercamiento al módulo de circulación y préstamo, en algunos casos la recepción, se hace una atención personalizada, que abarca desde la respuesta concreta frente a las dudas del uso de las herramientas para realizar las propias búsquedas, hasta el acompañamiento personalizado en la búsqueda exhaustiva de temas especializados, esto acompañado por información bibliográfica, boletines bibliográficos, listas bibliográficas, guías de uso manuales, programas de formación de usuarios, etc.

En conclusión, podemos mencionar que los diferentes servicios y las actividades relacionadas a estos servicios, deben garantizar el cubrimiento de las necesidades básicas de información de una comunidad y sus servicios deben estar en consonancia a estas necesidades, es decir, que se debe facilitar el acceso a todos los recursos y contenidos de la biblioteca por parte de los usuarios y la biblioteca debe ser garante de la formación que debe llevarse a cabo para que

esto se cumpla, la autonomía de los usuarios se logra después de llevar a cabo procesos rigurosos de formación con los usuarios.

## **2.4 Formación de usuarios en las bibliotecas**

La formación de usuarios en las bibliotecas debe estar organizada de manera estructurada y debe ser evaluada de manera periódica, con el fin de detectar aspectos a mejorar y analizar el impacto que esta actividad tiene en el uso de los demás servicios por parte de los usuarios.

La formación de usuarios, tanto como los contenidos, son esenciales dentro de los servicios, pero una de las ventajas importantes en la formación de usuarios es que promueve todos los servicios que ofrece la unidad de información, pero va mucho más allá, ya que no solo nos instruye respecto a cómo usar la misma biblioteca, sino que nos permite también, como primera medida, reconocer nuestras necesidades de información, identificarlas y buscar satisfacerlas. Este servicio debe hacer parte de todas las bibliotecas, más aún cuando el usuario no ha participado desde su formación en las bibliotecas escolares. Para dar claridad a lo antes mencionado, citaremos a través de la siguiente tabla: Los Estándares de la Asociación Americana de Bibliotecarios Escolares, que aplican como referencia al plantear los objetivos de la formación de usuarios en la biblioteca pública.

<b>Categoría 1ª: Alfabetización en información: El estudiante con alfabetización en información:</b>
<b>Estándar 1: Accede a la información con eficiencia y efectividad.</b>
Indicador 1. Reconoce la necesidad de información. Indicador 2. Reconoce que la información exacta y completa es la base de la toma de decisiones inteligentes. Indicador 3. Formula preguntas basadas en sus necesidades de información. Indicador 4. Identifica diversas fuentes potenciales de información. Indicador 5. Desarrolla y utiliza estrategias acertadas para la localización de información.
<b>Estándar 2: Evalúa la información de forma crítica y competente.</b>
Indicador 1. Determina la exactitud, pertinencia y exhaustividad de la información Indicador 2. Distingue entre hechos, puntos de vista y opiniones. Indicador 3. Identifica la información errónea y engañosa. Indicador 4. Selecciona la información apropiada para el problema o pregunta.
<b>Estándar 3: Usa la información de forma correcta y creativa.</b>
Indicador 1. Organiza la información para una aplicación práctica. Indicador 2. Integra nuevos conocimientos mediante información nueva. Indicador 3. Aplica información en el pensamiento crítico y la resolución de problemas. Indicador 4. Produce y comunica información e ideas en formatos adecuados.

*Figura 6.* Estándares de la Asociación Americana de Bibliotecarios Escolares. Estándares que se deben tener en cuenta como guía para la formulación y evaluación de actividades de formación.

La formación de usuarios se presenta como una estrategia de ayuda para los usuarios que presentan dificultades en la búsqueda y acceso a la información, para facilitar el acceso y uso de la información de modo crítico, en este contexto, el objetivo es conocer los principios y metodologías de la formación de usuarios como uno de los servicios fundamentales de la biblioteca, que propicia el desarrollo de habilidades y destrezas relacionadas con ciertas dinámicas esenciales que son: buscar, seleccionar, analizar y reelaborar la información.

Las bibliotecas, evalúan, seleccionan, clasifican, catalogan y organizan la información para su difusión, y esto, en guardadas proporciones es parte de lo que el usuario hace cuando visita o acude a una unidad de información: realizar búsquedas de información motivadas por una necesidad, para ello debe emprender el proceso de búsqueda, localización, selección, evaluación, organización, aplicación, reelaboración, comunicación, etc.

La biblioteca pública debe encaminar sus esfuerzos a que las personas logren hacer el mejor uso posible de las fuentes de información, esto es posible a través de los programas de formación de usuarios, de esta manera la biblioteca contribuye a que sus usuarios adquieran la capacidad necesaria para hacer mejor uso los recursos y servicios.

Pero repasemos la evolución del término: formación de usuarios, para ello citaremos lo siguiente:

Tradicionalmente la formación de usuarios se ha entendido como el servicio bibliotecario que consistía en dar a conocer el uso de la biblioteca y sus recursos de búsqueda documental. Ha sido casi siempre una instrucción bibliográfica, que tenía como fin lograr el aprovechamiento óptimo de la biblioteca. Ello implica enseñarles a ahorrar tiempo en el uso de los servicios, que la biblioteca resulte familiar, que se sepan usar los distintos sistemas bibliotecarios, las obras de referencia, que se conozcan los modos de cita bibliográfica... También tiene que tener como resultado que cambie la actitud hacia la biblioteca, hacer ver que es un lugar agradable y acogedor, y adecuado para resolver sus necesidades. Para las bibliotecas, además de ser estos servicios educativos una parte de su misión, son una oportunidad estratégica de desarrollo, pues: Son una vía para mejorar el uso y rendimiento de las colecciones documentales y el resto de los servicios. Hacen aumentar la autonomía de los usuarios. Incrementan el valor añadido de los servicios bibliotecarios en un momento de desintermediación, que obligaría a ampliar las funciones profesionales. Ayudan a mejorar la imagen de las bibliotecas, al mostrarse volcados sobre el usuario y sus necesidades de información. Ayudan a relacionar biblioteca con tecnología e información, de un modo integrador con la visión de la biblioteca como lugar de la cultura impresa. Una razón de la necesidad de la formación de usuarios era la compleja organización de la información documental en nuestras bibliotecas, que han tenido sistemas clasificatorios difíciles, poco señalizados y facilitados conceptual y gráficamente. En este sentido, la progresivamente mayor disposición de las bibliotecas para facilitar el uso, ha ido haciendo que se simplificara el acceso, y su diseño hiciera más transparente la consulta y uso tanto de las instalaciones como de la colección y los productos de búsqueda bibliográfica. Esta simplificación ha ido reorientando los contenidos de la formación de usuarios: La mejor señalización, la amigabilidad de los interfaces de consulta o el acceso directo a las colecciones va guiando y facilitando el uso, y ello va haciendo superfluos algunos de los contenidos tradicionales de la formación de usuarios, y abriendo el camino a otros más relacionados con el proceso de convertir la información en conocimiento. (Gómez, 2002. P. 195)

Respecto a lo anteriormente citado, esta evolución se ha dirigido especialmente al uso de la información más que a la búsqueda de la información en sí misma, pero no debemos desconocer en la actualidad, las dificultades que se presentan en los procedimientos de acceso y consulta, especialmente a raíz de los cambios tecnológicos, pero la evolución del concepto de formación de usuarios no implica que las personas sepan utilizar y aprovechar mejor la información para su propio conocimiento, la información en general es cada día incluso más

compleja de procesar, para justificar esta afirmación se deben tener en cuenta factores como el crecimiento en el volumen documental en múltiples soportes, además del creciente cambio en el consumo de información propiciado por la mediatización tecnológica, llevando a los seres humanos a sentir la necesidad apremiante de adquirir habilidades tecnológicas y de uso de la información, que nos permitan procesar la mayoría de información posible para así lograr una adaptación a la sociedad cambiante.

Algunas de las razones que justifican la implementación de procesos de formación son las siguientes: El crecimiento sin límites de la información, disponible y accesible en múltiples formatos; información cuya autenticidad, validez, confiabilidad y credibilidad deben ser verificadas continuamente; el uso de tecnologías en rápido desarrollo; la necesidad incipiente de adquirir y desarrollar habilidades tecnológicas e informacionales; la demanda cada vez creciente de exigencias en el uso de tecnologías e información de parte de los empleadores; el desarrollo de habilidades y estrategias para informarse y usar la información, lo que implica conocer las fuentes de donde proviene con el fin de fortalecer los criterios adecuados de selección. Por ello se deben plantear de manera clara los objetivos generales a la hora de pensar en un programa de formación de usuarios en la biblioteca, y unos objetivos específicos que permitan una ruta más clara a la hora de implementar el servicio: planteados así por Sánchez (1997)

#### Objetivos generales

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

#### Objetivos específicos

- Adquirir soltura en el uso de la biblioteca.

- Conocimiento de los distintos servicios y normas de uso.
- Conocimiento sobre la colección, las distintas secciones y la disposición del fondo, así como su sistema de ordenación, sobre todo si la biblioteca practica el libre acceso.
- Enseñarles a usar los distintos tipos de catálogos tanto propios como de otros centros, muchos de los cuales son accesibles a través de Internet.
- Asegurar la información específica y los datos que permiten encontrar y localizar un documento.
- Ahorro de tiempo. (Sánchez, 1997, p. 44).

Con respecto a los anteriores objetivos como lo menciona (Sánchez, 1997), tanto el usuario, como los servicios básicos que ofrece la biblioteca deben estar conectados, en muchos casos los recursos de las bibliotecas se subutilizan debido a la falta de manejo y desarrollo de habilidades por parte de los usuarios, pero no hay que desconocer que la adquisición de esas habilidades es en gran parte responsabilidad de la biblioteca, los bibliotecarios y los profesionales en información, quienes deben trazar la ruta para que los usuarios puedan acceder de manera más sencilla, efectiva, eficaz y directa a la información y al conocimiento.

Así mismo, no debemos limitarnos solo a fortalecer las habilidades de búsqueda y localización, sino también las de comprensión, análisis, uso y comunicación de la información y así en definitiva propiciar el conocimiento.

