

T-2184

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE BIBLIOTECOLOGIA Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

NO 2287
NO 22871



TESIS DE GRADO

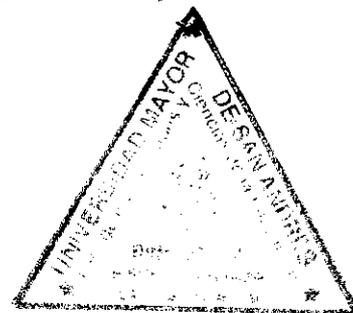
"Los Usuarios de los Servicios de Información del Centro de Investigación, Documentación y Acceso a Tecnologías (CIDAT) del Centro de Promoción de la Mujer Gregoria Apaza"

Tesis de Grado para obtener el Título de Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información

POSTULANTE : Angel Yahuita Paye
ASESOR : Lic. Arzil Aramayo Gómez

120 h.

La Paz - Bolivia
2009



Tesis
1969

DEDICATORIA

DEDICATORIA

A mis padres Paola Paye Cuaquira
y Pedro Yahuita Ibañez (†)

AGRADECIMIENTOS

AGRADECIMIENTOS

Agradecer a la Carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información, que ha marcado un paso importante de mi vida al proporcionándome instrumentos de servicio a la sociedad.

Al Lic. Arzil Aramayo Gómez por su apoyo y tiempo, al desarrollo y culminación de la presente tesis.

Al personal del Centro de Promoción de la Mujer Gregoria Apaza por su valiosa colaboración y apoyo.

Un agradecimiento especial a René Machicado y a todos que hicieron posible la culminación de este trabajo.

Gracias.....

INDICE

Dedicatoria

Agradecimiento

Introducción

PRIMERA PARTE: PRESENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.1. Justificación	5
1.2. Planteamiento y formulación del problema	7
1.3. Hipótesis	8
1.4.1. Variable dependiente	8
1.4. Formulación de objetivos	8
1.4.1. Objetivos Generales	8
1.4.2. Objetivos Específicos	9
1.5. Metodología	9
1.5.1. Formulación de los criterios para la selección del caso de estudio, delimitación y alcance	9
1.5.2. Universo	11
1.5.3. Muestra	12
1.5.4. Técnicas de investigación	12
SEGUNDA PARTE: MARCO TEÓRICO	15
2.1. Centro de Documentación	16
2.1.1. Objetivo del Centro de Documentación	17
2.2. Servicios del Centro de Documentación	18
2.2.1. Biblioteca	18
2.2.2. Hemeroteca	18
2.2.3. Análisis y difusión	18
2.2.4. Servicios de referencia y consulta	19

2.2.5. Acceso al documento primario	19
2.2.6. Servicio de orientación	20
2.2.7. Reprografía	20
2.2.8. Traducción	20
2.3. Cadena documental	20
2.3.1. Operaciones de entrada	20
2.3.2. Selección y adquisición de documentos	20
2.4. Almacenamiento	21
2.4.1. Operaciones de tratamiento	21
2.4.2. Análisis documental	21
2.4.2.1. Descripción física	22
2.4.2.2. Descripción de contenidos	22
2.5. Operaciones de salida	23
2.6. Documentación	26
2.7. Información	26
2.7.1. Necesidades de Información	28
2.7.2. Flujos de Información	29
2.7.3. Brechas de la información	31
2.7.4. Alfabetización de la información	32
2.7.4.1. Alfabetización digital	34
2.7.4.2. Alfabetización tecnológica o informática	34
2.7.4.3. Biblioteca virtual	35
2.7.4.4. Informática y sociedad	35
2.7.4.5. Desarrollo humano a través de la tecnología	36

2.7.4.6. Alfabetización aplicada al campo de la información	37
2.8. Conocimiento	37
2.9. Los usuarios	38
2.10. Estudios de Usuarios	40
2.10.1. Objetivo del estudio de usuarios	43
2.10.2. Herramientas para el estudio de usuarios	43
2.11. Formación de usuarios	44
2.11.1. Contexto de la formación de usuarios	44
2.11.2. El porqué de la formación	45
2.11.2.1. Orientación	46
2.11.2.2. Promoción	46
2.11.2.3. Capacitación adiestramiento	46
2.11.2.4. Instrucción bibliográfica	47
2.11.2.5. Formación	47
2.11.2.6. Alfabetización en información	47
2.11.2.7. Educación documental	47
2.11.3. Concepción del programa de formación	51
2.11.4. Aplicación del plan de formación de usuarios	51
TERCERA PARTE: DESCRIPCIÓN DE CENTRO DE DOCUMENTACIÓN INVESTIGADO	58
3.1. Centro de Promoción de la Mujer Gregoria Apaza	58
3.1.1. Reseña histórica del Centro de Promoción de la Mujer Gregoria Apaza	58
3.1.2. Niveles de intervención del CPMGA	59
3.1.2. Objetivos de la institución	60

3.2. Centro de investigación, documentación y acceso a tecnologías (CIDAT)	60
3.2.1. Objetivos del CIDAT	61
3.2.2. Estructura orgánica	62
3.2.3. Instancias de selección y adquisición	63
3.2.4. Sección especializada	63
3.2.5. Servicios	64
3.2.6. Acceso a la sala de Internet	67
3.2.7. Formas de difusión sostenidas	67
3.2.8. Promoción de la lectura	68
3.2.9. Materiales especiales	69
3.2.9. Ingresos propios	69
3.2.10. Usuarios del centro de documentación	69
CUARTA PARTE: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION DE CAMPO	71
4.1. Tabulación de datos y resultados de las encuestas de este estudio par optimizar los servicios del CIDAT	72
4.1. Propuesta Educacional de Formación en Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación y Acceso a Internet	102
QUINTA PARTE: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	107
5.1. Conclusiones	108
5.2. Recomendaciones	109
BIBLIOGRAFIA	111

ANEXOS	105
Anexo N° 1 Encuesta aplicada	116
Anexo N° 2 Organigrama del Centro de Promoción de la Mujer Gregoria Apaza	117
Anexo N° 3 Encuesta aplicada para el responsable del Centro de Documentación	121
Anexo N° 4 Directorio de organizaciones instituciones que trabajan en el tema de género	124
Anexo N° 5 Cursos de acceso a nuevas tecnologías y comunicación	128
Anexo N° 6 Capacitación en liderazgo y ciudadanía	129
Anexo N° 7 Fortalecimiento de la participación de mujeres en organizaciones sociales	129
Anexo N° 8 Visitas guiadas de usuarios externos y ambientes del Centro de Documentación	130

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Interacción Información-Usuario-Centro de Documentación- Tecnologías	41
Figura 2 Métodos de enseñanza aplicables a modelos colectivos o individuales de formación	49

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Sexo	72
Cuadro 2 Grado de interés de las innovaciones tecnológicas	73
Cuadro 3 Sabe navegar en Internet	74
Cuadro 4 Actualización en el manejo de la computadora	75
Cuadro 5 Servicios que utiliza con frecuencia en Internet	76

Cuadro 6 Capacitación en Internet para la formación de usuarios	77
Cuadro 7 Uso y acceso NTIC mayor democratización de información	78
Cuadro 8 Profesión	79
Cuadro 9 Resultado por gerencias	81
Cuadro 10 Usuarios externos	82
Cuadro 11 Frecuencia del uso de los servicios	83
Cuadro 12 Como se entero del centro de documentación	84
Cuadro 13 Servicios que ofrece el Centro de Documentación	85
Cuadro 14 Cual el motivo de su utilización	86
Cuadro 15 Satisfacción de los servicios	88
Cuadro 16 Materiales de información disponibles	89
Cuadro 17 Localización del Centro de Documentación	91
Cuadro 18 Horario	92
Cuadro 19 Fondo de libros	93
Cuadro 20 Fondo de publicaciones periódicas	94
Cuadro 21 Fondo del material audio visual	95
Cuadro 22 Mobiliario adecuado	96
Cuadro 23 Profesionalidad del personal	97
Cuadro 24 Actualidad de libros, revistas, etc.	99
Cuadro 25 Servicios de préstamo	100
Cuadro 26 Búsquedas bibliográficas mediante computadora	101

ÍNDICE DE GRAFICOS

Grafico 1 Sexo	72
Grafico 2 Grado de interés de las innovaciones tecnológicas	73
Grafico 3 Sabe navegar en Internet	74

Grafico 4 Actualización en el manejo de la computadora	75
Grafico 5 Servicios que utiliza con frecuencia en Internet	76
Grafico 6 Capacitación en Internet para la formación de usuarios	78
Grafico 7 Uso y acceso NTIC mayor democratización de información	79
Grafico 8 Profesión	80
Grafico 9 Resultado por gerencias	81
Grafico 10 Usuarios externos	82
Grafico 11 Frecuencia del uso de los servicios	83
Grafico 12 Como se entero del centro de documentación	85
Grafico 13 Servicios que ofrece el Centro de Documentación	86
Grafico 14 Cual el motivo de su utilización	87
Grafico 15 Satisfacción de los servicios	89
Grafico 16 Materiales de información disponibles	90
Grafico 17 Localización del Centro de Documentación	91
Grafico 18 Horario	92
Grafico 19 Fondo de libros	93
Grafico 20 Fondo de publicaciones periódicas	95
Grafico 21 Fondo del material audio visual	96
Grafico 22 Mobiliario adecuado	97
Grafico 23 Profesionalidad del personal	98
Grafico 24 Actualidad de libros, revistas, etc.	99
Grafico 25 Servicios de préstamo	100
Grafico 26 Búsquedas bibliográficas mediante computadora	101

Introducción

Actualmente nos encontramos inmersos en un entorno cada vez más global. Con el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, se internacionalizan las problemáticas de género y la lucha contra la violencia de mujer, que son algunos de los aspectos de esta globalización. El uso y elaboración de la información pasa a un primer plano, en todos los aspectos económicos, sociales y políticos.

Quizás la mayor barrera que las mujeres tienen que superar sean las convenciones sociales y culturales. Los estereotipos de género, las tareas domésticas, la aplicación de leyes basadas en el género, tradición y actitudes sociales dominantes así como la violencia doméstica pueden dificultar el acceso de las mujeres a la información. Las infraestructuras se pueden desarrollar, edificios y carreteras pueden ser construidos, sin embargo, existe un balance delicado entre ofrecer a la mujer conocimiento y al mismo tiempo respetar su cultura.

Las necesidades de información y formación de usuarios de la información son práctica constante en las unidades de información (bibliotecas, centros de documentación, museos) desde que éstas se convirtieron en reservorios del saber y de la cultura del conocimiento. Desde sus comienzos se estuvieron preparando para cumplir un papel protagónico en la sociedad y mostrar, a quienes alcanzaban a ellas, qué documentos tenían, cómo podían acceder a ellos y qué servicios les podían ofrecer. Con el transcurso del tiempo la producción de información fue creciendo aceleradamente y los modelos y métodos para organizarla y ponerla a disposición de los usuarios fueron ajustándose y adaptándose a diferentes necesidades actuales.

La formación de usuarios fue siempre una de las mayores preocupaciones, por esto se plantearon varias interrogantes: ¿todas las unidades de información hacen formación de usuarios?, ¿esta formación está integrada

en los planes de la institución donde pertenece la unidad de información?, y así se pueden hacer muchas más interrogantes.

En este contexto la investigación considera a la sociedad como el entorno donde debemos ubicarnos respecto al camino que deben seguir las unidades de información y cómo superar las brechas de información. Presentamos quienes son nuestros usuarios, la importancia que tiene un estudio de los mismos, las herramientas para hacerlo y cuáles son las formas para formar.

También se encararan otros desafíos que ya están presentes en muchos países desarrollados y que constituyen modelos que preparan a los individuos para que puedan ingresar a una sociedad globalizada, capacitándolos en adquirir conocimientos que utilizarán a lo largo de su vida, por esto también describimos estas modalidades de formación, entre estas, la alfabetización de la información, que posibilitará como acceder al conocimiento, como lo evaluamos, como los utilizamos y cómo los comunicamos.

En la investigación se espera reflejar y reflexionar en esta área temática de género, que ha cobrado relevancia y ha generado una preocupación en el ámbito de las estadísticas y se ha convertido en un campo de preocupación en el que se expresan las necesidades de nueva información y mayores conocimientos que permitan mejorar la calidad de las políticas públicas, y la necesidad de acceder a nuevas tecnologías e incrementen sus conocimientos y mejoren sus habilidades en el uso y acceso a tecnologías de información y comunicación.

Finalmente se presenta como sustento importante la formación de usuarios manejando la propuesta de acceso a información y nuevas tecnologías utilizando como herramientas de soporte el enfoque de alfabetización de la información digital orientado a usuarios con carácter práctico.

1.1. Justificación

En el transcurso de los últimos años hemos estado asistiendo al debate sobre el nuevo modelo de la Unidad de Información que requiere nuestra sociedad. En torno a este nuevo modelo al que se tiende, adquiere una especial importancia todo lo relacionado con la integración e implicación de las Unidades de Información en la vida comunitaria. Ya no podemos referirnos a Unidad de Información en este caso como un ente aislado que ofrece sus servicios a aquellos usuarios que se acerquen a ella, sino como a un Centro de Documentación que desarrolla un papel activo en la vida comunitaria y colabora con las instituciones y grupos existentes de la sociedad.

Por otra parte, las Unidades de Información actuales no se entienden como una institución de carácter meramente cultural; hay que remarcar su papel como centro cultural, se debe potenciar su carácter dinamizador como elemento de desarrollo social, convertirlas en un Centro de Información para la comunidad local y favorecer la participación activa del usuario en la comunidad. El desarrollo de estos nuevos cometidos ha supuesto una evolución en la misión y objetivos de las Unidades de Información a lo largo de los últimos años.

Son muchas las formas en las que la unidad de información puede desarrollar y favorecer su integración con la comunidad a la que sirve. En esta investigación sobre "los Usuarios de la Información", nos hemos centrado fundamentalmente en el desarrollo del Centro de Documentación como un Centro de Información para atender las necesidades informativas de la comunidad de usuarios a la que atiende y, por otro, las distintas acciones y actividades que el Centro de Documentación realiza en colaboración con la comunidad, así como aquellas destinadas a afianzar su presencia en la vida cotidiana.

El nuevo papel de las unidades de Información en la sociedad de la información exige una integración cada vez mayor con la comunidad de usuarios a la que atiende.

Dentro de esta función integradora el Centro de Documentación ha empezado a tener en cuenta, entre otras cuestiones, las necesidades informativas de sus usuarios, pero no sólo aquellas relacionadas con los aspectos formativos y culturales o de entretenimiento, aspectos que tradicionalmente han sido el centro de atención de las Unidades de Información, sino también todas aquellas derivadas del desarrollo de la vida cotidiana y del ejercicio de los derechos del ciudadano, así como aquellas informaciones que favorezcan el desarrollo social y económico de la sociedad y faciliten el desarrollo personal y social de sus miembros.