En resumen, lo que define el éxito en la implementación de los programas de formación de usuarios, es en gran medida el diseño de los mismos, y precisamente para su diseño es imprescindible pensar en los usuarios y las dificultades que normalmente se presentan al momento no solo de realizar las búsquedas sino especialmente en la selección y uso de la información. Para detectar esas dificultades acudiremos a la tabla: Dificultades de los usuarios en la búsqueda documental, allí se muestra de manera específica qué dificultades enfrentan los usuarios al momento de acceder a la información, desde identificar sus necesidades de información, realizar las búsquedas, localizar la información, obtenerla o recuperarla y reelaborarla, pero este proceso requiere un plan y plantear unos objetivos claros, para lo cual nos

da luces la tabla: Objetivos de la formación de usuarios, donde se desglosan de manera específica los alcances que puede llegar a tener un programa para la formación de usuarios y qué objetivos mínimos debe cumplir para que sea realmente efectivo en el cumplimiento de las metas.

Dificultades de los usuarios en la búsqueda documental (Baró y Mañà)	
Etapas	Dificultades
1. Objetivo de la búsqueda	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentan los temas sin delimitar</li> <li>- Presentan demandas excesivamente precisas</li> <li>- No son conscientes del trabajo que conlleva la búsqueda documental</li> <li>- No parten de sus conocimientos previos</li> <li>- No plantean la búsqueda en función del tipo de trabajo</li> </ul>
2. Búsqueda de los documentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No se orientan en el espacio de la biblioteca</li> <li>- No conocen los instrumentos de búsqueda: catálogos y clasificaciones</li> <li>- Tienen dificultades para utilizar el orden alfabético como sistema de búsqueda</li> <li>- Buscan sistemáticamente en los estantes</li> <li>- No tiene en cuenta la existencia de fuentes de información complementarias al libro</li> <li>- Esperan que el bibliotecario solucione la consulta</li> </ul>
3. Localización de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esperan dar con un título que responda exactamente a su consulta</li> <li>- No utilizan los instrumentos que facilitan la consulta de los documentos: sumarios e índices</li> <li>- No comprenden las distintas formas de presentación de la información: imágenes, esquemas, textos, tipografía</li> </ul>
en los documentos impresos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No saben leer textos documentales: leen de principio a final, no seleccionan</li> </ul>
4. Obtención de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acumulan los documentos sin ningún método selectivo</li> <li>- No consideran necesaria la consulta de distintas fuentes</li> <li>- No distinguen los niveles informativos de las diversas fuentes</li> </ul>
5. Reelaboración de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Copian mensajes completos de libros y enciclopedias</li> <li>- No elaboran síntesis personales a partir de las distintas fuentes</li> <li>- Tienen dificultades para reformular los contenidos en un lenguaje claro y personal</li> <li>- No tienen en cuenta las características del sistema de presentación determinado</li> <li>- No consideran necesario citar las fuentes de información</li> <li>- No se plantean los circuitos de la comunicación: no detectan si sus mensajes presentan problemas de legibilidad o de recepción.</li> </ul>

**Figura 7.** Dificultad de los usuarios en la búsqueda documental. Análisis de las posibles dificultades que se presentan en la búsqueda de información por parte de los usuarios.

Si tenemos claridad en cuanto a las dificultades que suelen presentarse al momento de acceder a la información por parte de los usuarios, así como los objetivos que debe cumplir la formación de usuarios para superar esas dificultades, estaremos listos para planear de manera efectiva el programa de formación de usuarios, para ello se debe tener en cuenta la tipología de los usuarios reales y potenciales; se deben identificar sus necesidades; se deben formular los

objetivos del programa; se deben identificar y organizar los recursos materiales, tecnológicos y humanos de los que se dispone; se debe definir y desarrollar un método de instrucción; se debe establecer un sistema de evaluación, que permita detectar las deficiencias, los aspectos a mejorar, el impacto en los usuarios y los casos exitosos, este sistema de evaluación debe ser dinámico, válido, fiable y útil, para así poder implementar los planes de mejora, que son el objetivo de la evaluación.

<i>Objetivos de la formación de usuarios</i>	
<b>Objetivos</b>	<b>Tareas implicadas</b>
1. Saber delimitar el objetivo de la búsqueda	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descomponer el tema de la búsqueda en las distintas facetas (lluvia de ideas)</li> <li>- Establecer jerarquías y relaciones de subordinación entre los distintos conceptos</li> <li>- Determinar correctamente los términos de la búsqueda</li> <li>- Conocer las etapas del trabajo intelectual</li> <li>- Conocer las características de los distintos sistemas de restitución de la información</li> <li>- Temporalizar la tarea</li> </ul>
2. Saber localizar la información en un centro documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer los servicios que ofrece la biblioteca y saber utilizarlos correctamente</li> <li>- Conocer la ubicación de cada tipo de documento en el espacio de la biblioteca</li> <li>- Conocer la función de cada uno de los catálogos</li> <li>- Saber decodificar los registros y las fichas catalográficas</li> <li>- Saber localizar los documentos a partir de las indicaciones de los catálogos</li> <li>- Conocer otros centros documentales</li> </ul>
3. Localizar la información en los documentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocer los distintos instrumentos periféricos de información en los impresos: portadas, anexos, bibliografías, glosarios, cronologías, actividades</li> <li>- Utilizar correctamente los instrumentos de recuperación de la información en los documentos impresos: sumarios e índices</li> <li>- Utilizar correctamente los instrumentos de búsqueda en las fuentes de información no impresas.</li> <li>- Conocer los sistemas de presentación y organización gráfica de la información: gráficos, notas a pie de página, recuadros, esquemas</li> </ul>
4. Conocer y utilizar los distintos tipos de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluar la idoneidad del documento en relación al tema de investigación</li> <li>- Identificar y valorar las diversas fuentes de información en función de los distintos niveles informativos: enciclopedias, diccionarios, manuales, dossiers informativos, monografías, bases de datos en línea, soportes ópticos, soportes magnéticos, videotext.</li> <li>- Contrastar la información obtenida en diversas fuentes y desarrollar el sentido crítico de la información</li> </ul>
5. Saber reelaborar la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saber tomar notas y clasificarlas</li> <li>- Redactar fichas analíticas</li> <li>- Citar correctamente las fuentes informativas</li> <li>- Elaborar resúmenes, esquemas, gráficos</li> </ul>

**Figura 8.** Objetivos de la formación de usuarios. Cuáles son los objetivos que debemos tener en cuenta a la hora de formular un programa de formación de usuarios.

De acuerdo a lo expuesto en el presente capítulo, en conclusión, la formación de usuarios forma parte de la misión, promotora, alfabetizadora, informativa, dinamizadora y democrática de la biblioteca pública, por estas razones no podemos considerarla como una función nueva o actual, ya que las bibliotecas públicas desde el siglo XIX, la practicaban. “Esta labor se mantiene presente, pero las formas de proporcionar ese conocimiento sobre cómo acceder a la información y conocimientos humanos han variado como consecuencia de la evolución de los servicios bibliotecarios y de las técnicas de trabajo aplicadas”. (García, 2007, p. 2)

Hoy en día, esta labor es permanente en las bibliotecas, pero debemos tener en cuenta que tanto los conocimientos, la información y el acceso a ellos ha cambiado de manera vertiginosa, haciendo que los servicios bibliotecarios y las estrategias implementadas por las bibliotecas evolucionen también, consideremos el siguiente antecedente con el fin de tener un punto de referencia:

Las Bibliotecas desde los comienzos se estuvieron preparando para cumplir un papel protagónico en la sociedad y mostrar, a quienes llegaban a ellas, qué documentos tenían, cómo podían acceder a ellos y qué servicios les podían prestar. Con el pasar de las épocas la producción de información fue creciendo aceleradamente y los modelos para organizarla y ponerla a disposición de los usuarios fueron adecuándose a diferentes necesidades. (Monfasani, 2002, p.53)

Lo anterior nos lleva a pensar que, con esta evolución, la formación de usuarios debe ser una actitud permanente y no un hecho aislado o una actividad especial u ocasional, es una labor constante, que surge desde antes de que el usuario manifieste sus consultas o sus necesidades de información, para justificar esta conducta citaremos el siguiente texto:

En cualquier momento algún usuario puede plantear una demanda de cómo acceder a la información, y el profesional bibliotecario ha de estar presto y dispuesto a solventar la misma. En la resolución de esa demanda de cómo acceder a la información, desde la formación de usuarios se practicará un ejercicio de orientación y/o educación y/o instrucción para que el usuario adquiera determinadas habilidades para buscar, localizar, analizar, evaluar y recuperar aquella información de su interés. (García, 2007. P.3)

La formación de usuarios consiste en informar y formar a los usuarios en el uso óptimo de los recursos bibliotecarios, tanto en el conocimiento de su existencia como, en su utilización, con el fin de sacar el máximo provecho, acercándonos así al fin último de la formación de usuarios que consiste en hacer de ellos usuarios autónomos en el uso de las bibliotecas y la información, “que puedan realizar tareas de búsqueda, localización, identificación, recuperación, análisis y reelaboración de información, y de esta forma consigan ser en primer lugar usuarios informados y en segundo lugar usuarios críticos respecto a la información que consumen” (García, 2004)

Para ello se deben proporcionar herramientas y estrategias para potenciar en ellos las habilidades y destrezas necesarias para extraer la información de manera efectiva y acorde a sus necesidades.

Con respecto a los conceptos citados desde los diferentes autores, podemos concluir que al implementar programas de formación de usuarios se debe llevar un proceso esquematizado, que permita construir estrategias para solucionar y resolver diferentes dificultades, en este sentido, los autores coinciden en que se deben plantear objetivos de acuerdo a estudios de usuarios y sus necesidades de información, esto ayuda a identificar las dificultades y retos que deben enfrentar los usuarios en la búsqueda de información, para ello se deben establecer estrategias pertinentes, que persigan los objetivos planteados inicialmente, pero que también sean flexibles a los cambios que se vayan generando en el transcurso de su aplicación, con el fin de ofrecer un programa de calidad que sea realmente efectivo y estructurado.

## CAPÍTULO III

### 3.1 Experiencias exitosas en torno a la formación de usuarios

En este capítulo se recopilarán experiencias y estrategias para la implementación de programas de formación de usuarios en diferentes bibliotecas, evidenciando el éxito de las estrategias efectuadas, en el artículo, La formación de usuarios en las bibliotecas públicas españolas: análisis de las principales experiencias desarrolladas (García, 2001) allí se habla de la formación de usuarios como el desarrollo de experiencias y actividades relacionadas en las distintas unidades de información y documentación. En el artículo Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información (Hernández, 2008) allí se menciona el uso de las tecnologías de información y comunicación hacia la formación de usuarios. En el artículo: De la formación de usuarios a la alfabetización informacional: propuestas para enseñar las habilidades de información (Gómez 2001), se analiza la evolución del servicio de formación de usuarios desde el punto de vista de los usuarios, enfatizando en el dominio de competencias o habilidades para obtener, evaluar, usar y comunicar la información. A continuación, citaremos la formación de usuarios en la biblioteca pública virtual. recursos y procedimientos en las bibliotecas públicas españolas (García, 2004), allí se analizan los recursos y servicios para la formación de usuarios en estas bibliotecas públicas a través de recursos web. Para finalizar citaremos el Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios (Hernández, 1997) donde se citan actividades, experiencias de una disciplina en desarrollo, comparando los avances obtenidos.