Las Unidades de Información no pueden vivir de espaldas a los ciudadanos, ya que se trata de instituciones socioculturales que deben asumir su responsabilidad en todos los ámbitos de la vida local.

En este sentido deben hacer suyos los problemas de sus usuarios y desarrollar acciones encaminadas a conseguir mejores condiciones personales y sociales de los habitantes a los que atiende.

Varios son los ámbitos en los que la Unidad de Información puede favorecer la calidad de vida de los ciudadanos aunque se pueden agrupar en: actividades de carácter cultural, acciones encaminadas a mejorar la formación de los usuarios, implicación social de las Unidades de Información y acercamiento a la población de las nuevas tecnologías. Se entienden que las experiencias culturales, formativas, sociales y tecnológicas que el Centro de Documentación puede llevar a cabo son muy diversas.

En definitiva, se pretende demostrar que el Centro de Documentación no debe permanecer al margen de la comunidad a la que atiende. Los dos ámbitos tratados en esta investigación -información a la comunidad e integración del Centro de Documentación en la misma- son campos en los que hasta ahora las Unidades de Información sólo actúan de manera esporádica. Desde ya se ha intentado dejar constancia de la obligación que una Unidad de Información tiene de servir a los ciudadanos, así como para promover iniciativas que ayuden a que LA Unidad de Información esté presente en la vida cotidiana tenga influencia en la comunidad.

1.2. Planteamiento y formulación del problema

Se ha manifestado que el camino hacia la sociedad de la información, especialmente el que siga América Latina, debe contemplar las exigencias propias de la región y en especial la de cada país, teniendo en cuenta la experiencia de las naciones más desarrolladas pero adaptándola a las realidades particulares de cada país.

Son muy notorias las desigualdades que existen entre los diferentes niveles sociales y se sabe que estas diferencias se manifiestan particularmente desde la educación pasando por el factor económico, dificultando el acceso a la información a gran parte de la comunidad, y constituyendo lo que se denomina brechas de la información.

La llamada "brecha de la información" es la imposibilidad que tiene la sociedad de contar con la tecnología adecuada para alcanzar o tener acceso a la información que asegure la posibilidad de alcanzar o llegar al conocimiento en forma equitativa para todos y todas que forman una sociedad.

En esta circunstancia el problema de investigación se plantea la siguiente interrogante:

¿Qué efecto tiene la influencia del uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación en lograr actitudes, habilidades y competencias para llevar a cabo la tarea de documentarse, producir y socializar nueva información a través del estudio y formación de usuarios del Centro de Documentación?

1.3. Hipótesis

Los procesos de cambio de las nuevas tecnologías de información y comunicación en la formación de los usuarios tienden a provocar en los mismos un limitado nivel del manejo de estos recursos, generando actitudes de renuencia al cambio.

1.3.1. Variable independiente

Progresos y cambio de las NTIC (Internet)

1.3.2. Variable dependiente

Actitudes de los usuarios de información

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar la influencia que tienen las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación en la formación de usuarios frente a las actitudes de los usuarios de información del Centro de Documentación.

1.4.2. Objetivos Específicos

Explicar los beneficios obtenidos en el enfoque de alfabetización digital, educación virtual para la adquisición de conocimientos en herramientas de acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación y acceso a Internet.

Establecer la importancia de la realización de estudios y formación de usuarios como factores que proporcionan libre acceso al conocimiento.

Determinar los hábitos y necesidades de los usuarios que asisten al Centro de Documentación e identificar la tipología de usuarios.

Concienciar al usuario sobre el uso racional y el valor estratégico de la información.

1.5. Metodología

La metodología que se adopto en la investigación es él:

Método Descriptivo

Los estudios buscan especificar las propiedades importantes de personas grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.

La investigación utiliza este método porque trata de describir objetivamente los procesos de cambio de las nuevas tecnologías de Información y más cuando la investigación llega a conocer las actitudes que tienen los usuarios de información, por consiguiente los resultados

que se obtengan pueden marcar como referente para proporcionar elementos adicionales que clarifiquen las actitudes de los usuarios frente a este proceso.

La investigación se justifica metodológicamente por que permitirá establecer criterios orientados a sentar bases del uso correcto de las nuevas tecnologías de información en el proceso de aprendizaje de formación de usuarios, para poder formar criterios objetivos con respecto al mejoramiento y capacidad de búsqueda de información, en el proceso de formación.

1.5.1. Formulación de los criterios para la selección del caso de estudio, delimitación y alcance

La aplicación de criterios e indicadores podrá ayudar en la evaluación, en el primer caso se podrán obtener resultados cualitativos, y en el segundo, con el uso de parámetros, resultados cuantitativos, esto servirá para evaluar la calidad del Centro de Documentación, las necesidades y demandas subyacentes que pueden existir y que no se ven.

Por otro lado, permitirá generar nuevos estándares de calidad para la formación de usuarios, que podrán influir en los objetivos de la institución y mejorarlos.

Delimitación y alcance

La investigación se suscribe geográficamente del departamento de La Paz, la ciudad de El Alto, calle Eulert N° 280. Av. Juan Pablo II, zona 16 de julio.

Delimitación temática

Los cambios sociales y tecnológicos relacionados al mundo de la cultura, la información y la educación están modificando en gran medida la función y la misión de las Unidades de Información, es por eso que las TIC's tratan de cubrir las carencias del proceso educativo y puedan ser un complemento "herramienta" en la Formación de usuarios, con el fin de ofrecer a los usuarios más posibilidades que coadyuven a mejorar el acceso a la información.

En este sentido las TIC'S pueden ser una alternativa para la Formación de Usuarios a partir de la interacción, socialización comunicación en los procesos educativos.

Delimitación temporal

Temporal: para efectos de la investigación se analizan las estadísticas de usuarios desde enero a diciembre de 2008.

1.5.2. Universo

"Lo primero es decidir si nos interesa o no delimitar la población y si pretendemos que esto sea antes de recolectar los datos o durante el proceso de investigación. En los estudios cualitativos por lo común la población o el universo no se delimita a priori. En los cuantitativos casi siempre sí".¹

Para este punto se hará encuestas y entrevistas a usuarios internos (funcionarios de la institución: personal de planta permanente, personal transitorio, personal contratado (facilitadores) y pasantes) y externos (investigadores, tesistas de grado, estudiantes universitarios y/o Colegios privados o públicos, etc.), tanto reales como potenciales del

¹ HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto. (2003). Metodología de la Investigación. 3ª ed. México. McGraw-Hill, p. 303.

Centro de Documentación.

1.5.3. Muestra

En cuanto a la muestra, para que sea significativa se debe atender al tamaño de la población; si el grupo a medir es homogéneo la muestra puede ser pequeña, si el grupo de usuarios es heterogénea la cantidad será mayor. Por lo tanto es importante tener en cuenta la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados.

En ese entendido la investigación se deberá realizar sobre una muestra (aleatoria) representativa de los usuarios: en nuestro caso la población será de 100 usuarias/os. Estas normas también indican cómo establecer un valor promedio de satisfacción, teniendo en cuenta los valores indicados por los usuarios para cada servicio y en el número de personas que respondieron a las preguntas.

1.5.4. Técnicas e instrumentos de investigación

Si lo que se pretende es relevar el conocimiento de los usuarios, habrá que incluir otros aspectos: si conocen y cómo utilizan los servicios, cómo manejan las fuentes impresas, las dificultades que encuentran en el uso de los servicios electrónico o en línea, en los sistemas de interrogación a las bases de datos referenciales o de texto completo, o en la forma en que se ordena la información.

Según Paula Nuñez "aunque se reconozca, por parte de los diferentes autores, que para el estudio de usuario y sus necesidades de información es necesaria la combinación de diferentes métodos y técnicas, la mayoría de los trabajos encontrados reflejan la utilización de la encuesta (en forma de cuestionario o entrevista) como único y principal método y solo en ocasiones se combinan con otros métodos como la observación y el

análisis documental".²

Los instrumentos de investigación que se utilizaron para recoger la información en la presente investigación se resumen en:

a) Cuestionarios

Compuesto por preguntas abiertas y de selección múltiple, tal como se muestran en los anexos.

El cuestionario fue elaborado tomando en cuenta las variables de estudio, para llegar a conocer la incidencia en cuanto al conocimiento y aplicación de las nuevas tecnologías de información.

Se elaboro un formulario de preguntas, las mismas que están organizadas en dos sectores. En el primer sector, las preguntas son dirigidas a obtener información acerca de las opiniones que tienen los usuarios sobre el uso de estas nuevas tecnologías de información, en el segundo sector, las preguntas están dirigidas a obtener información acerca de sus inquietudes en relación a los servicios e infraestructura que cuenta el Centro de Documentación.

b) Entrevistas

Esta técnica posibilitará conocer un poco más al usuario y éste podrá agregar otros aspectos que no hayan sido integrados en el cuestionario.

Este instrumento se aplico al director del Centro de Documentación. El formulario de preguntas, para el director, fue estructurado en base a

² NUÑEZ P, Israel (2001). Por qué requerimos una metodología para el estudio de las en las organizaciones y comunidades. En: Revista general de información y documentación necesidades de formación e información, vol. 11, Nº 1. p 83.

dos aspectos, que son: conocimientos y manipulación de estos recursos tecnológicos, exigencia y control del personal subalterno del centro acerca de la implementación de estos recursos en su formación profesional.

SEGUNDA
PARTE: MARCO
TEÓRICO

La investigación se propone en comprender por qué hacer formación de usuarios de la información, qué contenidos incluir y como se puede hacer que la información tenga un uso racional y valor estratégico en la vida cotidiana de los usuarios, para tal fin es necesario contribuir en su capacitación y actualización en nuevas tecnologías de información y comunicación. Por eso exige tener en cuenta el análisis y conceptos de diferentes autores relacionados al tema donde participen activamente en el comportamiento de los usuarios.

2.1. Centro de documentación

Para Álvarez-Ossorio el centro de documentación (o información) es el elemento intermedio necesario para reunir toda la información disponible en el tema de sus intereses, organizarla, tratarla y suministrarla a sus usuarios en forma directamente utilizable. En el Centro de Documentación se realizan todas las tareas de la cadena documental: seleccionar, recoger, analizar, almacenar, recuperar y difundir la información.³

Un Centro de Documentación debe hacer frente básicamente a tres tipos de tareas:

- Recibir, almacenar fuentes de información y analizarlas.
- Difundir esta información entre sus usuarios, previamente transformada.
- Suministrar los documentos concretos que el usuario requiera.

Los Centros de Documentación están constituidos por personas que procesan la información de los documentos de un campo temático, en el que este especializado, con el fin de proveer información abreviada a una comunidad de usuarios especializados.

³ PEREZ ALVAREZ-OSSORIO, J.R.1999. Los Centros de Documentación en la Sociedad de la Información. Boletín de la ANABAD, Nº 3-4, p. 579-591

Para **Buoconore**, son órganos que se proponen reunir sistemáticamente y hacer accesible a los usuarios todos los documentos relativos a una especialidad para facilitar los estudios e investigaciones sobre la materia. Su función específica es eminentemente activa y dinámica: difundir informes, datos, estudios, etc., elaborados por los respectivos servicios técnicos y proporcionar asesoramiento a quienes lo necesiten.⁴

En resumen los Centros de documentación son unidades de información que reúne, gestiona y difunde la documentación de un área del conocimiento determinado o la producida por un organismo o institución, surge para hacer frente a la explosión documental, principalmente de contenido científico-técnico, presenta similitudes con la biblioteca especializada y se caracteriza por profundizar algunas de sus funciones, en particular el análisis documental de contenido, para lograr una mejor recuperación de la información, utilizando las nuevas tecnologías de la información. Su fin es ahorrar tiempo, esfuerzo y dinero al investigador y la empresa.

2.1.1. Objetivo del Centro de documentación

- Ofrecer a los usuarios del centro de información que necesiten, bien sea de forma puntual o de forma permanente, en respuesta a una demanda concreta o bien anticipándose a sus deseos y, todo ello, con la mejor relación calidad-precio posible.

Para ello deberán articular una serie de operaciones que, en conjunto, constituyen la **llamada cadena documental**. La cadena documental es el conjunto de operaciones por las cuales pasa un documento en un centro de documentación. La cadena documental está integrada por: **operaciones de: entrada; de tratamiento; de salida y de mantenimiento.**

⁴ BUOCONORE, Domingo. 1976. Diccionario de Bibliotecología: términos relativos a la bibliología, bibliografía, bibliofilia, biblioteconomía, archivología, tipografía y materias afines. Buenos Aires, Marymar p. 259.

2.2. Servicios del Centro de Documentación

2.2.1. Biblioteca

Se ocupa de la selección, adquisición, suscripción, catalogación, análisis (también de los documentos), almacenamiento y conservación de las colecciones del centro. Formada por obras de referencia generales y especializadas y monografías especializadas de interés para los usuarios y personal del centro.

2.2.2. Hemeroteca

Se ocupa de la selección, adquisición, registro, análisis documental (catalogación, indización, resumen), almacenamiento y conservación de publicaciones periódicas de interés para los usuarios y personal del centro.

2.2.3. Análisis y difusión

El Centro de Documentación debe realizar tanto el análisis descriptivo como de contenidos de las obras que recibe. Se trata de representar el contenido de los documentos de modo abreviado para recuperarlos de forma rápida cuando haga falta además de permitir la edición de documentos secundarios para su difusión.

Es decir: elabora un análisis documental de los documentos primarios que se publican sobre una disciplina que el centro ha seleccionado previamente y que tienen una cobertura nacional o internacional (definida por la política del centro), con la finalidad primera de proporcionar dicha información a los usuarios de modo abreviado (informes, resúmenes, notas bibliográficas) y, en algunos casos, de difundirlos comercialmente a través de publicaciones (repertorios, índices, bibliografías, boletines de sumarios) bien impresas o en otro tipo de soporte.

Es importante tener en cuenta que la "unidad documental" o "unidad de información" es un centro de documentación es diferente de la unidad documental o de información son partes de los libros, revistas, no coincide, por lo tanto, con la unidad física como ocurre en la mayoría de las bibliotecas.

2.2.4. Servicios de referencia o consulta

Debe realizar búsquedas en sus propios recursos o en recursos ajenos para recuperar la información solicitada por los usuarios. Deben posibilitar a los usuarios la respuesta precisa, pertinente (los documentos deben responder a las necesidades específicas de los usuarios), rápida y exhaustiva de la información publicada sobre el tema de interés.

La búsqueda documental consiste en procedimientos manuales (repertorios impresos), mecánicos (microfilm), automáticos (consulta bases de datos propias o ajenas y online o en CD-ROM), e intelectuales a seguir para obtener entre todo el fondo bibliográfico y documental analizando aquellos documentos o referencias que respondan a cada consulta específica.