La Formación de usuarios es un servicio bibliotecario imprescindible, que puede presentarse de varias formas: como extensión bibliotecaria, inducción, información bibliográfica especializada, visitas guiadas grupales o individuales, guías virtuales, etc. Todo ello dentro de: la orientación, educación e instrucción de los usuarios en la utilización de la biblioteca y los recursos informativos disponibles.

Para iniciar el proceso de formación de usuarios, ya sea para el uso de la biblioteca y los contenidos impresos o para el uso de las tecnologías de la información, se debe pensar en el usuario como individuo, y como primera medida, identificar cuáles son sus necesidades de información, el bibliotecario, debe brindar las herramientas y estrategias para que el usuario con autonomía logre dar ese primer paso.

Pero este paso tan importante, muchas veces no se tiene en cuenta, al formular las estrategias de formación, ya que se brindan las herramientas, pero el usuario puede naufragar en un mar de información. Es común escuchar en el entorno bibliotecario por parte de los usuarios, preguntas vagas y sin claridad acerca de los objetivos de sus búsquedas, quizá por no lograr comunicar de manera asertiva su necesidad de información, o porque simplemente aún no es claro el objetivo o sentido de la información que busca. Para ello, el bibliotecario se debe adaptar a los requerimientos de cada usuario, para lograr efectividad en la búsqueda de información, para ello se debe tener en cuenta lo siguiente:

Tanto por la complejidad de la información como por la diversidad de sus fuentes, es necesario que todos los individuos aprendan un conjunto de habilidades de información, fundamentales para aprender a aprender en la sociedad de la información. Esto implica enseñar a pensar a los usuarios como parte del proceso de enseñarles a aprender y a informarse. Aprender es incorporar información nueva integrándola con nuestros conocimientos previos de modo significativo. Ello exige ser consciente del propio proceso de pensamiento, controlar las dificultades de aprendizaje, saber delimitar las necesidades de información, saber obtener información, saber valorarla y aplicarla, y saber comunicar la información obtenida. (Gómez, 2001, p.76).

Establecer las necesidades de información de los usuarios potenciales o reales, es una práctica indispensable para definir los criterios de búsqueda, formular las estrategias pertinentes y usar las herramientas necesarias para obtener resultados efectivos, por ello se debe tener en cuenta en este proceso tres tópicos diferentes: necesidad de información real, ya sea solicitada por un tercero para un fin específico o necesidad de información por inquietud propia o necesidad personal, la siguiente puede considerarse como la necesidad de información que el usuario expresa, que necesariamente puede no ser exacta a la que realmente necesita, y la necesidad de información o petición que el bibliotecario reconoce en lo expresado por el usuario.

La formación de usuarios pretende como primera medida, que los usuarios cuenten con las habilidades necesarias para poder usar de manera efectiva, las herramientas disponibles en la biblioteca y realizar de manera autónoma sus tareas de búsqueda, localización, identificación, recuperación, análisis y reelaboración de información, pero este ejercicio va más allá de una actividad circunstancial de investigación dentro de la biblioteca, lo realmente importante y la intención mayor, es formar ciudadanía, formar usuarios informados y críticos de la información que consumen, pero ¿qué tan lejos o que tan cerca están las bibliotecas de este objetivo? Para ello se debe establecer un plan que permita llevar de manera esquemática un proceso y así evidenciar los resultados, tanto positivos como aspectos a mejorar, esto se puede lograr con un método cualitativo, como lo manifiesta (Hernández, 2008) en esta experiencia:

1. Detectar las necesidades de información. Entendiendo que una necesidad de información es una condición de carencia en la cual un sujeto requiere cierta información para cubrir esa carencia y lograr un propósito de uso genuino o verdadero. Así, este tipo de estudios establece, entre otros datos, las características de las fuentes primarias a las que recurre una comunidad de usuarios.
2. Identificar el comportamiento del usuario durante la búsqueda de información. El comportamiento en la búsqueda es la actividad o conjunto de actividades que realiza un sujeto para obtener la fuente que satisfaga su necesidad de información. De este tipo de estudio se derivan las necesidades de formación, las cuales proveen los datos para elaborar programas de formación de usuarios, los datos que se detectan están

relacionados con el uso de las fuentes secundarias y terciarias, es decir, herramientas de recuperación de información.

3. Evaluar la satisfacción del usuario. Para medir la satisfacción es imprescindible haber realizado estudios sobre las necesidades de información y de comportamiento durante la búsqueda, de tal manera que si hacemos una comparación entre las colecciones que poseemos y los servicios que ofrecemos, y lo que requiere y hace el usuario, tendremos una primera evaluación de su satisfacción. Se recaba información sobre las colecciones; los servicios; las instalaciones; el equipo, y el mobiliario.

4. Determinar la actitud del usuario hacia la unidad o especialista de la información. Las colecciones, el servicio y en general el trato que les hemos dado a nuestras comunidades de usuarios crean una forma de respondernos, un comportamiento y una opinión; precisar lo que piensan acerca de las unidades, los servicios y los especialistas de la información nos llevará a comprenderlos mejor. Los estudios de actitud tienen una relación estrecha con los de satisfacción, un usuario satisfecho tendrá una actitud positiva. (Hernández, 2008, p.5).

Como notamos en las anteriores afirmaciones, el usuario y sus necesidades de información son los objetivos que debemos considerar si queremos iniciar un programa de formación, debemos reflexionar respecto a ¿cómo hacer de la formación de usuarios una estrategia que vincule de manera permanente a los usuarios y que genere cambios reales y evidentes en el uso de la información? Para formar a los usuarios de la información desde las bibliotecas se debe llevar a cabo un proceso que tenga en cuenta un conjunto de acciones continuas y permanentes, un intercambio de experiencias, saberes y conocimientos, que conduzcan al usuario al uso efectivo de la información de manera permanente en todos los niveles de información requeridos por él.

Como punto de partida debemos considerar la formación de usuarios como un objetivo básico al momento de difundir la biblioteca en sí misma y por supuesto los servicios que ofrece. Lo que quiere decir, que su razón principal es acercar a los potenciales usuarios, atraerlos, darse a conocer, y así captar más usuarios, por medio de los servicios culturales dirigidos a todas las edades y ámbitos sociales, convirtiéndose así en un espacio activo y cercano a las comunidades de su entorno.

Pensando en este objetivo, las unidades de información deben llevar de manera paralela a los servicios culturales, procesos de organización de la información, desde la selección, adquisición y organización física de los recursos, hasta el diseño de programas de formación para que los usuarios puedan hacer uso completo y adecuado de los servicios. Pero no podemos dar por hecho que este sea el inicio y el final del ciclo de transferencia de información, debemos considerar todos los aspectos antes mencionados, además se debe dar relevancia al sujeto como infraestructura cognoscitiva, que le permite ser un sujeto constructivo, creativo, sistemático y que busca orientación de calidad en un sistema de información que le debe facilitar el ejercicio de interpretación y análisis de esa información.

### **3.2 Estrategias para la formación de usuarios**

Las estrategias que debemos tener en cuenta a la hora de formular un plan para la formación de usuarios son diversas, van desde la definición y el mejoramiento de los servicios bibliotecarios básicos, hasta la implementación de estrategias de formación y la evaluación de las mismas.

Los modelos de ejecución se pueden implementar teniendo en cuenta a quién va dirigida la Formación y que se quiere lograr con ella, se podría pensar que las respuestas son predecibles: va dirigida a los usuarios en general y la intención es formar usuarios con habilidades en búsqueda y recuperación de información, pero las respuestas van un poco más allá si tenemos en cuenta la estrategia de implementación (individual o colectiva), claro que estos métodos no están necesariamente separados, también pueden ser complementarios todo depende de los objetivos.

Formación de usuarios colectiva: destinada a grupos de usuarios, para esta estrategia de formación se pueden abarcar varios recursos, entre ellos: Medios informativos impresos, se refiere a todo tipo de documento impreso expuesto públicamente con fines informativos, como por ejemplo los carteles, señalizaciones, carteleras, planos, folletos, boletines, volantes, etc. Este formato de publicación debe cumplir con ciertas reglas o formato en cuanto a edición, color, contenido, logos, etc. Este tipo de elementos tienen un alcance limitado, solo llega a las personas que asisten directamente a la biblioteca y se acercan a las carteleras o muros informativos; visitas guiadas, es una estrategia que busca realizar un recorrido físico para conocer la estructura de la biblioteca, las instalaciones, la disposición, orden y ubicación de las diferentes salas, las diferentes colecciones y para presentar los servicios que ofrece la biblioteca de manera general, esta práctica es común en las bibliotecas con una estructura física amplia, es el caso de las Bibliotecas Nacionales, en este caso la Biblioteca Nacional de Chile a través de las visitas guiadas permite:

Dar a conocer a los usuarios la historia, servicios, colecciones, uso de los diversos recursos bibliográficos y culturales de la Biblioteca Nacional, junto con promover el respeto por el patrimonio bibliográfico y cultural de nuestro país. Las visitas guiadas a la Biblioteca Nacional de Chile, se enmarcan dentro del Servicio de Atención de Usuarios, dirigidas principalmente a nuevos usuarios de la biblioteca. En ella se dará una visión general sobre las colecciones, salones de lectura, servicios, normas de uso y manipulación de fondos, historia e instalaciones, además, de dar a conocer el sistema de búsqueda a través del catálogo en línea de la DIBAM. (Visitas guiadas Biblioteca Nacional normas para el servicio. s.f.).

Dentro de las visitas guiadas y al margen de estas, se pueden efectuar las charlas; esta estrategia también tiene como ventaja, llegar a más personas en menos tiempo, explicando de manera detallada los servicios que ofrece la biblioteca y también se pueden realizar como complemento, posterior al recorrido o visita guiada.

Las estrategias de formación se deben considerar una actitud permanente, que esté permeada en todos los servicios y espacios que componen la biblioteca, permitiendo crear escenarios de comunicación con el usuario, con el objetivo de informar y educar en el uso óptimo de los recursos que ofrece y conseguir así un mayor aprovechamiento de sus servicios, esto quiere decir que la formación de usuarios sirve a dos objetivos generales de la biblioteca pública, el que promueve la biblioteca, con la intención de que sea conocida, visitada y usada por los usuarios reales y potenciales y el que persigue que los usuarios estén informados y tengan la posibilidad de acceder al contexto social y cultural que les rodea. Pero para que estos procesos sean efectivos, se deben tener en cuenta las siguientes pautas:

hay ciertos elementos que no se deben obviar al diseñar un programa de formación:

1. Partir siempre de un triple diagnóstico que implica la caracterización del usuario, el reconocimiento del contexto institucional y la práctica que el usuario ha tenido respecto al uso de la información.
2. Seleccionar las técnicas más adecuadas de acuerdo con los objetivos que persigamos y las características que presente el usuario.
3. Realizar diversas evaluaciones que nos permitan verificar los logros que vamos obteniendo en el transcurso del proceso. (Hernández, 1997, p. 80).

El proceso antes mencionado es la base para cualquier proceso de formación de usuarios y que justifica un servicio de formación de usuarios permanente en la biblioteca pública y no una actividad aislada, esto además permite ir más allá considerando: La democratización en el acceso a la lectura, la cultura y a la información; el acceso a recursos tecnológicos; y como se ha mencionado desde el inicio del documento, al concepto de bibliotecas para los usuarios.

Un servicio de formación de usuarios debe suministrar información sobre la biblioteca, los recursos documentales e informativos y su uso eficaz, por esta razón el servicio de formación de usuarios es considera un servicio transversal, donde se hacen presentes los distintos servicios que ofrece la biblioteca, en primer lugar, los servicios de información y referencia, los servicios

de promoción y difusión de los servicios; los sistemas de clasificación y los recursos de acceso a los documentos; los servicios de circulación y préstamo (préstamo externo y en sala, reservas, renovación, devolución, etc.) los elementos de señalización, orientación e instrucciones de uso; los programas de animación a la lectura, servicios de difusión y extensión cultural y bibliotecaria.

Teniendo en cuenta el argumento anterior, se hace necesario implementar programas y servicios de formación de usuarios, que incluyan una serie de actividades dirigidas tanto a niños, jóvenes y adultos, todas ellas diseñadas de manera creativa, como estrategia de acercamiento a los diferentes grupos poblacionales; teniendo en cuenta esto, citaremos diferentes experiencias en cuanto a formación de usuarios en bibliotecas públicas.

Experiencias de formación para usuarios infantiles Biblioteca pública de Burlada (Navarra) En esta biblioteca las prácticas de formación son animadas mediante tres tipos de juegos que se dan a la vez los sábados por la mañana. Para incentivar la participación en el juego existe el premio de un libro. Estos libros serán los deteriorados del fondo una vez rescatados y restaurados, consiguiéndose con esto los siguientes objetivos: No ocupar el depósito con libros inservibles. No deshacernos sin más de los libros infantiles deteriorados arrojándolos al saco de reciclaje, sino reciclar su fin, pasando de un uso colectivo a un uso particular. Mantener actualizado el fondo infantil, ya que, haciendo cuentas, se regalan unos 144 libros viejos restaurados al año, cuyo lugar será ocupado por libros nuevos. Animar activamente a la lectura. Para cada actividad se establecen grupos cuyo grosor depende del número de asistentes a cada sesión. El programa se difunde desde la propia biblioteca y los centros de enseñanza. Las actividades se desarrollan en la biblioteca infantil.

1ª actividad: “Las preguntas de los sábados” A los niños se les da una hoja con preguntas que para contestar habrán de usar las distintas secciones de la biblioteca. Las preguntas serán sobre temas de actualidad, personajes, fechas de acontecimientos, autores y obras, geografía, etc. Para contestar a las preguntas los niños estarán asistidos. Una vez conozcan los procedimientos de búsqueda son autónomos en el juego. Las posibilidades de realizar esta práctica en distintos niveles de profundidad y la gama temática de las preguntas, son amplias y factibles.

2ª actividad: “El juego de la biblioooca” Se prepara un tablero similar al de la oca, las casillas se dividen en cinco grupos temáticos: - Personajes de literatura infantil - Autores - Partes del libro - Títulos de literatura infantil - Colocación de los libros en las estanterías. Cada jugador al caer en cada casilla-pregunta, tendrá que contestar para avanzar. Cada cierto tiempo el contenido debería ir cambiando para ir ampliando y renovando los márgenes de formación. (García, 2001. P.32)

En las experiencias anteriormente citadas, se hace evidente que a través del juego y la competencia los niños acceden a este tipo de información de manera más animada, incluso estos espacios y actividades se podrían complementar con información en formato audiovisual y

acompañar cada una de estas experiencias con espacios de animación a la lectura, donde el fin sea la reflexión, la participación y la comunicación, estas estrategias se implementarían con el fin de distanciar a los niños de sus actividades pedagógicas cotidianas y crear la ilusión y al mismo tiempo la experiencia del juego y la diversión.

A continuación, citamos experiencias de formación para usuarios juveniles, desde la Biblioteca pública de Peñaranda de Bracamonte (Salamanca).

Título: En busca de la información perdida. Un gran acierto metodológico de esta experiencia, es que la Fundación, antes de llevar a cabo el programa, hace rellenar al grupo concertado un cuestionario sobre el grado de conocimiento que tiene de los contenidos de las actividades a desarrollar, definiendo así una formación ad hoc. Nada más acertado que conocer lo que se conoce para poder aportar conocimientos. Las principales actividades son:

1ª sesión: “El plano”. A los jóvenes se les entrega un plano mudo de la biblioteca a la entrada de ésta, con la indicación de que han de rellenar éste con el nombre de las salas, secciones y servicios

2ª sesión: “La brújula”. A los jóvenes se les da una lista de títulos, autores y materias específicas, con el propósito de que busquen en el catálogo los datos completos de esos documentos para después localizarlos en las estanterías. En la lista habrá documentos de todas las secciones de la biblioteca.

3ª sesión: “Las estrategias”. Se les da una serie de preguntas que para contestar han de usar diferentes obras de referencia.

4ª sesión. Con ejemplos prácticos se demuestra cómo citar las fuentes de información utilizadas en la elaboración de trabajos. De este programa de formación, en primer lugar, es importante destacar la trascendencia dirigida a grupos de enseñanzas obligatorias, ya que precisamente por ser obligatoria, todo el mundo de determinada franja de edad es potencialmente formado, consiguiendo que exista futuras generaciones formadas en materia bibliotecaria. (García, 2001. P.36)

En cuanto al acercamiento, en particular hacia los jóvenes, se debe tener especial atención, ya que ellos son un público objetivo un poco más complejo de cautivar, se debe llegar a ellos a través de estrategias que les permita sentirse cómodos en el espacio y con la información, también es importante el acercamiento a ellos a través de contenidos y formatos que sean reconocidos por ellos, esto tiene que ver con los contenidos audio visuales, contenidos digitales y tecnológicos, se debe acudir a estas estrategias con el objetivo de formarlos en habilidades de búsqueda, localización, uso, análisis, apropiación y comunicación de la información, ya que en el momento

académico en el que se encuentran, enfrentan retos que exigen el manejo en el uso de dichos recursos, haciendo especial énfasis en la búsqueda de información en la presentación y comunicación de la misma, ya que se encuentran cerca a la experiencia pasar a la educación superior.

En cuanto a los adultos citaremos las siguientes experiencias de formación en la Biblioteca pública de Salamanca.

La biblioteca pública de Salamanca realizó un estudio de necesidades de los usuarios potenciales y reales de su comunidad para afinar los servicios de la biblioteca, así como para promocionarla. De este estudio resultaron seis programas de actuación con objetivos distintos. Cada programa nació para solucionar, mediante la formación de usuarios, los problemas y carencias detectadas. Los programas y actividades a desarrollar fueron los que, a continuación, indicamos:

1er programa: “mejoras en la señalización”. Consistió en la edición, publicación y difusión de información gráfica, visual y escrita con los siguientes títulos: normas y servicios; bienvenido a la biblioteca; normas de uso; reglamento de préstamo; centros de interés; hemeroteca, mapas y guías de viaje, préstamo bibliotecario.

2do programa: “formación en el manejo del OPAC”. Ante el desconocimiento del uso del OPAC que se detectó en grupos de usuarios que ni se acercaban a él, la biblioteca ofreció a diario sesiones de 10 minutos de formación en su uso de 13 a 19 horas. El programa está suficientemente anunciado en el recinto y las sesiones se dan en la sección de referencia.

3er programa: “ayuda en el manejo del OPAC”. Ante el mal uso detectado que del OPAC se hacía por parte de algunos usuarios, la biblioteca desarrolló una actividad personalizada de formación, invitando cuando se detectaba el caso, al usuario que aun usando el OPAC no le sacaba todo el partido, a recibir una sesión de estrategias de búsquedas posibles en el catálogo.

4º programa: “visitas guiadas”. El programa es suficientemente difundido por la biblioteca. Para participar en la actividad, el interesado se apunta a una lista dejando su número de teléfono. Puede apuntarse en la propia biblioteca, por teléfono o mediante correo electrónico. Cuando se constituye un grupo de usuarios para su participación, se les convoca para la visita guiada. Las visitas se llevan a cabo todos los miércoles a las 17,30 horas. (García, 2001. P.38)

En la implementación de estrategias para adultos, se deben considerar ciertos aspectos, por ejemplo, la especificidad y profundización en los contenidos, ya que los adultos suelen tener necesidades de información puntuales que hacen que requieran recursos ágiles y efectivos, este proceso debe ir acompañado de la reflexión respecto al uso y aprovechamiento de todas las herramientas disponibles para su uso, además de una sensibilización respecto a la información

que consumimos, incluso dentro de esta formación, también se puede invitar a los adultos a que participen en los programas de animación a la lectura, cine foros, clubes de lectura, charlas virtuales, etc. Ofreciendo de esta manera la posibilidad de hacer uso de los instrumentos de búsqueda, localización y recuperación de información con fines de esparcimiento, entretenimiento y aprendizaje.