La búsqueda manual sobre repertorios impresos siempre es la menos actualizada, la información más actual se consigue online, el CD-ROM se actualiza más rápidamente que los materiales impresos pero siempre será menos actual que la que se publica online.

2.2.5. Acceso al documento primario

Se encarga de conseguir y proporcionar fotocopias de los documentos primarios solicitados por el usuario o bien el documento original en servicio de préstamo. Es decir, abarca tanto el préstamo de libros - mediante el préstamo interno y el préstamo inter bibliotecario - como la compra de fotocopias, más propiamente llamado obtención de documentos

externos.

2.2.6. Servicio de orientación (formación de usuarios)

Realiza actividades encaminadas a facilitar la orientación del usuario a fin de lograr una utilización más eficaz de los recursos y servicios del centro. Sus objetivos son que los usuarios conozcan el centro, para que sirva, servicios que ofrece y además enseñar al usuario a emplear las bases de datos y fuentes documentales para que el mismo realice sus búsquedas.

2.2.7. Reprografía

Localiza, adquiere o reproduce los documentos. Es propio de los centros proveedores de documentos.

2.2.8. Traducción

Algunos centros de documentación poseen este servicio, generalmente se las realizan en instituciones privadas.

2.3. Cadena documental

2.3.1. Operaciones de entrada

Son aquellas que conducen a la formación de los depósitos de documentos.

Las operaciones de entrada son las siguientes:

2.3.2. Selección y adquisición de documentos

Es la operación por la cual el Centro de Documentación determina los documentos que serán adquiridos. Esta operación exige el conocimiento, por parte de la persona o personas encargadas, de toda la producción documental del área en la que se está trabajando.

El establecimiento de una política de selección adecuada irá en función de los factores siguientes: Personal y recursos disponibles; Especialización del centro; Objetivos y prioridades; Naturaleza del centro; Tipo de servicios y usuarios y Relaciones con otras unidades.

2.4. Almacenamiento

Es la operación consistente en ordenar los documentos en las mejores condiciones posibles para su conservación y uso. En general hay dos modalidades diferentes de almacenamiento: la primera es un sistema numérico por el cual se asigna un número diferente a cada documento y se ordenan correlativamente; la segunda modalidad se basa en una clasificación sistemática por lo cual se ordenan los documentos en función de su contenido. Para definir la modalidad de almacenamiento y el mobiliario necesario habrá de tenerse en cuenta la frecuencia y tipo de uso que se haga de los documentos, el espacio del que disponemos y los agentes de deterioro que actúen sobre los documentos y por supuesto los tipos de documentos (libros, revistas, periódicos, CD-ROM, etc.).

2.4.1. Operaciones de tratamiento

Las operaciones de tratamiento permiten la representación de los documentos de un modo abreviado, tanto de sus características físicas como de contenido. Esas representaciones, en forma de registro debidamente estructurado conformarán los ficheros interrogables o bases de datos.

2.4.2. Análisis documental

Es el conjunto de operaciones destinadas a representar el contenido de un documento bajo una forma diferente a su forma original, con el fin de facilitar la consulta o su recuperación posterior. El Análisis documental gira en torno a dos polos. La descripción del documento (en bibliotecas =

catalogación) y la descripción de su contenido para su ordenación o localización (clasificación indización) y para su conocimiento e información (resumen analítico). La suma de todas las operaciones dará lugar a nuevas formas de representación del material analizado: catálogos, ficheros, boletines bibliográficos, bases de datos.

2.4.2.1. Descripción física

La operación que describe el documento para su identificación física se llama catalogación y se rige por una serie de instrucciones o normas convencionales universalmente aceptadas para cada tipo de documento. La norma más extendida es la ISBD (Internacional Standard Bibliographic Description), dentro el cual están la ISBD (M), PARA MONOGRAFIAS, ISBD (S), para publicaciones periódicas o ISBD (ME) para materiales no librarios, es decir, video, películas, etc. El propósito de la descripción física es suministrar una representación del documento que lo describa de forma única, sin ambigüedades, y que permita luego identificarlo, localizarlo, incorporarlo a los ficheros y catálogos, o solicitar un ejemplar cuando requiera.

En muchos centros de documentación no se siguen estrictamente las normas de catalogar ya que hace muy lenta la incorporación de los documentos a las bases de datos, pero se incluyen todos los elementos necesarios para la descripción física y además la mayoría de sistemas de gestión documental permiten realizar formatos de salida muy similares a las de la ISBD.

2.4.2.2. Descripción de contenidos

La indización es la operación por la cual se escogen los conceptos más adecuados para representar el contenido (es decir, los temas que trata). Con ello se pretende desarrollar un sistema que permita

la búsqueda de los documentos por los temas que tratan.

El resumen es una breve exposición del contenido de un documento en la cual se indica el carácter del mismo, su contenido y las conclusiones a que llega. Tiene por objeto mejorar los resultados de la difusión ofreciendo al usuario una visión clara del contenido de un original, llegando en ocasiones a sustituirlo.

La clasificación, consiste en asignar a cualquier documento un valor genérico, un área temática amplia, que refleje su temática predominante. Su objetivo es doble: por un lado agrupar los documentos en grandes grupos temáticos y limitar el significado de los términos del contenido matizando su valor para el usuario.

2.5. Operaciones de salida

La difusión es el proceso por el cual se transmiten al usuario la información o los documentos que necesita o bien se le da la posibilidad de acceder a ellos. Es el desenlace de todo proceso documental ya que todo Centro recoge y procesa información con el propósito de difundirla, siendo la difusión la verdadera razón de ser de la Documentación.

No hay una forma única de difusión, sino diferentes tipos de productos y servicios capaces de vehicular información hacia los usuarios.

Con el objeto de sistematizar pueden distinguirse varias formas de difusión:

La difusión bajo demanda o búsqueda documental y la difusión documental.

La difusión bajo demanda o búsqueda documental, se realiza cuando el usuario se dirige al Centro de Documentación con el objeto de solicitar una información concreta, la iniciativa parte del usuario. Conocida la demanda documentalista interroga el sistema a partir de distintos

parámetros como el tema de la búsqueda, los motivos de la búsqueda, el grado de detalle necesario, los tipos de documentos que el usuario desea (libros, revistas, informes de trabajo, etc.), las formas de tratamiento, las localizaciones espacio-temporales, las fuentes concernientes y dispersión de la información entre ellas. Un aspecto importante a tener en cuenta es que el diálogo documentalista-usuario debe aclarar de la mejor forma posible el deseo real del usuario, con el objeto de interrogar al sistema de forma pertinente, escogiendo las fuentes óptimas y el vocabulario adecuado.

Igualmente puede considerarse difusión bajo demanda la consulta en línea a una base de datos por parte del usuario. Realizando la búsqueda bajo los mismos parámetros pero sin la meditación de un documentalista de la base de datos, el usuario puede obtener la información, bien sea referencial o bien texto completo, en su propio ordenador.

En cuanto a la difusión documental es aquella que implica iniciativa por parte del centro de documentación. Este deber estudiar a sus usuarios con el objeto de averiguar qué tipo de información necesitan y como desean obtenerla para poder prever el sistema de difusión adecuado.

Dentro de la difusión documental veremos separadamente: **a)** la difusión de documentos primarios, **b)** la difusión de documentos secundarios, **c)** la difusión selectiva de información y la **d)** difusión de recursos externos disponibles a través de Internet.

a) La difusión de documentos primarios, junto a las tradicionales consulta directa en una unidad de información, exposición de novedades y préstamos de documentos, se pueden enumerar otras formas de difusión de documentos a través de la extensión de documentos en soporte distinto al original como las fotocopias. Pero esta forma de extensión en papel es cara y ya se ha visto desplazada por la transmisión a distancia de información. Mediante

el correo electrónico se pueden adjuntar documentos electrónicos a texto completo. También se pueden difundir determinadas colecciones de documentos primarios en forma de página web a través de redes internas del centro.

b) Difusión de documentos secundarios, los documentos secundarios son los productos propios de Centro de Documentación. La mayoría de Centro de Documentación elabora algún tipo de publicación secundaria que difunde hacia los usuarios.

Hay que tener en cuenta que para desarrollar productos secundarios se debe tener un número elevado de usuarios con intereses similares, con el objeto de que los documentos editados satisfagan al mayor porcentaje posible de usuarios. Son productos documentales secundarios los siguientes: Boletines de adquisiciones, Bibliografías de Novedades, Bibliografías retrospectivas, Bibliografías analíticas, Boletines de resúmenes, Índices y Boletines de sumarios.

c) Distribución o difusión selectiva de la información o DSI, servicio que suministra a sus usuarios de forma regular información sobre todos los documentos publicados o que han pasado a un sistema de información y que corresponden a las consultas de información establecidas y actualizables de dichos usuarios.

d) Difusión de recursos en Internet, consiste en seleccionar, ordenar y describir las webs de interés para los usuarios del centro. Se distribuye mediante las redes internas del centro o intranet.

En definitiva, el trabajo del centro de documentación consistirá, en cierto modo, en la transformación de documentos originales en instrumentos de referencia que los representen destinados a facilitar a los usuarios la colecta de informaciones útiles para sus necesidades concretas.

Y señalaremos, por último que todas estas funciones tomaran características especiales según el tipo de centro del que se trate, sean centros especializados en la colecta y difusión de documentos primarios (bibliotecas, filmotecas, etc.), sean centros de difusión de información secundaria o bien sean centros de análisis de información, aunque todos ellos responderán al esquema básico aquí expuesto.

2.6. Documentación

Otlet define a la documentación como la ciencia general que se ocupa del documento en todas sus facetas y propiedades y que como la lógica o la lingüística es también auxiliar de todas las otras ciencias y les impone sus norma en la medida en que están dependen de los documentos.⁵

Álvarez-Ossorio define la documentación como "la actividad científica que se ocupa de la recogida y análisis de los documentos científicos y otras fuentes de nuevos conocimientos, almacenamiento de la información en ellos contenida, y recuperación y difusión de la misma, a fin de que alcance rápida y eficazmente a quienes puedan utilizarla."⁶

En resumen podemos decir que la documentación es la actividad científica que se ocupa de recoger y tratar las fuentes del conocimiento, cualquiera que sea, almacenar la información, facilitar la recuperación y proceder a la difusión de las mismas lo más rápida y eficazmente posible.

2.7. Información

Se entiende como "el conocimiento que ha sido organizado y hecho visible - usualmente en la forma de base de datos o productos como monografías o artículos de periódicos - a fin de que pueda ser comunicado por aquellos que los tienen o aquellos que lo necesitan. La información se toma

⁵ LOPEZ YEPES, José; OTLET, Paúl y la Fundación de la ciencia y la documentación.1989. En: Fundamentos de Información y documentación. Madrid: Eudema

⁶ PEREZ ALVAREZ-OSSORIO, J.R. 1988. Introducción a la información y documentación científica. Madrid: Alambra.

visible, entonces, a través de signos aportantes de contenidos y significados". (ORNA, 1993).⁷

Para el Diccionario de la Real Academia Española información es: "Comunicación o adquisición de conocimiento que permite ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada".⁸

Para el Glosario ALA de Bibliotecología y Ciencias de la Información es: "Todas las ideas, hechos y trabajos imaginativos de la mente que se han comunicado, registrado, publicado y/o propagado formal o informalmente en cualquier forma".⁹

Según el diccionario de Buconore Información es "En términos generales, es la noticia que se proporciona de un hecho, persona o cosa".¹⁰

Alfons Cornella "el individuo depende cada vez más de las tecnologías de la información que presenta un enfoque novedoso en su trabajo sobre ecología de la información, en base a un esquema sobre la importancia de la información considerando tres procesos: entrada de información (información proveniente del entorno), su difusión y tratamiento (información que se genera en la organización), y su proyección hacia el exterior (información que vuelve al entorno)".¹¹

¿Cómo trasladamos estos conceptos al entorno de los centros de documentación, cómo es el proceso con respecto al usuario de la información y dónde concluye ese ciclo? .El curso no se detiene y toda la información que sale vuelve a ingresar en el circuito con nuevos

⁷ ORNA, Elizabeth. 1993. El mundo de la industria de información, servicios y administración. En: ASLIB Proceedings. (Coinference of Chinese Society of Scientific and Technical Information). Wingdao:ASLIB. Pp. 57-64.

⁸ Real Academia Española. (1970). Diccionario de la lengua española. Madrid, Espasa Calpe. p 745

⁹ YOUNG, Heartsill. (1988) Glosario ALA de bibliotecología y ciencias de la información. Madrid. Diaz Santos. 473 p.

¹⁰ BUOCONORE, Domingo. (1976). Diccionario de Bibliotecología: términos relativos a la bibliología, bibliografía, bibliofilia, biblioteconomía, archivología, tipografía y materias afines. Buenos Aires, Marymar p. 259.

¹¹ CORNELLA, Alfons et. al. Sistemas d'informació: Cap a l'ecología de la informació? Infonomics, 1998 1, 21 p.

contenidos, modificándose o generando un nuevo conocimiento. Por eso es esta investigación se propone el diseño y se presentan modelos para formar usuarios en base a sus necesidades destinados a que estos puedan optimizar la búsqueda y hacer un uso adecuado de la información.

La información juega cada día un papel más importante en la sociedad contemporánea; los especialistas que se han ocupado del tema convienen en afirmar que ésta cumple un papel estratégico y central en diferentes sectores como los gobiernos, el mundo de las transacciones comerciales y las finanzas, la educación, el tiempo libre, los deportes, las artes y otros órdenes de la vida.

Se genera gran cantidad de información, sin embargo, es necesario preguntarse como se distribuye o se transfiere a la sociedad y que medios se utilizan para que los individuos tengan un acceso equitativo en un mundo dispar. Una nueva realidad está ocupando el espacio y el tiempo con nuevas formas de acceso a la información, que son las nuevas tecnologías.

2.7.1. Necesidades de Información

Los usuarios y sus necesidades son cambiantes; por lo tanto, los resultados que se obtengan a través de la oferta del centro de documentación y la demanda de los usuarios deben ser un factor de reflexión constante, ya que estos factores conducirán inevitablemente a la modificación de los programas de formación.

Sandra Alpizar define las necesidades de información como todos aquellos mensajes y textos informativos especializados que son expresados o potencialmente requeridos por algún usuario para hacer frente a su realidad del plano institucional. Ello puede determinar la resolución de problemas como el interés personal por ampliar y actualizar sus conocimientos independientes de algún problema en

especial.¹²

"El comportamiento de los individuos está motivado por una necesidad. Según la teoría de la Jerarquía de necesidades de Maslow, cuando una persona tiene una necesidad cualquiera que esa esta impulsa o motiva al individuo a presentar un comportamiento particular, por ejemplo, cuando se presenta en una persona una necesidad fisiológica como el hambre, el comportamiento del individuo estará dirigido a satisfacer tal necesidad. Lo mismo sucede cuando una persona tiene una necesidad de información, presenta un comportamiento para satisfacer esa necesidad. Este comportamiento de búsqueda de información es el que observamos cuando un usuario, por ejemplo entra a una unidad de Información y plantea una pregunta al bibliotecario o documentalista o se dirige directamente al catalogo a buscar la información que necesita".¹³

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

2.7.2. Flujos de la Información

Según Heilprin sostiene "que en un mundo creciente, complejo y competitivo la información es un recurso estratégico que puede hacer

¹² ALPIZAR MOYA, Sandra. (1993). El usuario, sus necesidades de información y los servicios de información, ILANUD, p. 15.

¹³ CALVA GONZALEZ, Juan José. (1995). Surgimiento y manifestación de las necesidades de información de los investigadores En: Revista Investigación Bibliotecológica. Vol. 9-19 julio-diciembre p.18.

la diferencia entre vencedores y perdedores".¹⁴

El termino información denota gran generalidad, por lo que recurrimos a la definición de Orna, por ser más precisa para el estudio, la define como "el conocimiento que ha sido organizado y hecho visible - usualmente en la forma de bases de datos o productos como monografías o artículos de periódicos - a fin de que pueda ser comunicado por aquellos que lo tienen a aquellos que lo necesiten",¹⁵ porque es cuando cobra relevancia e incrementa el conocimiento de una persona o grupo de personas.

La adquisición de nuevos conocimientos, dará lugar a confirmar la generación de flujos y reflujos de información, haciendo de este un proceso dinámico pero sobre todo observable por medio de resultados como el establecimiento de mejoras que promuevan el desarrollo y contribuyan a fortalecer una cultura haciendo una sociedad cada vez más productiva y equitativa.

Los flujos de la información y las formas de comunicación se han ido modificando y han crecido en forma exponencial, configurando un nuevo panorama competitivo y desafiante en el ámbito de la educación y la investigación. Todo esto supone mejoras en la construcción de la Sociedad de la Información. Es aquí donde se encuentran marcadas diferencias entre los países en vías de desarrollo y los países desarrollados, pero según también habría que encarar esta problemática desde el interior de cada país. Por eso, en el camino hacia la Sociedad de la Información se habla constantemente de un proceso de transición, donde debe considerarse particularmente el

¹⁴ HEILPRIN, Laurence. (1993). Epistemological Foundation for Library Science New York: Syracuse University, 28-29 Julio. p. 27

¹⁵ ORNA, Elizabeth. (1993). El mundo de la industria de la información, servicios y administración. Windao: ASLIB. P. 57-58.

desarrollo económico como principio rector, el demográfico y el geográfico.

2.7.3. Brechas de la Información

Son muy claras las desigualdades que existen entre diferentes niveles sociales y se sabe que esas diferencias se manifiestan particularmente desde el factor económico, dificultando el acceso a la información a gran parte de la sociedad, y constituyéndose en lo que podría denominarse brechas de la información.

Por lo cual la brecha digital de la información se base en diferencias previas al acceso a las tecnologías entre grupos según su capacidad para utilizar las TIC (tecnologías de la Información y la Comunicación) de forma eficaz, debido a los distintos niveles de alfabetización y capacidad tecnológica, y para señalar las diferencias entre aquellos grupos que tienen acceso a contenidos digitales y aquellos que no. Es complejo lograr ese acceso en forma integral, si además se sabe que en muchos países no existe una política de información que asegure la posibilidad de alcanzar o llegar al conocimiento en forma equitativa para todos.

Como dice Patalano respecto de las sociedades de la información latinoamericanas, estas "... no son sociedades de la información, aunque una parte de su población participe como productora y consumidora de la sociedad global de la información, y conviva con amplios y mayoritarios sectores marginados, como consecuencia del desigual desarrollo histórico".¹⁶

Entonces nos planteamos en que situaciones infieren en este contexto, podríamos mencionar las siguientes:

¹⁶ PATALANO, Mercedes. "Las bibliotecas de América Latina en la Sociedad de la Información". En: Investigación Bibliotecológica. México: 2004, vol. 18, Nº 36, pp. 138-169.

- Quienes plantean cómo insertarse de manera más rápida y eficiente en el proceso de desarrollo de la sociedad de la información.
- Quienes ponen el acento en los peligros y debilidades que presenta este cambio sobre las identidades culturales y las exclusiones.
- Aquellos que consideran que las actuales transformaciones no constituyen un cambio revolucionario y que se trata de un momento más dentro de estructuras y procesos de largo plazo.

2.7.4. Alfabetización de la Información

Según la definición del diccionario de la lengua de la Real Academia Española, alfabetizar es "enseñar a escribir y leer" e información es "comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar y precisar los que se poseen sobre una materia determinada."¹⁷

"Una persona se considera alfabetizada cuando en su vida cotidiana puede leer y escribir, comprendiendo una oración corta y sencilla. La alfabetización funcional se refiere a aquellas personas que pueden realizar todas las actividades necesarias para el funcionamiento eficaz de su grupo y comunidad, y que además les permite continuar usando la lectura, la escritura y el cálculo para su propio desarrollo y el de su comunidad" (UNESCO, 2005).¹⁸

Todo gira en torno a la información y los accesos, en cómo hace hoy la sociedad para adquirir conocimientos y cómo hace uso de esa información, como comunica y cómo evalúa, en un mundo cada vez más profuso en soportes convencionales y electrónicos. En este contexto aparece un planteo basado en nuevas necesidades formativas que pueden

¹⁷ Real Academia Española. (1970). Diccionario de la lengua española. Madrid, Espasa Calpe. p.58

¹⁸ UNESCO. (2005). Declaratoria de Alejandría sobre la Alfabetización Informacional y el aprendizaje a lo largo de la vida. Noviembre 2005.

demandar un aprendizaje a lo largo de la vida para ser aplicado en las tareas cotidianas.

Entonces la alfabetización de la información es un concepto más amplio, aunque incluye el dominio de los medios y procedimientos informáticos. Cabe aquí preguntarse si nos encontramos ante una nueva denominación de la formación para acercarse a la información, para encontrarla, utilizarla y valorarla, o se trata de una nueva concepción que debe ser encarada de una manera diferente. El planteo radica en cómo abordamos las habilidades que se generan en esta sociedad del conocimiento, producto del desarrollo y el avance constante de las tecnologías, como nos comprometemos en una sociedad globalizada para que haya una actitud crítica que beneficie a la comunidad, cómo insertamos en este proceso los valores éticos y cómo podemos hacer uso de la creatividad para producir los nuevos conocimientos.

Morales dice "El tener acceso a la misma información que los demás posee cada vez menos valor, para descubrir nuevas fuentes y sintetizar su información con la ya disponible adquiere una enorme y creciente importancia".¹⁹

Para completar el concepto de Alfabetización de la Información destacamos otros aspectos que fueron tomados de la opinión de Paulette Bernhard, entre ellos: " aspectos éticos y sociales; actitud activa para el aprendizaje durante toda la vida; crítica de los medios de comunicación y autoevaluación".²⁰

¹⁹ MORALES. (2000). Orientaciones didácticas para la mejora de la alfabetización informacional. En: Estrategias y modelos para enseñar a usar la información. Murcia: p.219-234.

²⁰ HERNHARD, Paulette. (2002). La formación en el uso de la información, una ventaja en la enseñanza superior: situación actual. En: Anales de la Documentación, Nº 5, p.409; p.435.

A lo que agregamos la importancia que adquiere el valor que se da a la información, o en otros términos, la actitud frente al "valor de la información".

En este contexto el Centro de Documentación debe plantearse como integrar el concepto de Alfabetización de la Información y como aplicarlo, para que cuando el usuario acceda a la información aproveche las herramientas informativas que se le presentan, incorpore los cambios tecnológicos, valore y use información, adquiera un pensamiento crítico, y en particular para que se cumpla la premisa del aprendizaje activo a lo largo de su vida.

Entonces es importante que la Sociedad de la Información constituya una nueva revolución social basada en la democratización del acceso a la información y al conocimiento, y de esta será cada vez más el motor del crecimiento y riqueza de los pueblos. Es evidente que las sociedades y regiones más avanzadas, en el futuro inmediato, van a desarrollarse en torno a la nueva Sociedad de la Información y del conocimiento, y es por ello que las instituciones públicas y privadas deben dedicar una especial atención, al desarrollo de la misma en la sociedad del país.

2.7.4.1. Alfabetización digital

Este tipo de alfabetización se refiere a las habilidades para usar Internet y a la capacidad para comprender y utilizar información en formatos hipertextuales y multimediales.

2.7.4.2. Alfabetización tecnológica o informática

Se entiende por alfabetización tecnológica a la capacidad de usar las computadoras, especialmente en el manejo de los componentes de hardware y software: procesadores de texto, planillas de cálculo,

procesadores de imágenes, correo electrónico o programas multimediales. Incluye cualquier otra habilidad para difundir y publicar información electrónica, imágenes, diseño de páginas Web, y entender en las formas de acceso a recursos que se encuentran en red.

2.7.4.3. Biblioteca virtual

Transformó notoriamente a la biblioteca tradicional, y sus usuarios son heterogéneos. Si sirve a una institución determinada responderá a sus objetivos; si toma como un servicio con características de universalidad, puede albergar cualquier tipo de público sin importar demandas. Los materiales son diversos: van desde una cita al texto completo y, a diferencia de la biblioteca tradicional, interrelaciona páginas mediante enlaces.

2.7.4.4. Informática y sociedad

El acelerado cambio que experimenta la tecnología, particularmente en la informática, inducen a modificaciones en la sociedad y en la vida de los individuos, en las organizaciones y en su forma de trabajar, con demandas crecientes en el manejo de la información. En este sentido, la informática goza de una particularidad por cuanto no hay actividad en la que no se pueda concebir su aplicación, proporcionando grandes ventajas como ser eficiencia y la confiabilidad.

En los últimos años se experimentó un crecimiento del 80% de utilización de sistemas informativos y/o la automatización de muchos procesos, que si bien se efectúa de manera violenta y rápida conforme el avance tecnológico mundial causando un impacto en el medio nacional, trae consigo muchos beneficios en la administración y gestión de la información.

2.7.4.5. Desarrollo humano a través de la tecnología

Las transformaciones tecnológicas actuales están haciendo avanzar las fronteras de la medicina, las comunicaciones, la agricultura, la energía y las fuentes del crecimiento dinámico. Sin embargo, las tecnologías destinadas a satisfacer los deseos y las necesidades de los consumidores y productores de Europa, el Japón o los Estados Unidos no necesariamente responden a las necesidades, las condiciones y las limitaciones institucionales de los consumidores de los países en desarrollo. Algunas tecnologías pueden adaptarse localmente, pero para ello se requieren recursos. Otras requieren esencialmente ser reinventadas. Los países en desarrollo pueden hacer mucho para aprovechar los beneficios y controlar los riesgos de las nuevas tecnologías, pero las iniciativas mundiales también tienen una importancia crucial. ¿Por qué mundial?, porque el valor de la investigación y el desarrollo no tienen fronteras, y pocos países invertirán suficientemente por sí mismos para proporcionar bienes públicos mundiales.

Por una parte, las transformaciones tecnológicas actuales tienen enormes posibilidades de ayudar a erradicar la pobreza. Aunque esas transformaciones no sustituyen la necesidad de movilizar y aprovechar mejor las tecnologías existentes, ofrecen formas de superar las viejas limitaciones.

Sin embargo, la atención inadecuada acerca del papel de la ciencia y la tecnología en el desarrollo humano es una de las principales deficiencias del sistema mundial que rige el cambio tecnológico. A pesar del reconocimiento generalizado de que el conocimiento es imprescindible para el desarrollo.

En nuestro caso, como país en vía de desarrollo esta tecnología está generando una brecha digital o tecnológica debido a que la sociedad del conocimiento plantea tantos beneficios potenciales como retos y, en el caso de las personas adultas, considerables riesgos e incertidumbres que amenaza con provocar mayores desigualdades y aumentar la exclusión social.

Por lo tanto, hoy en día la formación se ha convertido en algo clave para el correcto desarrollo de la sociedad, lograr una formación efectiva y que dote a las personas de las habilidades necesarias para tratar con las nuevas tecnologías, y sobre todo Internet, contribuye a una mejor calidad de vida.

2.7.4.6. Alfabetización aplicada al campo de la información

Hace referencia a la capacidad para determinar qué información se necesita, cómo encontrarla y cómo emplearla de manera eficaz. Abarca habilidades para encontrar información, cómo localizar y recuperar documentos, y el manejo de computadoras y sus diferentes aplicaciones. Incluye las competencias para usar información. La diferencia esencial con respecto a otro tipo de alfabetización consiste en compartir, actuar éticamente y valorar la información.

2.8. Conocimiento

El diccionario de la Real Academia Española define como conocimiento: "El producto o resultado de ser instruido, el conjunto de cosas sobre las que se sabe o que están contenidas en la ciencia". El diccionario acepta que la existencia de conocimiento es muy difícil de observar y reduce su presencia a la detección de sus efectos posteriores. Los conocimientos se almacenan en la persona (o en otro tipo de agentes).

Para Davenport y Prusak, el conocimiento es una mezcla de experiencia, valores, información y "saber hacer" que sirve como marco para la incorporación de nuevas experiencias e información, y es útil para la acción. Se origina y se aplica en la mente de los conocedores. En las organizaciones con frecuencia no solo se encuentra de documentos o almacenes de datos, sino que también está en rutinas organizativas, procesos, prácticas, y normas.²¹

El conocimiento se deriva de la información, así como la información se deriva de los datos. Para que la información se convierta en conocimiento, las personas deben hacer prácticamente todo el trabajo. Esta transformación se produce por la:

- Comparación
- Consecuencias
- Conexiones
- Conversación

Estas actividades de creación de conocimiento tienen dentro y entre personas. Al igual que encontramos datos en registros, e información en mensajes, podemos obtenemos conocimiento de individuos, grupos de conocimiento, o incluso en rutinas organizativas.

2.9. Los usuarios

Generalmente, al definir concepto de usuario se habla de categorías o tipologías, pero según el diccionario de la lengua de la Real Academia Española:

Usuario, es la persona que tiene derecho de usar una cosa ajena con cierta limitación.

²¹ DAVENPORT, T.; PRUSAK, L. (1998). Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know, Harward Business School Press

Lector, es el que lee o tiene el hábito de leer.

Buoconore distingue entre uno y otro, especificando conceptos: "todo **lector** es, por ese solo hecho, **un usuario**, pero la inversa no siempre es exacta".²²

Entonces **Usuario** es la persona que hace un aprovechamiento intensivo, activo, y asiduo, no solo del servicio de lectura, sino de otros servicios que pueden proporcionar las Unidades de Información, como resúmenes analíticos, servicio de fotocopias etc. El **lector**, es el que concurre, regularmente o esporádicamente a consultar algún libro, en sala o fuera de ella, o por medio del préstamo a domicilio.