En cuanto a las experiencias presentadas en diferentes bibliotecas públicas, podemos concluir que existen experiencias interesantes, con objetivos claros, sencillas y contundentes, de fácil replica, y que, además, han sido experiencias exitosas, dirigidas a todos los usuarios, tanto infantiles, juveniles y adultos, se ha evidenciado en estas experiencias diferentes metodologías, en este contexto podemos mencionar las estrategias para un entorno digital y la comunicación efectiva que debe existir entre usuarios y biblioteca:

La comunicación usuario biblioteca es otro aspecto fundamental en el nuevo entorno digital en el que se mueven ahora las bibliotecas y los usuarios. Igual que en el entorno presencial el usuario ha hecho uso de diferentes sistemas para comunicarse con la biblioteca y sus profesionales a la hora de hacerles llegar sus consultas y preguntas (por escrito, por teléfono, por correo postal, o personalmente), en el escenario Web la biblioteca debe poner al alcance de los usuarios todos cuantos resortes sean necesarios para mantener una relación fluida y amistosa con los mismos. (García, 2004, p. 107).

En definitiva, citar estas experiencias exitosas en la implementación de estrategias y programas de formación de usuarios, se presenta como una oportunidad de enriquecer nuestras estrategias de formación en el entorno bibliotecario, a través, también del dialogo de saberes y el compartir experiencias por medio de las publicaciones respecto a lo que se hace en las diferentes unidades de información.

## CONCLUSIONES

A través del capítulo I, pusimos en evidencia la importancia de las bibliotecas como espacios de democratización de la información, con funciones sociales diversas, que propician espacios de inclusión, de encuentro en torno a la cultura, el conocimiento y la participación de los individuos como de los diferentes sectores de la sociedad.

¿Existirá un vacío entre la biblioteca, la información y los usuarios? ¿será esa una razón para pensar que las bibliotecas como las conocemos hoy están condenadas a desaparecer? ¿la biblioteca como la vemos hoy es realmente indispensable para resolver las necesidades de información de una sociedad? Estas y muchas otras preguntas surgen al cuestionar la labor de las bibliotecas en la actualidad, no porque hayan perdido valor académico, cultural o social, contrario a esto su valor es extraordinario en una sociedad que naufraga en el exceso de información innecesaria para la mayoría, pero ¿serán realmente efectivas al momento de pretender ser indispensables en una sociedad globalizada? Quizá para muchos de nosotros la idea de biblioteca como espacio físico resulte anticuada, pero ¿esa idea está realmente sustentada? Esto nos lleva definir estrategias que induzcan a la comunidad a hacer uso de las bibliotecas, a través de programas de formación de usuarios que satisfagan diferentes necesidades.

En el capítulo II, se aborda de manera detallada, la implementación de procesos de formación, poniendo en evidencia que no es un camino fácil y mucho menos rápido, requiere de tiempo, estudio, análisis, implementación, evaluación, retroalimentación, cambios, innovación y permanente aplicación, no solo para resolver las dificultades presentes, sino para adelantarse y predecir las dificultades futuras, para ir más allá en los servicios, las tecnologías, las estrategias pedagógicas y los retos que con estas variantes se presentan.

Para lograr estos objetivos, se deben implementar programas de formación de usuarios, a través de la formación en el uso de herramientas que permitan acceder a la información y al conocimiento, para lo cual, se deben diseñar estrategias pedagógicas que contribuyan de manera directa a la mejora de habilidades de información, por eso, es necesario que los profesionales en bibliotecas desarrollen su dimensión instructiva, con el fin de llegar a todos los grupos poblacionales y todos los tipos de usuarios, de manera alternativa, con estrategias no convencionales, adaptadas a los gustos y necesidades, por ejemplo, de cada uno de los grupos etarios.

Varios factores se deben tener en cuenta en el diseño de estrategias de formación de usuarios, ya que muchos retos se presentan durante el proceso, tanto por la complejidad de la información como por la diversidad de las fuentes y formatos, por ello es necesario que los usuarios desarrollen habilidades y destrezas para el uso y acceso a la información, fundamentales para desenvolvern en la compleja sociedad de la información.

Todo esto implica promover el pensamiento crítico, la curiosidad y el deseo de estar informados, con el fin de incorporar la información y los nuevos conocimientos a nuestra vida de modo significativo, esto exige ser conscientes de nuestro aprendizaje, resolver las dificultades acudiendo a diversos recursos para obtener soluciones, identificar las necesidades de información, para que de manera gradual y permanente logremos obtener conocimiento, para comunicarlo de manera acertada.

En el capítulo III, se evidencia de manera clara, que la formación de usuarios no es única y no todo está dicho al respecto, cada vez que se hacen búsquedas, se consultan diversas fuentes o se conversa con los profesionales, los paradigmas, los cuestionamientos, los argumentos y las

experiencias salen a la superficie y nos hace replantear todos los conceptos que teníamos estructurados, pero no debemos ser pasivos frente al tema, al contrario, todos estos contrastes hacen que la discusión y la conceptualización de este tema sea más interesante, más enriquecedora y más constructiva, siempre en pro del ser humano y principalmente en su derecho de acceso a la información, sin exclusión alguna.

La presente monografía aporta de manera especial a ese análisis específico concerniente a servicios y uso de esos servicios, pero la reflexión va más allá, pretende reconocer el valor de las bibliotecas y su transformación en la sociedad, como espacios de dinamismo y vitalidad, reconociendo que se deben transformar de acuerdo a los cambios sociales, a las tecnologías, al consumo de información, convirtiéndose en espacios indispensables para la sociedad, imprescindibles en sus servicios, que promuevan constantemente iniciativas culturales, que convoquen a la sociedad en general a esos encuentros, donde la participación sea activa y trascendente en la sociedad, esto con el fin de convertir las bibliotecas en referentes de tolerancia, participación, inclusión, cultura, innovación, etc.

Las bibliotecas cuentan con un capital de información y conocimiento muy amplio, que necesita ser revelado por medio del conocimiento de herramientas de búsqueda y recuperación de información. Muchas veces en la experiencia bibliotecaria, nos damos cuenta que existen libros cuya información es absolutamente interesante, pero que nosotros como mediadores ni siquiera lográbamos ubicar. ¿Cómo acercar ese libro o esa información, cualquiera que sea el formato, a ese usuario que la necesita y no ha logrado acceder a ella?

La biblioteca debe facilitar a sus usuarios la capacitación que se requiera para adquirir la habilidad necesaria con el fin de lograr un uso efectivo de los recursos, herramientas y servicios.

Los bibliotecarios como mediadores, tienen una razón para justificar la necesidad de la formación de usuarios en la biblioteca y esto se debe a la compleja organización de la información documental en las bibliotecas, con sistemas de clasificación y catalogación tan exhaustivos como específicos y necesarios, este sistema ha hecho que las bibliotecas consideren diferentes estrategias que permitan facilitar las búsquedas de información a los usuarios, utilizando un lenguaje común a la mayoría de usuarios objetivo, simplificando y reorientando los contenidos de la formación de usuarios: La señalización, la consulta por medio de los catálogos, el acceso a las colecciones y dando un salto necesario al proceso de convertir la información en conocimiento al manejo y uso crítico de la información.

Parte de los procesos que han evolucionado en la formación de usuarios han sido precisamente los que tienen que ver con el manejo y uso de la información, esto implica conocer las fuentes y saber cómo obtener información de ellas, esto abre el camino de la tradicional destreza de buscar y localizar información a la habilidad de entender, usar, analizar, comunicar y producir información para generar conocimiento.

En conclusión, esta labor de análisis de diferentes propuestas temáticas en torno a la formación de usuarios, ha puesto sobre la mesa la importancia de aplicar procesos de formación en las bibliotecas públicas, ya que, de este modo, se logra de manera efectiva no solo hacer que los usuarios sientan la necesidad de acudir a la biblioteca para resolver sus necesidades de información, sino que vean la biblioteca como un lugar de encuentro, amable, amigable, cercano, inclusivo y sobre todo humano.

## BIBLIOGRAFÍA

- Meneses, F. (2005). *Bibliotecas y sociedad: reflexiones desde una perspectiva sociológica*.  
Revista Interamericana de Bibliotecología. Recuperado de: <https://cutt.ly/znNpNcA>
- Meneses, F. (2013). *Bibliotecas y sociedad: el paradigma social de la biblioteca pública*.  
*ScienceDirect*. Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e  
Información. Recuperado de: <https://cutt.ly/HnNp1y9>
- Cuadros, J. (2013). *Las bibliotecas públicas como escenarios de participación ciudadana e  
inclusión social*. Rastros Rostros. Recuperado de:  
[file:///C:/Users/Colsubsidio%20BSR/Downloads/Dialnet-  
LasBibliotecasPublicasComoEscenariosDeParticipacio-6515629.pdf](file:///C:/Users/Colsubsidio%20BSR/Downloads/Dialnet-LasBibliotecasPublicasComoEscenariosDeParticipacio-6515629.pdf)
- Madrid, I. (2002). *Evaluación de bibliotecas: su necesidad e importancia*. Información, Cultura  
y Sociedad. Recuperado de: <https://cutt.ly/ZnNp35V>
- Lancaster, F. W. (1995). The evaluation of library services: a concise review of the existing  
literature. Investigación Bibliotecológica. recuperado de: <https://cutt.ly/FnNp76I>
- Naranjo, E. (2005). *Formación de usuarios de la información y procesos formativos: hacia una  
conceptuación*. Investigación Bibliotecológica. Recuperado de: <https://cutt.ly/bnNaqaZ>
- Gómez, J. (2002). *Gestión de bibliotecas Texto-Guía de las asignaturas de Biblioteconomía  
General" y "Biblioteconomía Especializada"*. Universidad de Murcia. Recuperado de:  
<https://cutt.ly/pnNargW>
- Monfasani, R. CURZEL, M. (2006). *Usuarios de la información: formación y desafíos*.  
Ediciones Alfagrama
- Sánchez, L. (1997). *Concepto de formación de usuarios. Claves para un servicio de calidad*.  
Asociación Educación y Bibliotecas Tilde.