Según Rendón y algunos autores "el usuario es el ser humano que por su estructura ontológica exige o puede exigir satisfacer ciertas necesidades que emanan de su ser específico. Las necesidades que le interesan a la bibliotecología son las de información documental".²³

Para Lancaster "usuario es un miembro de la comunidad específica a la cual una determinada unidad de información está destinada a servir y debe considerarse que abarca tanto a los usuarios potenciales como a los reales."²⁴

El glosario de la ALA define al usuario como "la persona que usa los materiales o los servicios de una biblioteca".²⁵

Amaya dice que "usuario es la persona que utiliza los servicios de una biblioteca con el fin de resolver sus necesidades de información, no

²² BUOCONORE, Domingo. (1976). Diccionario de Bibliotecología: términos relativos a la bibliología, bibliografía, bibliofilia, biblioteconomía, archivología, tipografía y materias afines. Buenos Aires, Marymar; p. 419-420

²³ RENDON ROJAS, Miguel Ángel. (1997). Bases teóricas y filosofías de la Bibliotecología. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas; p. 80-81.

²⁴ LANCASTER, F.W. (1983). Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas.

²⁵ YOUNG, Heartsill. (1988). Glosario ALA de bibliotecología y ciencias de la información. Madrid: Díaz de Santos; p. 361.

importando el nivel de investigación que éstas requieran".²⁶

El usuario puede ser definido de diferentes formas, pero de hecho es la persona que acude a la biblioteca para satisfacer una necesidad de información a través de los servicios bibliotecarios y de información que se brindan en esa institución informativa.

El usuario es una parte fundamental de cualquier biblioteca, ya que es el motor que echa a andar todas las actividades que se realizan en ella. Sin el usuario no existiría la biblioteca, ya que esta unidad desde su origen fue creada con el propósito de satisfacer una necesidad del hombre, la de conservar y transmitir para las generaciones futuras sus ideas, hechos y conocimientos.

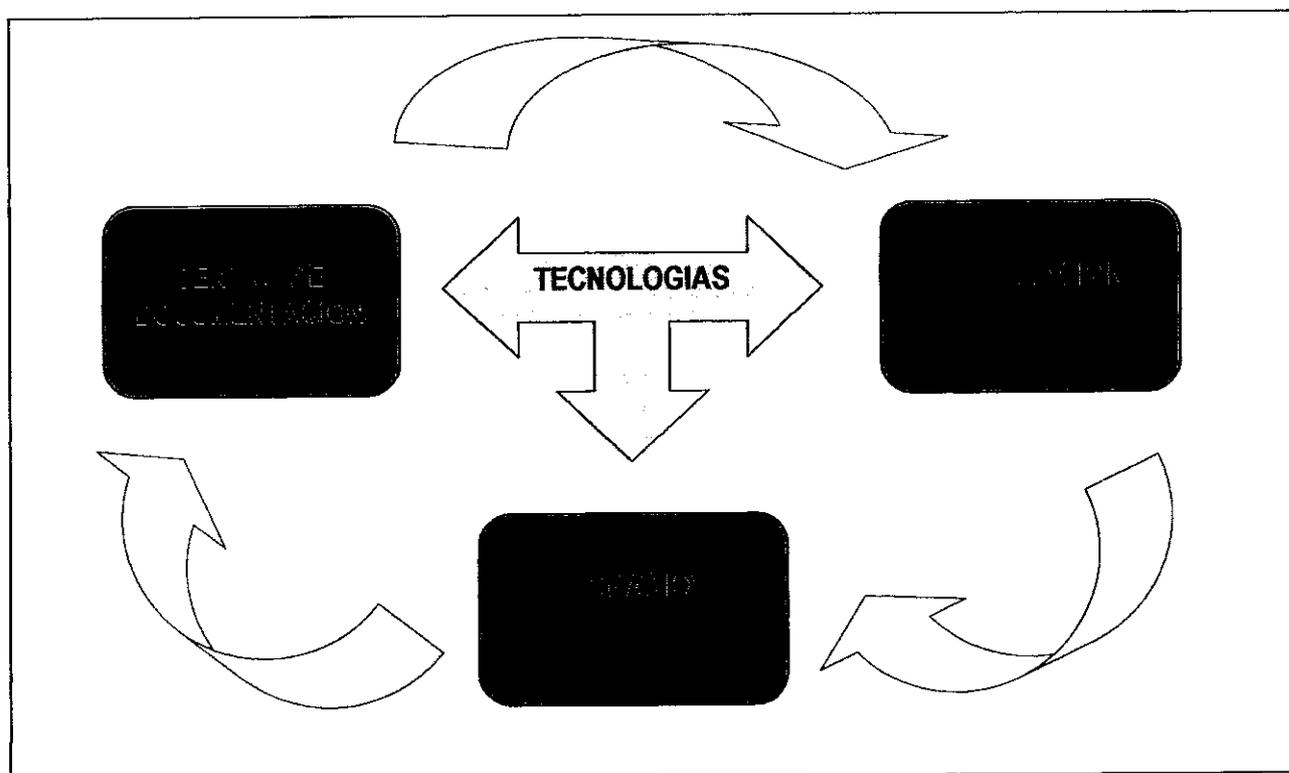
De esta forma se puede decir que "El usuario es el origen y fin de la actividad bibliotecaria, es el que motiva el proceso informativo con su deseo de satisfacer una necesidad de información y sólo con la satisfacción de esta se culmina el proceso" e inicia nuevamente.

La literatura corriente ha definido dos grupos de usuarios de la información: los potenciales, que son los que necesitan información pero no están conscientes de ello, y los reales, que también la necesitan, no tienen tanto nivel de incertidumbre y son los que la utilizan frecuentemente.

²⁶ AMAYA RAMIREZ, Miguel Ángel. (1997). Evaluación de la satisfacción de los usuarios en la recuperación de la información. México, UNAM; p. 22.

FIGURA 1

Interacción información-usuario-centro de documentación-tecnologías



Fuente: Elaboración propia

Esta interacción información-usuario-Centro de Documentación-tecnologías constituye un ciclo que se retroalimenta en forma continua, generando en esa relación nuevos modos de informar y ser informados.

“La unidad de información debe conocer las necesidades de los usuarios para que los recursos y servicios que se ofrezcan puedan satisfacerlos. Antes de dar comienzo a un estudio de usuarios, es conveniente realizar un diagnóstico de los servicios que está ofreciendo la unidad de información y atender a los factores que intervienen en la prestación de los servicios, el personal y la infraestructura. El recurso financiero con el que pueda contar las unidades de información juega un papel muy

importante, pues del presupuesto que se le asigne dependerá el buen desarrollo de la misma. Con este medio se mejorara la adquisición de tecnología, el desarrollo de las colecciones, los recursos electrónicos, el material de difusión y los recursos humanos necesarios para ofrecer buenos servicios.”²⁷

Para Alonso Izquierdo los estudios de usuarios constituyen la piedra angular de los programas de gestión de calidad, porque suministran las bases sobre las que se proyecta y transforma un producto o un servicio de información, e incluso, un sistema entero. Con la aplicación de este tipo de estudios, la institución documental posee una valiosa información de primera mano sobre cómo reaccionan los usuarios a las diferentes características de la calidad de los servicios y que acciones concretas deben realizarse para mejorar y mantener la calidad. Además, no solo van a ofrecer un análisis de la situación real de la organización, sino que, a partir de ellos, puede realizar las reorientaciones necesarias para el buen funcionamiento de los servicios y, con el conocimiento y la proyección debida, puede utilizarse para predecir el mañana.²⁸

Para Paula Nuñez “los estudios de usuarios son, por tanto, un tipo de estudio, dirigidos especialmente a la investigación de los requerimientos de formación e información de las organizaciones o comunidades y de los grupos y personas que desarrollan sus actividades en el contexto de su cultura, sus metas y aspiraciones.”²⁹

En consecuencia un estudio de usuarios trata de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información, establecer las necesidades y lograr la satisfacción de los usuarios.

²⁷ <http://fesabid98.florida-univ.es> [Consulta: 24/08/2008]

²⁸ IZQUIERDO, Alonso. (1998). Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad. Propuesta en un marco teórico integrador para el estudio de usuario de información

²⁹ NUÑEZ, Paula. (2005). Las necesidades de información y formación.

2.9.1. Objetivos de los estudio de usuarios

- a. Analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información, establecer las necesidades y conseguir la satisfacción de los usuarios.
- b. Saber las motivaciones, actitudes, valores o deseos respecto a la unidad de información.
- c. Evaluar la unidad de información: el usuario como fuente de información de la unidad de información.
- d. Mostrar problemas para adecuar los servicios o efectuar cambios: adecuar los espacios, la formación a las necesidades.

2.9.2. Herramientas para el estudio de usuarios

“Es complejo elegir la herramienta más conveniente para realizar un estudio de usuario que permita conocer su grado de satisfacción respecto de los servicios, infraestructura, instalaciones, recursos, atención, etc. Entre estas herramientas podemos destacar:

El cuestionario, para recoger información, donde se incluirán las preguntas que respondan a los objetivos propuestos. Es conveniente realizar el estudio sobre un muestra probalística de sujeto-tipo.

Si lo que se desea conocer es qué uso se hace de los servicios, las visitas a la biblioteca y las consultas realizadas a los materiales, será suficiente utilizar un cuestionario cuantificable, cuyo resultado estará centrado en la medición.

Si lo que se pretende es relevar el conocimiento de los usuarios, habrá que incluir otros aspectos: si conocen y cómo utilizan los servicios, como manejan las fuentes impresas, las dificultades que encuentran en el uso de los recursos electrónicos o en línea, o en la forma en que se ordena y se utiliza la información. El conocer cuánto sabe el usuario de

los servicios de la unidad de información o del manejo y uso de las fuentes, permitirá diseñar un programa de formación de usuarios".³⁰

2.10. Formación de Usuarios

2.10.1 Contexto de la formación de usuarios

"A través del tiempo las Unidades de Información fueron modificando el enfoque y los contenidos utilizados para formar usuarios. Durante cierto el objetivo principal era organizar las colecciones y diseñar los servicios, que para entonces estaban destinados a los públicos universitarios y especializados. Así, el objeto de estudio para los bibliotecarios y documentalistas que se estaban formando era la biblioteca y su organización, más que los usuarios en sí mismos. Debieron pasar varios años hasta que apareciera el enfoque centrado en el usuario, donde la preocupación fuera como utilizar las fuentes y servicios; luego se puso en énfasis en cómo seleccionar esas fuentes y posteriormente en cómo hacer uso de la información. A partir del siglo XX aparecen nuevos formatos de comunicación que son incorporados a la enseñanza junto al uso de los impresos ya existentes. Esto fue derivando en la adquisición de otro tipo de habilidades para el manejo de las fuentes. Más tarde aparece un nuevo enfoque basado en la localización y recuperación, relacionado con las estrategias de búsqueda y las diferentes fuentes para buscar información".³¹

Por lo que se mencionó anteriormente, debe existir un proceso para que se produzca la transferencia de información. Por tal motivo, al concepto de búsqueda y uso de la información se le agrega la presentación y comunicación de la misma, que se sintetiza de la siguiente manera:

³⁰ http://200.45.54.26/academica/departamentos/informac/catedras/estudio_u/bloque_1/us/c
[Consulta:30/08/2008]

³¹ <http://fesabid98.florida-uni.es> [Consulta: 24/08/2008]

Proceso de transferencia de información

Inicio y selección	→	comienzo de la búsqueda de Información
Exploración y formulación	→	análisis de la Información relevante
Uso y presentación	→	enfoque de la Información
Difusión	→	comunicación de la información

Este proceso requiere un modo de transferir la información, y para aplicarlo deberá basarse en primer lugar en las necesidades del usuario, posibilitando así que este pueda cumplir con sus expectativas.

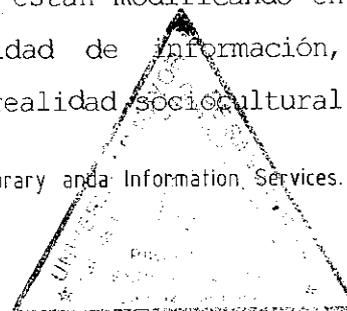
Para Kuhlthau "Un punto de vista más amplio de la educación de la información va más allá de la localización de materiales hacia la interpretación y uso de la información más que solo localizar fuentes en una colección organizada".³²

2.10.2. El porqué de la formación

En términos generales se conoce a la formación de usuarios (FU) como aquel conjunto de actividades que desarrollan las unidades de información para transmitir al usuario qué es y cómo funciona. Su objetivo es instruirlo en los procesos de búsqueda bibliográfica, identificación de las distintas fuentes y sus formatos, la localización, selección, evacuación y utilización de la información.

Es evidente que los cambios sociales y tecnológicos relacionados con el mundo de la cultura, la información y la educación están modificando en gran medida la función y la misión de la unidad de información, debiéndose esta adaptar e integrar ante esta nueva realidad sociocultural

³² KUHLETHAU, Carol Colter. (1993). Eeking Meaning a Process Approach to Library and Information Services. Norwood, N.J Ablex Publishing, p. 153.



en la que se encuentra inmersa.

Podemos definir la formación de usuarios en:

- La formación al usuario, individual o colectivamente, en la utilización eficaz de los servicios y recursos que ofrece la unidad de información.
- El uso óptimo de los mismos requiere de un conjunto de actividades pedagógicas.
- La formación de usuarios hace realidad la función educadora de la unidad de información ampliando la plataforma de apoyo académico, transformándose en un nuevo ámbito educativo dentro de la institución de la cual forma parte.

Definiendo conceptos

Diversos términos son utilizados a la hora de nombrar las actividades de formación que se realizan en la unidad de información. Para facilitar la comprensión de estos conceptos se hace referencia a aquellos utilizados con mayor frecuencia.

2.10.2.1. Orientación: es guiar a través de las áreas, servicios y recursos documentales. Familiariza al nuevo usuario con el ambiente físico de la unidad de información y con el personal disponible para ayudarlo en cada sector.

2.10.2.2. Promoción: son aquellas actividades tendientes a dar a conocer qué es, que tiene y qué ofrece la unidad de información, creando una imagen de la misma para que los usuarios se acerquen a ella.

2.10.2.3. Capacitación - Adiestramiento: se corresponde con la transmisión de aquellos conocimientos teórico-prácticos que posee el personal a cargo de esta tarea. Es el proceso de aprendizaje, por parte

de los usuarios, qué es y cómo utilizan los diferentes recursos que se presentan.

2.10.2.4. Instrucción (Instrucción bibliográfica): correspondería a una acción sistemática para lograr usuarios competentes en la selección y localización de información, tanto dentro como fuera de la unidad de información.

2.10.2.5. Formación: estrategia de enseñanza-aprendizaje organizada y sistematizada a través de una planificación para transformar los conocimientos, técnicas y actitudes de las personas.

2.10.2.6. Alfabetización en información: hace referencia a las competencias, aptitudes, conocimientos y valores necesarios para acceder, usar y comunicar la información en cualquiera de sus formas, con fines de estudio, investigación o para la práctica profesional.

2.10.2.7. Educación documental: Hace referencia a una enseñanza de tipo transversal: pretende enseñar al usuario a hacer uso de las técnicas bibliotecarias más básicas. Su finalidad es que tanto docentes como bibliotecarios tengan las herramientas para enfrentar los retos que presenta la sociedad del conocimiento y la información, y puedan transmitirlos a sus alumnos y usuarios.

Relación de conceptos

La educación, en su concepción más amplia, es el aprendizaje integral que abarca toda la vida y todos los aspectos del ser humano. Presenta dos formas, la formal y sistematizada, que corresponde a la formación institucionalizada, y la informal, que es la presentación más frecuente de los programas de formación establecidos por las unidades de información. Esto es lo que pretende también la alfabetización en información al tener como una de las metas el lograr que los individuos

aprendan a aprender.

Niveles de formación

Podemos estructurar los programas de Formación de usuarios en función del tipo y características de los usuarios. De esta forma tenemos diferentes niveles y grados de complejidad de sus contenidos.

a. Nivel básico o inicial

Dirigido a toda la comunidad en general, a alumnos del primer ciclo de la educación básica, media, terciaria e ingresantes universitarios. Algunas metodologías a implementar es este nivel son: visitas guiadas, presentación de la biblioteca, difusión de servicios y recursos básicos.

b. Nivel intermedio

Dirigido a aquellos individuos que ya poseen algún tipo de conocimiento acerca de los recursos y servicios que le ofrece la Unidad de Información. Las formas de instrucción se basan en: talleres, articulación con asignaturas, metodología de la investigación bibliográfica.

c. Nivel avanzado

Dirigido a profesores, investigadores, graduados y estudiantes de carreras de postgrado, maestrías, etc. Los contenidos que se presentan son más complejos, con sesiones de mayor duración y jornadas intensivas teórico-prácticas.

La siguiente figura describe, de acuerdo a la clasificación de Svinicki y Schwartz, los diferentes métodos de enseñanza aplicables a modelos colectivos o individuales de formación, adaptables tanto a usuarios

reales como potenciales, presénciales o virtuales.³³

FIGURA 2

Métodos de enseñanza aplicables a modelos colectivos o individuales de formación

<p>Instrucción Directa</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El bibliotecario instructor o un medio audiovisual transmite la información - Escasa interacción Instructor-usuario - Transmisión de la información en forma vertical - Ejemplos: visitas guiadas, conferencias demostraciones, videos, guías, etc. 	
<p>Instrucción Indirecta</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El usuario controla y es responsable de su aprendizaje. - Ejemplos: simulaciones por computadora, exposición con discusión, tormenta de ideas, tutorías, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Transmisión de la información de forma transversal. - Mayor interacción instructor-usuario.
<p>Instrucción Semidirecta</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Combinación de los métodos anteriores. - El bibliotecario instructor indica procedimientos. - Participación activa del usuario. - Ejemplos: estudio de casos, exposición dialogada y demostración, instrucción programada, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Favorece el proceso comunicacional. - Retroalimentación inmediata.

Fuente: Svincki, M. *Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas.*

³³ SVINICKI, M. Q.;SCHWART,B.A. (1991). *Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas: aprendizaje y diseño de instrucción.* Madrid: Fundación German Sánchez Ruiperez.

¿Por qué es necesario un programa de formación de usuarios?

Los individuos llegan a una Unidad de Información sin saber que se les puede ofrecer, simplemente la consideran un lugar tranquilo para el estudio, desconociendo los servicios y recursos que allí pueden encontrar. Tampoco saben cómo utilizar los documentos que se les presentan en diferentes soportes, ni como buscar o integrar un tema a sus necesidades.

Para comenzar a elaborar un programa de formación, el centro de documentación debe considerar ciertas variables, como el tipo de usuarios que llegan a la institución, la conveniencia de efectuar un estudio de usuarios, como orientar la formación para utilizar la forma más conveniente en cada situación, en qué momento realizarla, los contenidos a aplicar, el espacio asignado para realizar las sesiones, los medios utilizados, la difusión del programa dentro y fuera de la organización, ya sea de un público homogéneo o heterogéneo.

De este modo el centro de documentación podrá tomar conciencia de la necesidad de formar, y esta tarea le permitirá, además, conocer y planificar sobre los nuevos recursos y servicios que será más conveniente adquirir o implementar.

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

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

Con esta definición se introducen dos conceptos de la formación: la colectiva, que incluye visitas guiadas, conferencias u otro tipo de actividad grupal, y la individual, que se realiza a través de la señalización adecuada para el uso de los servicios y recursos, o

mediante la entrega de folletos y guías, aunque se considera como fundamental en el concepto de formación individual la que realiza en forma personalizada en cada servicio del centro de documentación.

2.11. Concepción del programa de formación

Según Monge Rodríguez y García Gómez "es aconsejable dividir un plan de formación de usuarios en dos niveles, el primero destinado a los formadores para que dominen las habilidades requeridas y realicen una formación efectiva, y el segundo para los usuarios finales con relación a sus necesidades reales."³⁴

Es conveniente implementar un programa donde se contemple a todos los usuarios que requieren los servicios del centro de documentación, considerando el nivel de preparación educativa y sus necesidades puntuales.

Si el ofrecimiento del centro de documentación satisface la demanda, se habrá logrado el primer paso en la formación, si no la satisface servirá para que se vean la falla del proceso y se realicen las correcciones que sean necesarias.

2.12. Aplicación del plan de formación de usuarios

El primer aspecto es ejecutar un análisis del contexto social para determinar qué lugar ocupa el centro de documentación en la sociedad y cómo se desenvuelve para que alcance una participación activa en ella. Al respecto, y para fijar objetivos claros, es necesario hacerse algunas preguntas.

³⁴ MONGE RODRIGUEZ, Gloria; GARCIA GOMEZ, Juan Carlos. Formación de usuarios en tecnologías de la información. En: VI Jornadas Españolas de Documentación: "Los sistemas de información al servicio de la sociedad", Fesabid 98. Valencia, España: 29 al 31 de octubre de 1998.

- ¿Qué papel desempeña el centro de documentación en la sociedad actual?
- ¿Qué posición desea alcanzar el centro de documentación en la sociedad?
- ¿Qué papel desempeña la formación de usuarios en el centro de documentación?
- ¿Qué puede afectar la formación de los usuarios a la imagen que el centro de documentación tiene o desea tener en la sociedad?

Un segundo aspecto es el diagnóstico es el que se lleva a cabo en una planeación estratégica, el análisis FODA.

En líneas generales, en el diagnóstico del Centro de Documentación y que afectan en la planificación de los servicios, con especial énfasis en la formación de usuarios. De acuerdo a la situación del centro de documentación el diagnóstico será diferente, por lo tanto lo que se considera una fortaleza, puede constituir una debilidad en otra biblioteca, o una debilidad puede ser, en otra, una fortaleza.

Ámbito Interno

Fortalezas

- Personal dedicado a la capacitación con ductilidad necesaria para encarar el trabajo.
- Alto nivel de uso de las instalaciones.
- Buena atención y disposición hacia el usuario.
- La biblioteca cuenta con normativas que regulan los distintos servicios.
- Se brinda asistencia a cualquier usuario externo.
- Alto porcentaje de fondos informatizados.
- Progresivo aumento en el número de servicios prestados.

- Se poseen soportes electrónicos que se combinan con los impresos.
- Se dispone de estructura informática para la consulta.
- Existen canales de comunicación recíproca entre centro de documentación y usuarios.
- Alto frecuencia de uso del centro de documentación por parte de los usuarios.

Debilidades

Afectan en forma negativa el desempeño de la biblioteca, lo que lleva a tener malos productos o servicios.

- Métodos pedagógicos que no favorecen el aprendizaje del alumno con los recursos bibliográficos.
- Falta de soporte bibliográfico.
- Los usuarios desconocen los recursos disponibles y como acceder a ellos.
- Falta de infraestructura tecnológica óptima dentro del centro de documentación.
- El edificio no está adaptado a los discapacitados.
- No existe un incremento constante de la colección.
- Baja implementación de programas para la formación de usuarios.
- No está sistematizada la recogida de datos para conocer el uso y grado de satisfacción de los usuarios.
- Descontento con el horario del centro de documentación.
- Los contactos con usuarios que aportan información, son más esporádicos e informales que preestablecidos.
- Falta de mecanismo de relación directa con los usuarios, como entrevistas.
- El personal carece de formación bibliotecológica.

Ámbito Externo

Oportunidades

Es lo que el medio exterior puede proporcionar y lo que posibilita seleccionar estrategias para aprovechar lo que provee ese entorno.

- Existen eventos a nivel nacional para difundir las experiencias y nuevos desarrollos de los centros de documentación.
- Instituciones y organismos de la bibliotecología y la documentación están trabajando en la gestión de indicadores y estándares.
- Existen canales de comunicación para difundir.
- Hay acceso a catálogos colectivos.
- Acceso a portales de información documental nacionales e internacionales.
- Se dictan cursos de actualización profesional para bibliotecarios y documentalistas.
- Se dictan cursos de capacitación para el personal no bibliotecario y documentalista que se desempeña en las unidades de información.
- Existen campañas nacionales e internacionales para promocionar las unidades de información.

Amenazas

Estas están latentes y es importante prestarles atención porque en cualquier momento pueden afectar a las unidades de información y conducirla a una crisis interna. Para reducir las amenazas se suelen realizar acciones preventivas:

- No existe una política de información a nivel nacional.
- No existe capacitación a nivel nacional.

- Insuficiente adecuación a un modelo bibliotecario integrador de las posibilidades tecnológicas.
- Ausencia de estándares para la formación de usuarios.
- Inexistencia de planificación por objetivos.
- No hay una planificación de gastos destinados a la unidad de información para compra de materiales bibliográficos respecto del presupuesto global.
- No existe una comisión asesora del centro de documentación en los diferentes niveles (universidad, gobierno, provincia, escolar, público, etc.)
- En el ámbito institucional y en el nacional, no existe reconocimiento por la labor bibliotecaria documentalista.

Líneas estratégicas de mejora

Estas líneas surgen de la combinación de los factores que intervienen en el análisis FODA y la ponderación que se haga de ellos, y son las que se aplicaran en el desarrollo del Plan Estratégico de las unidades de información. En este caso, también se da un listado a modo de ejemplo, sin un orden lógico, pudiendo ser que en algunos casos estas orientaciones resulten repetitivas o similares.

- Planificar y gestionar los servicios por objetivos de calidad.
- Diseñar un programa de formación de usuarios que sirva de respaldo al desarrollo académico y curricular.
- Realizar estudios de satisfacción de usuarios.
- Formar usuarios para la utilización efectiva de la información.
- Establecer programas de reconocimiento y estímulo para los usuarios.
- Seleccionar y gestionar los diferentes recursos de información.
- Focalizar las necesidades, presentes y futuras, de los

usuarios.

- Crear nuevos servicios y mejorar los existentes.
- Aumentar el volumen de la colección.
- Facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento.
- Ofrecer acceso a determinados servicios desde fuera de la propia del centro de documentación, como OPACS, base de datos, documentos electrónicos o envío de documentos.
- Ampliar el horario de apertura.
- Desarrollar programas para la formación continuada y también actividades de extensión bibliotecaria.
- Proporcionar una formación bibliotecológica básica al personal del servicio.
- Desarrollar un Plan Estratégico para la unidad de información.
- Realizar difusión de los servicios y actividades de la unidad de información dentro y fuera de la comunidad.
- Realizar estudios comparativos de los resultados obtenidos por otras unidades de información.
- Fomentar la participación del personal en la definición de objetivos.

TERCERA
PARTE: DESCRIPCIÓN DEL
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

3.1. El Centro de Promoción de la Mujer Gregoria Apaza

3.1.1. Reseña histórica del Centro de Promoción Gregoria Apaza

¿Quién fue Gregoria Apaza?

Desde muy niña, fue testigo de humillaciones a su pueblo por parte de los colonizadores españoles. En 1781 participó junto a su hermano Julián Apaza (Tupac Katari) en los movimientos indígenas contra la opresión española.

Estos movimientos indígenas cercaron las ciudades de La Paz y Sorata. Su carácter dominante y asombrosa fortaleza dieron un importante apoyo a la sublevación indígena.

Como mujeres de nuestra historia, Gregoria Apaza, permaneció en la sombra de la historia oficial. Como reconocimiento a su actuación y lucha la institución del CPMGA toma su nombre y recupera su imagen.

"El Centro de Promoción de la Mujer Gregoria Apaza (CPMGA) es una institución de Promoción y Desarrollo Social (IPDS), conformada legalmente como una asociación civil sin fines de lucro, el 5 de Marzo de 1983, con personería jurídica según Resolución Suprema N° 199098 y Registro único de ONG's N° 61. Está domiciliada en la ciudad de El Alto, en el Departamento de La Paz, República de Bolivia.

Desde sus 26 años de vida, el CPMGA ha desarrollado su trabajo de manera continua, rigiéndose en sus inicios por una planificación programática y, a partir de 1996, mediante planes quinquenales. Metodológicamente, la intervención se desarrolla partiendo de una práctica local concreta, a partir de la cual se construyen propuestas, se las validan y modifican, generando metodologías que buscan - desde la experiencia práctica - incidir políticamente en la sociedad y el Estado boliviano.

Lo central en la misión institucional es expresar de manera explicativa la comprensión de la exclusión de las mujeres a partir de la subordinación económica, étnica y de género, considerando que su realidad superpone esas dimensiones como elementos estructurales de esa marginalidad. Esta visión compleja de la vida de las mujeres se enriquece con la reflexión relativa a la democracia participativa, la interculturalidad y la corresponsabilidad ciudadana en todo el proceso de cambio en el continente americano.

3.1.2. Niveles de intervención del CPMGA

De acuerdo a su plan Quinquenal 2006-2010 se reafirman la definición de tres niveles de intervención institucional: individual, organizaciones y sociedad, los cuales ordenan las acciones, permitiendo diferenciar objetivos, impactos e indicadores.