- García, F. Díaz, A. (2007), *Formación de Usuarios y Alfabetización informacional: dinámicas de trabajo en bibliotecas públicas*. Grupo Xabid. Recuperado de: <https://cutt.ly/BnNaiey>
- Lau, J. (2007), *Directrices sobre desarrollo de habilidades informativas para el aprendizaje permanente*. Universidad Veracruzana. Recuperado de: <https://cutt.ly/snNao3Q>
- Romero, L. (2019), *Metodología para la formación de usuarios en la búsqueda de información científica en diferentes formatos*. Revista: Caribeña de Ciencias Sociales. Recuperado de: <https://cutt.ly/HnNaaLo>
- Naranjo, E. (2005). *Formación de usuarios de la información y procesos formativos: hacia una concepción [Mapa conceptual]*. Investigación Bibliotecológica. Recuperado de: <https://cutt.ly/cnNaTAW>
- Herrera, R (1980). *Los estudios de usuarios en las bibliotecas universitarias*. Revista Interamericana de Bibliotecología. Recuperado de: [file:///C:/Users/Colsubsidio%20BSR/Downloads/327659-Texto%20del%20art%C3%ADculo-125356-1-10-20170412%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Colsubsidio%20BSR/Downloads/327659-Texto%20del%20art%C3%ADculo-125356-1-10-20170412%20(1).pdf)
- Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública. (1994). UNESCO. Recuperado de: <https://cutt.ly/0nNaFiX>
- Programa de Formación en Apropiación de Tecnología en Bibliotecas Públicas. Servicios bibliotecarios que unen comunidades*. (s.f.). MINCULTURA. Recuperado de: <https://cutt.ly/3nNaJej>
- Gómez, J. (2002). *Gestión de bibliotecas Texto-Guía de las asignaturas de Biblioteconomía General" y "Biblioteconomía Especializada"*. [Tabla]. Universidad de Murcia. Recuperado de: <https://cutt.ly/GnNaLgp>
- García, J. (2001). *La formación de usuarios en las bibliotecas públicas españolas: análisis de las principales experiencias desarrolladas*. Boletín de la Asociación Andaluza de

Bibliotecarios. Universidad de Murcia. Recuperado de: <https://cutt.ly/pnNaBwT>

Hernández, P. (2008). *Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información*. Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de: <https://cutt.ly/lnNaNgc>

Gómez, J. Morales, F. (2001). De la formación de usuarios a la alfabetización informacional: propuestas para enseñar las habilidades de información. Universidad de Zaragoza. Recuperado de: <file:///C:/Users/Colsubsidio%20BSR/Downloads/alfinscire2001.pdf>

Gómez, J. Morales, F. (2001). De la formación de usuarios a la alfabetización informacional: propuestas para enseñar las habilidades de información. [Tabla]. Universidad de Zaragoza. Recuperado de: <file:///C:/Users/Colsubsidio%20BSR/Downloads/alfinscire2001.pdf>

García, F. (2004). *La formación de usuarios en la biblioteca pública virtual. recursos y procedimientos en las bibliotecas públicas españolas*. Anales de documentación. Recuperado de: <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/1681/153361>

Hernández, P. (1997). *Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios*. Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de: <https://cutt.ly/5nNa572>

*Imagen corporativa: indicadores informativos de la biblioteca de la Universidad de Alicante (BUA)*. (2010). Biblioteca de la Universidad de Alicante. Recuperado de: <https://cutt.ly/KnNswO5>

*Visitas guiadas biblioteca nacional normas para el servicio*. (s.f.). Biblioteca Nacional de Chile. Recuperado de: <https://cutt.ly/lnNstxP>

*Los servicios básicos en las bibliotecas públicas*. (s.f.). Red Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP). Recuperado de: <https://cutt.ly/hnNsy2P>

## FICHA RESUMEN ANALÍTICO ESPECIALIZADO (RAE)

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO	
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES	
CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA	
RESUMEN ANALÍTICO ESPECIALIZADO (RAE)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Información General.</li> </ul>	
Título del trabajo monográfico	FORMACIÓN DE USUARIOS EN LA BIBLIOTECA PÚBLICA
Autor(a)	Claudia Marcela Mora Mateus
Docente-Asesor	Alejandra María Parra Sánchez
Duración:	Un semestre académico
Modalidad del Trabajo de Grado	Monografía
Línea de formación	2. Formación y Promoción Lectora
Área	1. Bibliotecología
Palabras Clave:	Biblioteca, formación, información, usuario
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Descripción</li> </ul>	
<p>El proceso de construcción de la monografía se desarrolló con la intención de estudiar procesos para la implementación de programas de formación de usuarios en la biblioteca pública, para ello se consultaron diversas fuentes documentales que permitieron ir desarrollando los temas propuestos dentro del documento, es el caso del tema tratado en el capítulo I, la importancia de las bibliotecas en la sociedad,</p>	

a través del cual se pretende sensibilizar al lector respecto a la importancia de las bibliotecas en la sociedad y su función como integradora tanto de los individuos, las comunidades, la información, la cultura y la convivencia, todo esto justificado con una de sus cualidades más destacadas, la inclusión. En el capítulo II se pretende conceptualizar los aspectos concernientes a la formación de usuarios, con el fin de proporcionar herramientas estratégicas para el diseño de programas de formación de usuarios. En el capítulo III, se busca poner en evidencia la relevancia de las prácticas de formación de usuarios en las bibliotecas, a través de experiencias que han tenido un impacto positivo en las comunidades, todo esto con la intención de motivar a los futuros profesionales de Ciencia de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística, a explorar de manera exhaustiva diversas alternativas, estrategias y caminos que conduzcan a un solo y gran objetivo: promover la autonomía, efectividad y eficacia en la búsqueda, recuperación, uso, apropiación, reelaboración y comunicación de la información convertida en conocimiento.

## ANEXOS

<b>autor (es):</b> Meneses Tello, Felipe	<b>Editorial:</b> Revista Interamericana de Bibliotecología
<b>Título:</b> <i>Bibliotecas y sociedad: reflexiones desde una perspectiva sociológica</i>	<b>Ciudad, país:</b> Medellín, Colombia
<b>Año:</b> 2005	
<b>Resumen del contenido:</b> <p>Se esboza un razonamiento sociológico en relación con el vínculo teórico bibliotecas y sociedad, teniendo como objetivo ayudar a determinar nuevas líneas de estudio y análisis en el marco de la bibliotecología social. De este modo, se ofrece un panorama que puede originar un debate actual sobre algunos conceptos fundamentales que giran alrededor del desarrollo de las bibliotecas en el contexto social. Nuestras reflexiones sociológicas versan acerca de: 1] La conexión Bibliotecas y Sociedad, 2] De la sociedad sin bibliotecas a la sociedad con bibliotecas, 3] Las bibliotecas como cerebros orgánicos sociales de la cultura civilizada y 4] Las bibliotecas como reflejo de las relaciones sociales de clase.</p>	
<b>Numero de edición o impresión:</b>  vol.28 no.2 <a href="http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0120-09762005000200005">http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0120-09762005000200005</a>	
<b>Traductor:</b> N/A	
<b>Síntesis:</b>  Bibliotecas, Sociedad, Bibliotecología social, Cultura civilizada, Relaciones sociales.	

**Cita según APA**

Meneses, F. (2005). Bibliotecas y sociedad: reflexiones desde una perspectiva sociológica. Revista Interamericana de Bibliotecología. Recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-09762005000200005](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-09762005000200005)

<b>autor (es):</b>  Meneses Tello, Felipe	<b>Editorial:</b>  ScienceDirect. Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información
<b>Título:</b>  <i>Bibliotecas y sociedad: el paradigma social de la biblioteca pública</i>	<b>Ciudad, país:</b>  México
<b>Año:</b> 2013	
<b>Resumen del contenido:</b>  El autor analiza aspectos teóricos en torno a la relación “bibliotecas y sociedad”. En concreto, se discuten cuatro ideas fundamentales relacionadas con el paradigma sociológico de la biblioteca pública: 1) la biblioteca pública como institución social; 2) los postulados sociales de la biblioteca pública; 3) el ethos social de la biblioteca pública y 4) la biblioteca pública como constructora social de la comunidad. Así, se concluye que esta institución bibliotecaria contribuye a construir una mejor ciudadanía, es decir, una ciudadanía educada e informada con la finalidad de hacer funcionar mejor el Estado democrático.	
<b>Numero de edición o impresión:</b>  Volumen 27, Número 61 <a href="https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0187358X13725589">https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0187358X13725589</a>	
<b>Traductor:</b> N/A	

**Síntesis:**

Biblioteca pública, Sociedad, Institución social, Paradigma social.

**Cita según APA**

Meneses, F. (2013). *Bibliotecas y sociedad: el paradigma social de la biblioteca pública*. ScienceDirect. Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0187358X13725589>

<b>autor (es):</b>  Cuadros Rodríguez, Jonatan, Valencia, Jackeline y Valencia Arias, Alejandro.	<b>Editorial:</b>  Rastros Rostros
<b>Título:</b>  <i>Las bibliotecas públicas como escenarios de participación ciudadana e inclusión social</i>	<b>Ciudad, país:</b>  México
<b>Año:</b> 2013	
<b>Resumen del contenido:</b>  El objetivo de este artículo es analizar la importancia de las bibliotecas públicas en los contextos de desarrollo social y participación en las comunidades. Para esto se identifica la importancia de las bibliotecas públicas como espacios de encuentro social y convivencia ciudadana, presentando el caso de los parques biblioteca de Medellín como una estrategia exitosa para fomentar la inclusión y la participación ciudadanas. Se concluye que las bibliotecas públicas son espacios propicios para la inclusión, desde la oferta igualitaria de servicios tecnológicos, informáticos, culturales, sociales y de acceso al conocimiento. Este artículo es producto de la investigación realizada en el 2012 y que se titula “Estrategias de comunicación pública para la participación ciudadana en los Parques Biblioteca. Estudio de caso en el Parque Biblioteca Fernando Botero de la ciudad de Medellín”, dentro del semillero de Investigación de la Facultad de Comunicaciones de la Universidad de Antioquia.	