- a) Nivel Individual:** hace referencia a las acciones dirigidas a lograr cambios en las personas como individuos, con intereses y problemáticas particulares (atención de violencia intrafamiliar, capacitación técnica integral, cursos de liderazgo, alfabetización digital).
- b) Nivel Organizaciones:** se refiere a las acciones que tienen como objetivo lograr cambios en las organizaciones sociales. (Capacitación y asesoramiento a dirigentes/as de organizaciones sociales, reflexión y debate con miembros de organizaciones, sistematizaciones de su acción).
- c) Nivel Sociedad:** se refiere a las acciones dirigidas a lograr cambios en el Estado (políticas públicas) y la población (opinión pública).

3.1.3. Objetivos de la institución

- Empoderar a las mujeres en los ámbitos político, económico y personal, promoviendo su autonomía.
- Fortalecer las organizaciones donde participan las mujeres buscando mayores niveles de autodeterminación y articulación, apoyando una mayor participación de mujeres y la construcción de políticas de equidad de género.
- Influir en políticas públicas, prácticas y actitudes sociales, a favor de la transformación de las relaciones de poder desiguales, desde la politización de la vida cotidiana de las mujeres.
- Fortalecimiento de la apropiación de mecanismos de participación política y toma de decisiones y espacios de control social de mujeres jóvenes.
- Aportar al fortalecimiento de la cultura democrática con perspectiva de género, generacional y étnico cultural.”³⁵

3.2. El Centro de Investigaciones, Documentación y Acceso a Tecnologías. -CIDAT-

Inicialmente se constituye esta unidad de información, que surge producto del trabajo de investigación sobre la problemática de la mujer alteña en los años 1988-1989.

En este periodo la unidad de información se posesiona como biblioteca escolar, particularmente por la alta frecuencia de participación escolar de El Alto. Posteriormente durante el periodo de 1990-2000 se establece formalmente el Centro de Documentación donde se trabaja captando todo el material bibliográfico y audiovisual sobre la ciudad de El Alto y produciendo en forma inicial información estadística sobre la misma.

³⁵ CENTRO DE PROMOCION DE LA MUJER GREGORIA APAZA. Plan Quinquenal 2006-2010. El Alto. p. 3-6

Durante el periodo 2000-2001 se procede a la transferencia de la biblioteca escolar de acuerdo a los nuevos mandatos institucionales que buscan la promoción del desarrollo local.

El CIDAT, dependiente de la Gerencia de Acción Ciudadana está centrado en el empoderamiento de las mujeres para incrementar su participación política y el fortalecimiento de sus organizaciones para la incorporación de las demandas de las mujeres. A este ámbito también contribuye la acción del Programa del CIDAT que trabaja principalmente en la promoción de conocimiento, su acceso y difusión.

El Centro de Documentación se articula en tres áreas:

- Recopila, sistematiza y difunde, materiales bibliográficos, hemerograficos, audiovisuales y fotográficos que contribuyen al desarrollo de investigación y generación de conocimiento.
- Existe un plan de formación para el acceso a tecnologías.
- Se promueven encuentros con la comunidad, a través de presentaciones públicas de libros, obras de teatro, difusión cinematográfica y otras actividades culturales y artísticas.

3.2.1 Objetivos del CIDAT

- Democratizar la información y fortalecer las capacidades de producción de conocimiento de las mujeres alteñas y de sus organizaciones.
- Contribuir a la producción y difusión de materiales didácticos para la capacitación en las temáticas de género y desarrollo.
- Contribuir a la investigación sobre temas relacionados con género y desarrollo, mediante la recopilación y difusión de materiales bibliográficos especializados.
- Incrementar la producción intelectual de mujeres de El Alto.

- Adquirir destreza y operabilidad en el manejo de la computadora, disminuir la brecha digital a través de la manipulación y aplicación de herramientas tecnológicas para realizar tareas de orden general y utilizar los medios informáticos necesarios para la comunicación y acceso a nuevas tecnologías mediante la navegación de páginas WEB situadas en Internet.

.El Centro de Investigación, Documentación y Acceso a Tecnologías (CIDAT) es el único centro de documentación de El Alto especializado en temas de género a nivel local, nacional e internacional. Su trabajo está dirigido a quienes se interesan por mirar el mundo con una visión de género, es decir que considera las diferentes necesidades de mujeres y de hombres y las relaciones entre ambos.

3.2.2. Estructura orgánica

El Centro de Investigación, Documentación y Acceso a Tecnologías (CIDAT), tiene la siguiente estructura organizativa:

- Técnico responsable CIDAT
- Instancias de selección y adquisición
- Inventario físico del material
- Procesos técnicos
- Sección especializada, hemeroteca videoteca
- Reprografía

Cuenta con el siguiente personal: el técnico responsable del CIDAT, que realiza los procesos técnicos y que esta también a cargo de la videoteca; una auxiliar bibliotecaria de la sección especializada y hemeroteca. De estos dos funcionarios solo uno tiene estudios universitarios en la Carrera de Bibliotecología.

3.2.3. Instancias de Selección y Adquisición

La selección, está conformada por una instancia de selección compuesta por cada una de las gerencias y el responsable del programa de Investigación y Documentación con la finalidad de garantizar y sostener la especialización temática del servicio de información y documentación.

La adquisición del material bibliográfico se realiza con las modalidades de compra, canje y donación.

3.2.4. Sección especializada

Brinda sus servicios a los funcionarios de la institución como a usuarios externos, resguarda una gran colección documental especializada en los enfoques de género, derechos humanos, fortalecimiento de la sociedad civil e interculturalidad, los mismos que marcan los contenidos centrales de sus procesos de formación, de atención, asesoramiento, producción de información y procesos de comunicación. Por lo expuesto esta sección constituye un instrumento social por cuanto apoya a los actuales requerimientos de servicios de información, que coadyuva e influirá en políticas públicas, sociales y económicas, que tendrán una incidencia para una mejor posición y situación de las mujeres que garanticen el ejercicio pleno de los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales de las mujeres y de la sociedad en su conjunto.

Atención a los usuarios, cuenta con un escritorio donde atiende una bibliotecaria, 4 mesas para 16 personas cada una con sus respectivas sillas, tienen 6 computadoras para consulta del material bibliográfico mediante la utilización de las bases de datos y catálogos electrónicos (OPAC), que también son utilizados para Internet.

3.2.5. Servicios

Este servicio de información y documentación como organización de servicios está encargado de crear una cultura de acceso, uso y producción de información.

La prestación de servicios y la diseminación de productos informativos son las funciones más importantes del servicio de información y documentación.

Para los usuarios externos y los usuarios internos se consideran las siguientes normas básicas:

1. Consulta de libros, revistas, monografías, tesis, periódicos y otros documentos en sala

Colección

a) Ofrece libros, monografías y revistas en el área de:

Género

- Documentos de las conferencias internacionales de género.
- Investigaciones de género.
- Producciones teóricas de género.

Derechos humanos

- Derechos humanos.
- Leyes y procedimientos normativos.
- Violencia intrafamiliar y doméstica.
- Derechos sexuales y reproductivos.

- Derechos laborales.
- Derechos políticos.

Fortalecimiento de la sociedad civil

- Sociedad civil.
- Democracia.
- Estado.
- Modelos de desarrollo.
- Cultura y etnicidad.
- Participación política.
- Economía.
- Movimientos sociales.
- Documentos de la ciudad de El Alto.

b) Colección de obras de referencia, donde se puede localizar anuarios estadísticos, diccionarios especializados, etc.

El Centro de documentación e Información es un espacio que recopila y procesa la información que se genera en torno al tema de la mujer y el género en diversos países del mundo.

Este material documental es coleccionado y proveniente de múltiples ámbitos: Organismos gubernamentales y no gubernamentales, organismos internacionales, centros académicos, universidades, grupos de base, grupos de mujeres y otros.

2. Préstamo a domicilio

Este servicio a usuarios externos se realiza con el préstamo de 2 libros a domicilio, con garantía monetaria (el doble del costo del libro). En el caso de los usuarios internos, se prestarán 3 libros como máximo, los que deberán ser devueltos en el lapso de 72 horas.

3. Servicio de referencia

Es un aspecto importante que el centro de investigación y documentación posibilita un adecuado aprovechamiento de su material de referencia para una respuesta adecuada, pertinente que deben responder a las necesidades específicas de los usuarios en sala, con una orientación hacia la fuente mediante la bibliotecaria en áreas temáticas de género y además se brindará información estadística.

4. Consulta de Bases de Datos

Para la inclusión de los servicios de información en línea en el sitio Web del centro, se cuenta con 6 computadores para el uso de los usuarios que facilite la búsqueda del material bibliográfico (autor, título y área temática). El Almacenamiento de información se realiza en el sistema Winisis que cuenta con 4 bases de datos: CDGA, KARDEX, AUVIS Y DIRBI; cuenta con catálogos electrónicos de acceso público (OPAC) (Online public Access catalog), que son: el Kantaita y Marco Polo.

5. Préstamo inter bibliotecario

El Centro de Documentación propicia préstamos de material bibliográfico con ciertas limitaciones por aspectos presupuestarios que no permite adquirir todos los materiales demandados, estará sujeto al reglamento de préstamos, este préstamo es más frecuente con el CIDEM.

6. Convenios con investigadores

Se brinda servicios a investigadores en la prestación del material bibliográfico de acuerdo al convenio firmado por la institución.

7. Servicio de reprografía

En el Centro de Documentación solo se facilita fotocopias de cierta cantidad de hojas de todo el material bibliográfico que puede utilizar el usuario, no pudiendo fotocopiar en su totalidad; esto por los derechos de autor.

3.2.6. Acceso a la sala de Internet

1. Aquí se da énfasis a los secretarios de prensa y propaganda, de las organizaciones sociales.

2. Los usuarios culminan con el plan de formación de uso y acceso a las nuevas tecnologías, en este caso Internet, para el acceso de información.

Por otro lado, es responsabilidad de los participantes producir información desde las prácticas de las organizaciones sociales de El Alto para ser socializados en la red local.

3.2.7. Formas de difusión sostenidas

Se elaboran y distribuyen:

1. **Alertas bibliográficas** -cada mes- para dar a conocer las nuevas adquisiciones del nuevo material bibliográfico. Para los usuarios internos serán difundidas vía intranet. En tanto para los usuarios externos serán difundidas por página electrónica de la institución.

2. **El panel informativo**, difunde información bibliográfica, información de interés institucional y de la población de El Alto, la que es renovada periódicamente.

3. **Exhibición bibliográfica**, el nuevo material bibliográfico en cualquiera de sus modalidades deberá es exhibido públicamente en las vitrinas correspondientes para conocimiento público del personal de la institución como de la población externa.

4. **Microprogramas educativos**, se producen semanalmente microprogramas radiofónicas con textos parciales de libros producidos por el Centro de Documentación o de bibliografías recientemente adquiridas para ser difundidas por radio Pachamama.

5. **Medios alternativos**, se producen trípticos, separadores de libros con información básica del servicio del Centro de Documentación.

3.2.8. Promoción de la lectura

Se desarrollan acciones de promoción a la lectura con la finalidad de promover la participación activa de la población de El Alto, de estudiantes universitarios, de profesionales, de intelectuales y del personal institucional del Centro, con base a los siguientes espacios:

- Presentaciones de libros u otros productos pedagógicos.
- Conversaciones con autores, organizan en un periodo trimestral sobre sus producciones intelectuales, con la finalidad de intercambiar conocimiento y metodologías de producción intelectual.
- Lecturas comunitarias, se organizan lecturas con grupos organizados de mujeres y jóvenes en salas de lecturas de las mismas organizaciones sociales.

3.2.9. Materiales Especiales

El Centro de Documentación cuenta con un:

- Archivo cinematográfico con materiales y documentales producidos por el Centro Gregoria Apaza y otras productoras locales, nacionales e internacionales.
- Archivo de sonido producido por Radio Pachamama.
- Archivo de imágenes audiovisuales de la ciudad de El Alto.
- Archivo de fotografías de la ciudad de El Alto.

Para este fin cuenta con los siguientes equipos: Data Show, Laptof, filmadora, cámara digital.

3.2.10. Ingresos propios

Realizan la venta de productos institucionales, un principio institucional es que toda producción de material bibliográfico, de audio, audiovisual u otro material pedagógico está sujeto a su venta y la consignación de venta de libros, con la firma de convenios con las principales casas editoras del país.

3.2.11. Usuarios del Centro de documentación

Los usuarios se encuentran comprendidos en un espectro muy amplio que abarca desde una persona hasta una organización. En tal sentido, la topología será diferente y las necesidades también, dependiendo además de las características de la institución y de la comunidad en la que sirve.

En nuestro caso clasificaremos en dos grupos: usuarios internos y usuarios externos:

Usuarios Internos

- Personal de planta permanente
- Personal transitorio
- Personal contratado (facilitadores)
- Pasantes

Usuarios Externos

- Estudiantes de colegios públicos y privados
- Tesistas de grado
- Estudiantes de universidades públicas y privadas
- Investigadores
- Profesionales
- Estudiantes de Institutos
- Normalistas
- Vecinas/os

CUARTA
PARTE: RESULTADOS DE LA
INVESTIGACIÓN
DE CAMPO

4.1. Tabulación de datos para optimizar la formación y servicios de los usuarios del CIDAT

Pregunta 1

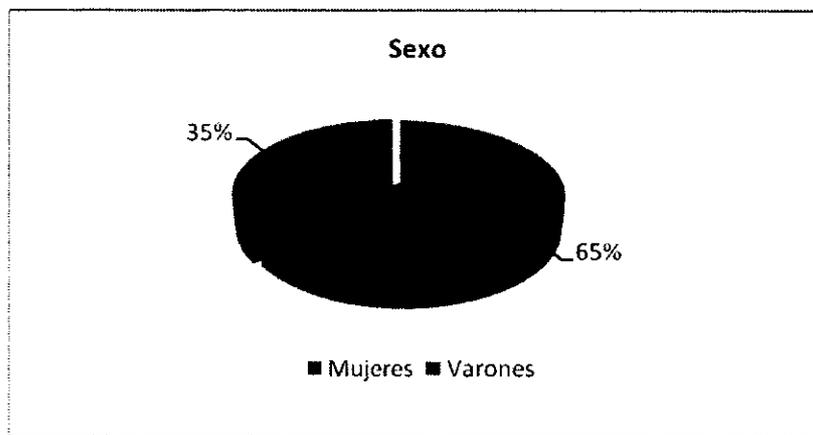
Sexo:

Cuadro 1

Descripción	Cantidad	%
Varones	35	35%
Mujeres	65	65%
TOTAL	100	100%

Finalidad: Usuarios que corresponden al sexo femenino y masculino.

Grafico No 1



Análisis: Se diseñó un estudio que representa un enfoque mixto, con énfasis en lo cualitativo se eligió una muestra de 100 persona entre usuarios internos y externos 65 son de sexo masculino y 35 de sexo femenino. (Grafico No 1)

Pregunta 2

¿Qué nivel de interés tiene usted acerca de las innovaciones y avances tecnológicos (Internet)?