<p><b>Numero de edición o impresión:</b></p> <p>Volumen 15, Número 29  <a href="file:///C:/Users/Colsubsidio%20BSR/Downloads/Dialnet-LasBibliotecasPublicasComoEscenariosDeParticipacio-6515629.pdf">file:///C:/Users/Colsubsidio%20BSR/Downloads/Dialnet-LasBibliotecasPublicasComoEscenariosDeParticipacio-6515629.pdf</a></p>
<p><b>Traductor:</b> N/A</p> <p>Bibliotecas públicas, cultura, inclusión, participación ciudadana.</p>
<p><b>Síntesis:</b></p>
<p><b>Cita según APA</b></p> <p>Cuadros, J. (2013). <i>Las bibliotecas públicas como escenarios de participación ciudadana e inclusión social</i>. Rastros Rostros. Recuperado de: <a href="file:///C:/Users/Colsubsidio%20BSR/Downloads/Dialnet-LasBibliotecasPublicasComoEscenariosDeParticipacio-6515629.pdf">file:///C:/Users/Colsubsidio%20BSR/Downloads/Dialnet-LasBibliotecasPublicasComoEscenariosDeParticipacio-6515629.pdf</a></p>

<p><b>autor (es):</b></p> <p>Madrid, Isabel</p>	<p><b>Editorial:</b></p> <p>Información cultura y sociedad</p>
<p><b>Título:</b></p> <p><i>Evaluación de bibliotecas: su necesidad e importancia.</i></p>	<p><b>Ciudad, país:</b></p> <p>Buenos Aires, Argentina</p>
<p><b>Año:</b> 2002</p>	
<p><b>Resumen del contenido:</b></p> <p>Se expone el concepto de evaluación de bibliotecas y el contexto en el cual cobra actualidad, además de algunas definiciones básicas, las principales áreas y actividades que requieren evaluación, los criterios y factores para seleccionar indicadores, las etapas del proceso evaluador, las normas internacionales aplicables, y se formulan algunas propuestas para impulsar el tema.</p>	

<p><b>Numero de edición o impresión:</b></p> <p>Número 6  <a href="http://eprints.rclis.org/17020/1/ICS%206%20p%20103-113.pdf">http://eprints.rclis.org/17020/1/ICS%206%20p%20103-113.pdf</a></p>
<p><b>Traductor:</b> N/A</p>
<p><b>Síntesis:</b></p> <p>Evaluación de bibliotecas</p>
<p><b>Cita según APA</b>  Madrid, I. (2002). Evaluación de bibliotecas: su necesidad e importancia. Información, Cultura y Sociedad. Recuperado de:  <a href="http://eprints.rclis.org/17020/1/ICS%206%20p%20103-113.pdf">http://eprints.rclis.org/17020/1/ICS%206%20p%20103-113.pdf</a></p>

<p><b>autor (es):</b></p> <p>Lancaster, F. W.</p>	<p><b>Editorial:</b></p> <p>Investigación Bibliotecológica</p>
<p><b>Título:</b></p> <p><i>The evaluation of library services: a concise review of the existing literatura. La evaluación de los servicios bibliotecarios: una revisión concisa de la literatura existente.</i></p>	<p><b>Ciudad, país:</b></p> <p>México</p>
<p><b>Año:</b> 1995</p>	
<p><b>Resumen del contenido:</b></p> <p>Se presenta una reseña bibliográfica de los estudios más sobresalientes sobre evaluación de los servicios bibliotecarios, en donde se señala su origen y desarrollo a partir de la década del 60. En forma cronológica, se comentan aquellos aportes estimados por el autor como clásicos o más significativos en lo referente a los aspectos considerados en</p>	

la evaluación de los servicios bibliotecarios; algunos de los cuales son los relativos a la evaluación de colecciones, evaluación del servicio de referencia, análisis costo-eficiencia y costo-beneficio, así como otros incorporados recientemente, entre los que destacan el rango y alcance de los servicios, la cooperación de recursos y los estudios sobre la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios.

**Numero de edición o impresión:**

Vol. 9, Núm. 18

<http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/3829/3382>

**Traductor: N/A**

**Síntesis:**

Evaluación de bibliotecas

**Cita según APA**

Lancaster, F. W. (1995). The evaluation of library services: a concise review of the existing literature. *Investigación Bibliotecológica*. recuperado de: <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/3829/3382>

<p><b>autor (es):</b></p> <p>Naranjo Vélez, Edilma.</p>	<p><b>Editorial:</b></p> <p>Investigación Bibliotecológica</p>
<p><b>Título:</b></p> <p><i>Formación de usuarios de la información y procesos formativos: hacia una concepción</i></p>	<p><b>Ciudad, país:</b></p> <p>México</p>
<p><b>Año:</b> 2005</p>	
<p><b>Resumen del contenido:</b></p> <p>Alrededor de los usuarios de la información se tejen varias ideas y propuestas convertidas en teorías, definiciones, términos y conceptos que engrandecen la</p>	

disciplina bibliotecológica. Se habla entonces de necesidades de información de los usuarios, características de los usuarios, perfil de usuarios, categorías y tipologías, estudios de usuarios, formación de usuarios. En esta ocasión el tema a tratar es la formación de usuarios, observando el concepto formación desde diferentes disciplinas y la relación que tiene con el concepto de usuario. También se presenta la evolución del término formación de usuarios en procura de un acercamiento a una conceptualización, pues leyendo la bibliografía que hay en el medio se advierte que alrededor del tema se ha escrito bastante, especialmente desde el campo metodológico. Es decir, se escriben propuestas de la forma cómo deben planearse, desarrollarse y, un poco menos, evaluarse los programas para la formación de usuarios, pero se observa muy poco el aspecto conceptual en que se apoyan al momento de elaborar las propuestas mencionadas. No es una labor terminada, es un inicio que se espera continuar trabajando para aportarle a la disciplina bibliotecológica.

**Numero de edición o impresión:**

Vol. 9, Núm. 18

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-358X2005000100003](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2005000100003)

**Traductor: N/A**

**Síntesis:**

Formación de usuarios; Usuarios de la información.

**Cita según APA**

Naranjo, E. (2005). *Formación de usuarios de la información y procesos formativos: hacia una conceptualización*. Investigación Bibliotecológica. Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-358X2005000100003](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2005000100003)

**autor (es):**

Gómez Hernández, José a.

**Editorial:**

Universidad de Murcia

<b>Título:</b>  <i>Gestión de bibliotecas: Texto-Guía de las asignaturas de "Biblioteconomía General" y "Biblioteconomía Especializada"</i>	<b>Ciudad, país:</b>  España
<b>Año:</b> 2002	
<b>Resumen del contenido:</b>  Guía que orienta hacia los objetivos principales de la Gestión de Bibliotecas, en el desarrollo de sus fines, unos conceptos fundamentales, y unas pautas para actuar en el futuro ejercicio profesional. Para ello, se presentan conceptos básicos a través de textos o esquemas que representan o ayudan a formar los conceptos o a debatirlos, unas sugerencias de reflexión y análisis para el lector y una propuesta de prácticas especificando el proceso a seguir. Para concluir se aporta en cada tema una serie de referencias bibliográficas para el apoyo y la profundización.	
<b>Numero de edición o impresión:</b>  <a href="http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/3315/1/Gestion_de_Bibliotecas_Gomez-Hernandez_2002.pdf">http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/3315/1/Gestion de Bibliotecas_Gomez-Hernandez_2002.pdf</a>	
<b>Traductor:</b> N/A	
<b>Síntesis:</b>  Gestión de bibliotecas, La formación de usuarios, organización de programas de formación, la definición de los usuarios y los servicios básicos.	
<b>Cita según APA</b> Gómez, J. (2002). <i>Gestión de bibliotecas Texto-Guía de las asignaturas de Biblioteconomía General" y "Biblioteconomía Especializada"</i> . Universidad de Murcia. Recuperado de: <a href="http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/3315/1/Gestion_de_Bibliotecas_Gomez-Hernandez_2002.pdf">http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/3315/1/Gestion de Bibliotecas_Gomez-Hernandez_2002.pdf</a>	

<b>autor (es):</b>  Monfasani, Rosa Emma y Curzel, Marcela Fabiana	<b>Editorial:</b>  Ediciones Alfagrama
<b>Título:</b>  <i>Usuarios de la información: formación y desafíos.</i>	<b>Ciudad, país:</b>  Argentina
<b>Año:</b> 2006	
<b>Resumen del contenido:</b>  Surge en el bibliotecario la inquietud de llevar a cabo estudios de usuarios puesto que constituyen un instrumento de valor en la planificación de las actividades de los servicios y productos brindados por los sistemas de información. En esta obra, que analiza y describe la importancia en la formación de usuarios, es interesante observar cómo se entrelazan diversos conceptos relacionados todos ellos con los estudios de usuarios, de tal manera que el libro se divide en tres grandes apartados, a saber: Información, usuarios y formación ¿Cómo planificar la formación de usuarios? Hacia dónde va la formación de usuarios.	
<b>Numero de edición o impresión:</b>  Segunda Edición.	
<b>Traductor:</b> N/A	
<b>Síntesis:</b>  Formación de usuarios, información, usuarios y formación.	
<b>Cita según APA</b> Monfasani, R. CURZEL, M. (2006). Usuarios de la información: formación y desafíos. Ediciones Alfagrama	

<b>autor (es):</b>  Sánchez Paus, Leticia	<b>Editorial:</b>  Asociación Educación y Bibliotecas Tilde
<b>Título:</b>  <i>Concepto de formación de usuarios. Claves para un servicio de calidad</i>	<b>Ciudad, país:</b>  Madrid, España
<b>Año:</b> 1997	
<b>Resumen del contenido:</b>  Las bibliotecas que prestan servicios públicos de información, son instituciones que no tienen carácter lucrativo y que se orientan a los usuarios, que son los que las financian a través de sus impuestos. Lograr el mayor grado de satisfacción en cubrir las necesidades de información, cultura, educación e investigación que demandan los usuarios reales y captar a los usuarios potenciales para que cubran dichas necesidades de forma eficaz y rápida, va a potenciar el papel activo y la razón social de ser de las bibliotecas. Todo ello significa romper una serie de barreras que procuren un mayor conocimiento y acercamiento, y que creen una imagen amigable de las bibliotecas que anime y estimule a su utilización.	
<b>Numero de edición o impresión:</b>	
<b>Traductor:</b> N/A	
<b>Síntesis:</b>  Educación, formación, bibliotecas, servicio de formación.	
<b>Cita según APA</b> Sánchez, L. (1997). <i>Concepto de formación de usuarios. Claves para un servicio de calidad</i> . Asociación Educación y Bibliotecas Tilde	

<b>autor (es):</b>  García Gómez, Francisco Javier y Díaz Grau, Antonio	<b>Editorial:</b>  Grupo Xabid
<b>Título:</b>  <i>Formación de Usuarios y Alfabetización informacional: dinámicas de trabajo en bibliotecas públicas</i>	<b>Ciudad, país:</b>  Madrid, España
<b>Año:</b> 2007	
<b>Resumen del contenido:</b>  Este texto trata sobre la importancia de la función educativa, formativa e informativa de la biblioteca pública en el marco de acción estratégica de instituciones sociales y culturales. Se analizan los aspectos más característicos de la formación de usuarios en el seno de las bibliotecas, se presentan dinámicas de trabajo generales y específicas para grupos de la comunidad, se destaca el rol a desarrollar en el ámbito de las nuevas tecnologías y se comentan ejemplos de buenas prácticas en bibliotecas públicas.	
<b>Numero de edición o impresión:</b>  <a href="http://eprints.rclis.org/10694/1/FU_ALFIN_BPxabide.pdf">http://eprints.rclis.org/10694/1/FU_ALFIN_BPxabide.pdf</a>	
<b>Traductor:</b> N/A	
<b>Síntesis:</b>  Bibliotecas Públicas, Formación de Usuarios, Alfabetización Informacional, Habilidades en Información, Usuarios de Bibliotecas, Formación virtual, Formación presencial.	
<b>Cita según APA</b> García, F. Díaz, A. (2007), <i>Formación de Usuarios y Alfabetización informacional: dinámicas de trabajo en bibliotecas públicas</i> . Grupo Xabid. Recuperado de: <a href="http://eprints.rclis.org/10694/1/FU_ALFIN_BPxabide.pdf">http://eprints.rclis.org/10694/1/FU_ALFIN_BPxabide.pdf</a>	

<b>autor (es):</b>  García, Javier	<b>Editorial:</b>  Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. Universidad de Murcia
<b>Título:</b>  <i>La formación de usuarios en las bibliotecas públicas españolas: análisis de las principales experiencias desarrolladas.</i>	<b>Ciudad, país:</b>  Madrid, España
<b>Año:</b> 2001	
<b>Resumen del contenido:</b>  <p>La formación de usuarios se ha convertido, en los últimos años, en uno de los temas de estudio más en boga dentro del vasto campo de la Biblioteconomía y Documentación. Paralelamente, el desarrollo de experiencias y actividades relacionadas con la misma está siendo cada vez más habitual en las distintas unidades de información y documentación. En el ámbito concreto de las bibliotecas públicas, la formación de usuarios todavía está por desarrollar plenamente y la puesta en marcha de programas y servicios de formación aún dejan mucho que desear. No obstante, se vislumbra en el horizonte una mejoría de la situación. A tal respecto, en este trabajo presentamos y analizamos las principales experiencias de formación de usuarios desarrolladas en bibliotecas públicas españolas en los últimos años, sus resultados y las perspectivas de futuro que, de las mismas, se pueden deducir.</p>	
<b>Numero de edición o impresión:</b>  <a href="http://eprints.rclis.org/5952/1/65a2.pdf">http://eprints.rclis.org/5952/1/65a2.pdf</a>	
<b>Traductor:</b> N/A	
<b>Síntesis:</b>  Formación de Usuarios, Bibliotecas Públicas, España, Dinamización Bibliotecaria, Educación de Usuarios.	

**Cita según APA**

García, J. (2001). *La formación de usuarios en las bibliotecas públicas españolas: análisis de las principales experiencias desarrolladas*. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. Universidad de Murcia. Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/5952/1/65a2.pdf>

<b>autor (es):</b>  Hernández Salazar, Patricia	<b>Editorial:</b>  Universidad Nacional Autónoma de México. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas
<b>Título:</b>  <i>Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información</i>	<b>Ciudad, país:</b>  México
<b>Año:</b> 2008	
<b>Resumen del contenido:</b>  La producción y el uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación (TIC) a nivel mundial, han llevado a las disciplinas bibliotecológicas y de la información a redirigir su investigación hacia el usuario. Para hacer aportes al desarrollo del fenómeno estudios de usuarios, la presente obra <i>Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información</i> , incluye los trabajos de investigación en los que se abordan aspectos poniendo especial énfasis en el uso de métodos cualitativos. La intención es probar tres ideas principales: que la tendencia cualitativa permite acercarse a grupos de usuarios y describir sus características en un contexto real; que los resultados que se obtienen permiten resolver problemas de actitud; que los resultados permiten diseñar y planear los servicios de acuerdo con los rasgos particulares de cada grupo.	
<b>Numero de edición o impresión:</b>  Primera edición <a href="https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/384/8/978-607-02-0768-6.pdf">https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/384/8/978-607-02-0768-6.pdf</a>	

<b>Traductor:</b> N/A
<b>Síntesis:</b>  Métodos cualitativos, Estudios de usuarios, Usuarios de la información
<b>Cita según APA</b> Hernández, P. (2008). <i>Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información</i> . Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de: <a href="https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/384/8/978-607-02-0768-6.pdf">https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/384/8/978-607-02-0768-6.pdf</a>

<b>autor (es):</b>  Gómez Hernández, José y Morales, Félix Benito	<b>Editorial:</b>  Universidad de Zaragoza
<b>Título:</b>  <i>De la formación de usuarios a la alfabetización informacional: propuestas para enseñar las habilidades de información</i>	<b>Ciudad, país:</b>  España
<b>Año:</b> 2001	
<b>Resumen del contenido:</b>  Analizamos la evolución conceptual de un servicio de las unidades de información, la “formación de usuarios”, hacia los actuales modelos de “alfabetización informacional”. Entendemos alfabetización informacional en dos sentidos: 1) desde el punto de vista de los usuarios, es el dominio de una serie de competencias o habilidades para obtener, evaluar, usar y comunicar la información a través de medios convencionales y electrónicos; 2) desde el punto de vista de las instituciones educativas y documentales, es el servicio y las actividades para lograr la enseñanza-aprendizaje de los conceptos, procedimientos y actitudes relativos al acceso y uso de la información. Tras formular el concepto de “alfabetización informacional” desarrollamos una serie de propuestas para la enseñanza de habilidades de información, tanto desde el punto de vista del sistema	

educativo como desde los sistemas bibliotecarios y documentales, que han de colaborar en esta tarea. En el sistema educativo obligatorio, además de la potenciación del uso didáctico de las bibliotecas escolares, es necesaria la formación permanente del profesorado en materia de habilidades de información, y la conversión de la “educación documental” en tema transversal o en materia optativa. En la educación superior hay que aprovechar las posibilidades de formación a través de tutoriales web para la capacitación en el acceso y uso de la información científica especializada; intensificar la cooperación con los docentes y regularizar la formación de usuarios integrándola en lo posible a través de asignaturas optativas o de libre configuración.

**Numero de edición o impresión:**

<file:///C:/Users/Colsubsidio%20BSR/Downloads/alfinscire2001.pdf>

**Traductor: N/A**

**Síntesis:**

Formación de usuarios, Alfabetización informacional, Educación, Habilidades informativas.

**Cita según APA**

Gómez, J. Morales, F. (2001). De la formación de usuarios a la alfabetización informacional: propuestas para enseñar las habilidades de información. Universidad de Zaragoza. Recuperado de:

<file:///C:/Users/Colsubsidio%20BSR/Downloads/alfinscire2001.pdf>

<p><b>autor (es):</b></p> <p>García Gómez, Francisco Javier</p>	<p><b>Editorial:</b></p> <p>Anales de documentación</p>
<p><b>Título:</b></p> <p><i>la formación de usuarios en la biblioteca pública virtual. recursos y procedimientos en las bibliotecas públicas españolas</i></p>	<p><b>Ciudad, país:</b></p> <p>España</p>

<b>Año:</b> 2004
<b>Resumen del contenido:</b>  Las bibliotecas públicas españolas cuentan con sedes Web en un nuevo entorno de trabajo digital. Estas bibliotecas están prestando ya sus servicios en sus sucursales virtuales. Nos interesa analizar la formación de usuarios en sus sedes Web. Revisamos y examinamos los recursos y servicios para la formación de usuarios en estas bibliotecas públicas a través de la World Wide Web. En las conclusiones mostramos el nivel de desarrollo alcanzado por las mismas. Asimismo, aportamos algunas recomendaciones sobre el diseño de sedes Web de bibliotecas públicas enfocadas hacia la formación de usuarios.
<b>Numero de edición o impresión:</b> Nº 7 <a href="https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/1681/153361">https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/1681/153361</a>
<b>Traductor:</b> N/A
<b>Síntesis:</b>  Formación de usuarios, biblioteca pública, Internet, biblioteca digital, biblioteca virtual, servicios bibliotecarios en línea, World Wide Web, usuario virtual
<b>Cita según APA</b> García, F. (2004). <i>La formación de usuarios en la biblioteca pública virtual. recursos y procedimientos en las bibliotecas públicas españolas</i> . Anales de documentación. Recuperado de: <a href="https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/1681/153361">https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/1681/153361</a>

<b>autor (es):</b>  Hernández Salazar, Patricia	<b>Editorial:</b>  Universidad Nacional Autónoma de México. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas/UNAM
---	--

<b>Título:</b>  <i>Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios</i>	<b>Ciudad, país:</b>  México
<b>Año:</b> 1997	
<b>Resumen del contenido:</b>  El desarrollo de cualquier disciplina implica entre otras actividades, intercambiar experiencias con los pares dedicados a investigar fenómenos comunes. La bibliotecología no escapa a este requerimiento, antes bien, es una disciplina en desarrollo, que requiere en forma más intensa que los investigadores dedicados a crear su cuerpo de conocimientos se reúnan para comparar los avances obtenidos. Intercambiar experiencias no significa platicar en forma asistemática sobre los hallazgos, significa comunicar tales hallazgos, encontrar diferencias o semejanzas, llegar a consensos y difundirlos.	
<b>Numero de edición o impresión:</b> Primera edición <a href="http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/16879/Seminario%20Latinoamericano%20sobre%20formaci%c3%b3n%20de%20usuarios%20de%20la%20informaci%c3%b3n%20y%20los%20estudios%20de%20usuarios%20%281%29.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/16879/Seminario%20Latinoamericano%20sobre%20formaci%c3%b3n%20de%20usuarios%20de%20la%20informaci%c3%b3n%20y%20los%20estudios%20de%20usuarios%20%281%29.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>	
<b>Traductor:</b> N/A	
<b>Síntesis:</b>  Estudio de usuarios, Formación de usuarios de la información.	
<b>Cita según APA</b> Hernández, P. (1997). <i>Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios</i> . Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de: <a href="http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/16879/Seminario%20Latinoamericano%20sobre%20formaci%c3%b3n%20de%20usuarios%20de%20la%20informaci%">http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/16879/Seminario%20Latinoamericano%20sobre%20formaci%c3%b3n%20de%20usuarios%20de%20la%20informaci%</a>	

[c3%b3n%20y%20los%20estudios%20de%20usuarios%20%281%29.pdf?sequence=1  
&isAllowed=y](c3%b3n%20y%20los%20estudios%20de%20usuarios%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)