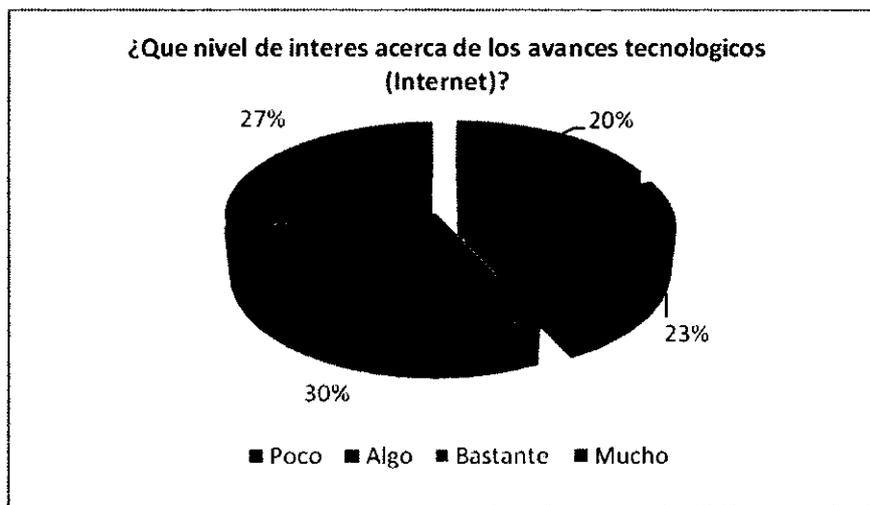
- Poco
- Algo
- Bastante
- Mucho

Finalidad: Conocer el grado de interés acerca de los avances tecnológicos

Cuadro 2

Descripción	Cantidad	%
Poco	20	20%
Algo	23	23%
Bastante	30	30%
Mucho	27	27%
TOTAL	100	100%

Grafico No 2



Análisis: Se observa que la mayoría de los usuarios tienen un bastante grado de interés acerca de las innovaciones tecnológicas con el 30%, el 27% mucho el 23% algo, y el 20% poco. Se nota que es marcada la diferencia, lo que significa un elevado interés acerca de las herramientas que ofrecen las innovaciones tecnológicas. (Grafico 2)

PREGUNTA 3

¿Usted sabe navegar en Internet?

Si

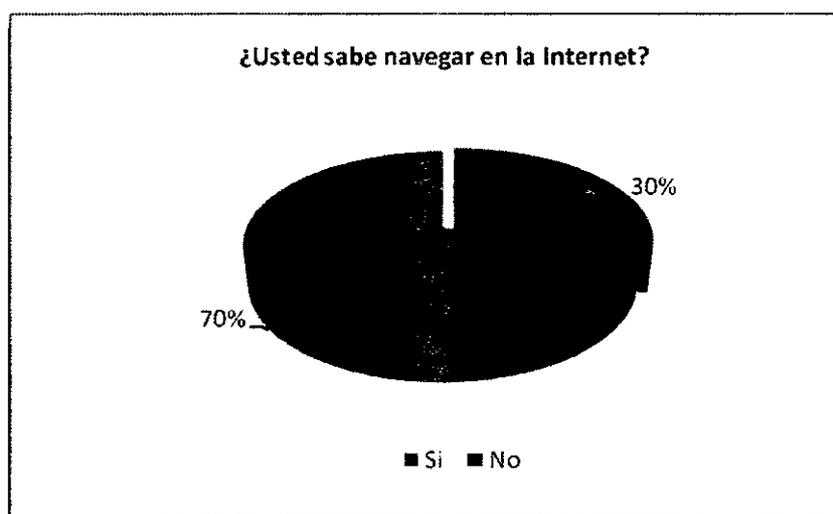
No

Finalidad: Determinar la influencia de aceptación de este medio

Cuadro 3

Descripción	Cantidad	%
Si	30	30%
No	70	70%
TOTAL	100	100%

Grafico No 3



Análisis: Podemos observar que 70% de los usuarios que asisten al Centro de Documentación no navegan en el Internet de manera continua o al menos conocen acerca de las herramientas que puede ofrecerles este servicio y un 30% si saben navegar en la Internet. Por lo tanto la mayoría de los usuarios no se conectan a Internet lo que supone una falta de aceptación utilitaria a este medio. (Grafico 3)

Pregunta 4

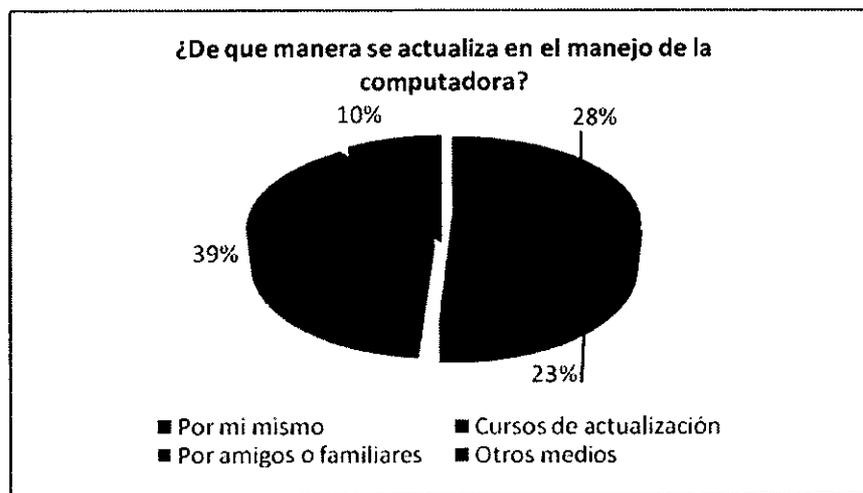
¿De qué manera se actualiza en el manejo de la computadora?

Finalidad: Como se capacitan los usuarios hacia el uso de la computadora

Cuadro 4

Descripción	Cantidad	%
Por mi mismo	28	28%
Cursos de actualización	23	23%
Por amigos o familiares	39	39%
Otros medios	10	10%
TOTAL	100	100%

Grafico No 4



Análisis: En esta pregunta resalta que un 39% de los usuarios señala que aprende y conoce a través de familiares y amigos; seguido de un 28% señala que aprende de manera autodidacta; un 23% afirman que se actualizan a través de cursos de actualización y 10% señala por otros medios. (Grafico 4)

Pregunta 5

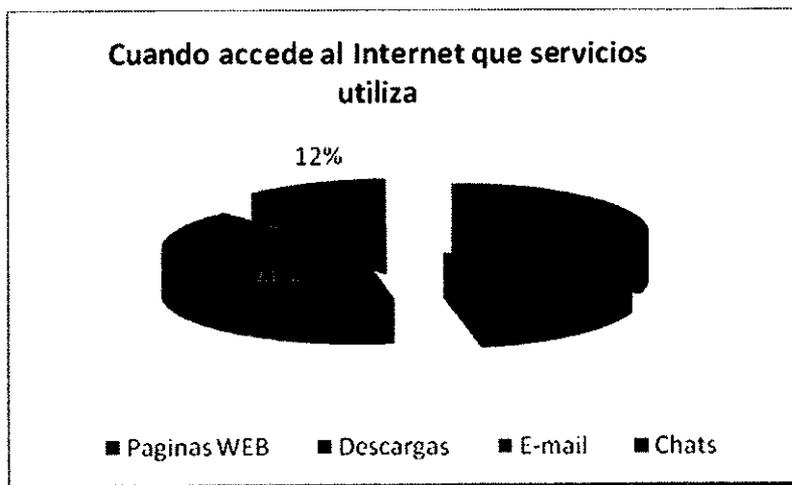
¿Cuándo accede al Internet, que servicios utiliza con frecuencia?

Finalidad: Determinar una referencia de los servicios consultados con frecuencia cuando se usa Internet señalando las más importantes

Cuadro 5

Descripción	Cantidad	%
Páginas Web	30	30%
Descargas	17	17%
E-mail	41	41%
Chats	12	12%
TOTAL	100	100%

Grafico No 5



Análisis: Existen opiniones variadas entre todas las opciones, en el momento de tabular pudimos notar que uno de los servicios más utilizados es el E-mail para revisar su correo electrónico con un 41% y una gran parte de los usuarios visitan páginas Web con un 30%; un 17% utiliza más las descargas y un bajo porcentaje hace uso del Internet para el chat con el 12 %. Se puede advertir que existe un porcentaje de usuarios que aun no conocen de algunos nuevos términos y la diferencia que existe entre Chat y el E-mail siendo importante aclarar los servicios y beneficios que representa cada uno de estos. (Grafico 5)

Pregunta 6

¿Considera necesario la capacitación en Internet para la formación de usuarios de la información?

Si

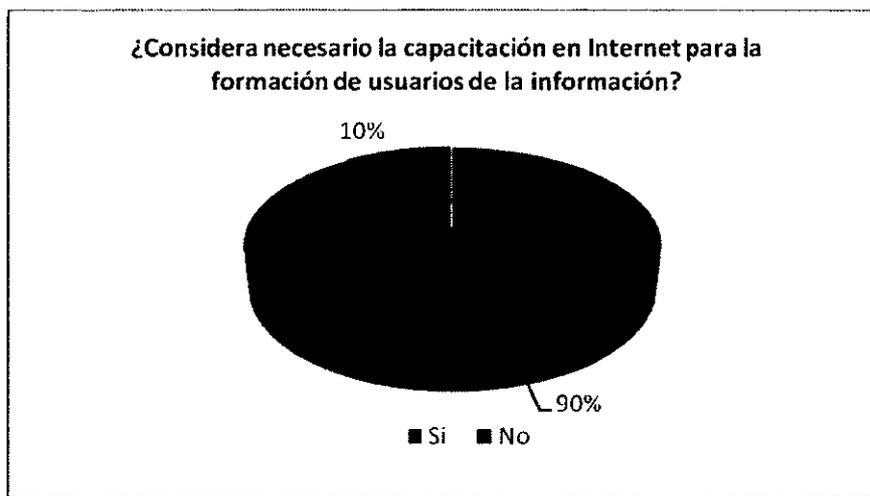
No

Finalidad: La necesidad de realizar cursos de capacitación para los usuarios referente al uso de las NTIC (Internet).

Cuadro 6

Descripción	Cantidad	%
Si	90	90%
No	10	10%
TOTAL	100	100%

Grafico No 6



Análisis: Se puede advertir que el 90% de los usuarios considera necesario tener una capacitación acerca del uso y manejo de las NTIC en la formación de usuarios y más propiamente en el manejo adecuado del Internet y un 10% considera que no porque aun no conoce los beneficios del mismo. (Grafico 6)

Pregunta 7

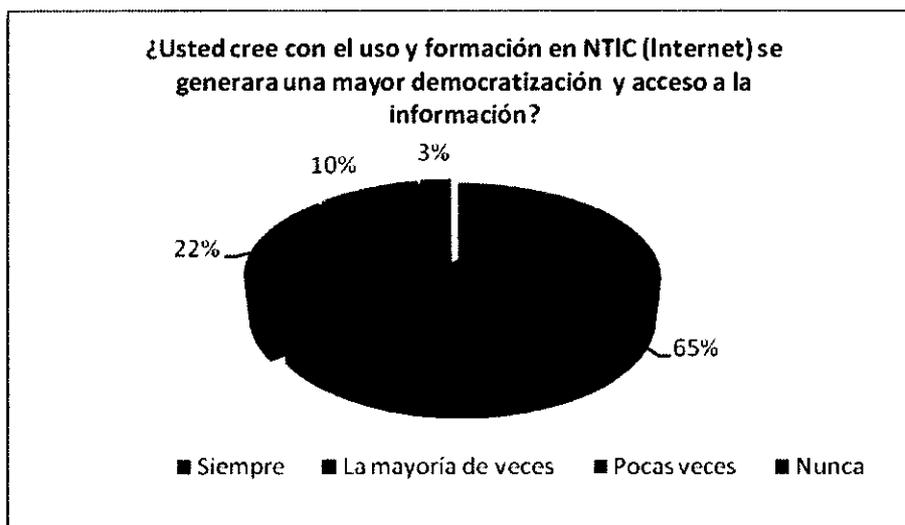
¿Usted cree que con el uso y formación en NTIC (Internet) se generara una mayor democratización y acceso de la información?

Cuadro 7

Descripción	Cantidad	%
Siempre	65	65%
La mayoría de las veces	22	22%
Pocas veces	10	10%
Nunca	3	3%
TOTAL	100	100%

Finalidad: Determinar la influencia de las nuevas tecnologías de información en el aspecto de género.

Grafico No 7



Análisis: Para un 65% responde siempre, un 22% la mayoría de las veces, un 10% pocas veces. Para lo cual es necesario contemplar una serie de actividades que requieren del bibliotecario o documentalista/formador determinados conocimientos didáctico-pedagógicos que favorezcan el aprendizaje de los alumnos o usuarios, fortaleciendo habilidades capacidades del personal no profesional que pueden ayudar a resolver las desigualdades en el acceso a la información. (Grafico No 7)

Pregunta 8

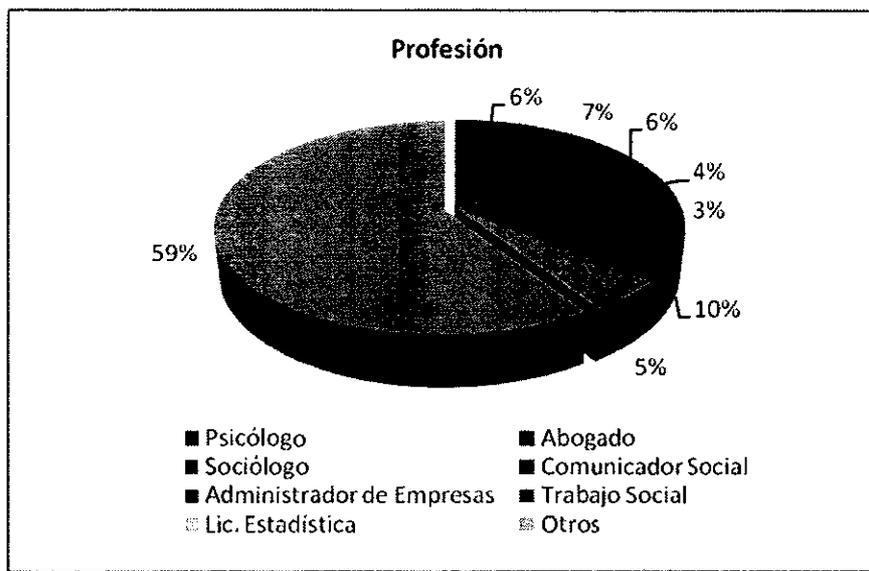
Profesión:

Finalidad: Conocer la profesión de los usuarios internos y externos que consultan el Centro de Documentación

Cuadro 8

Descripción	Cantidad
Psicólogo	6
Abogado	7
Sociólogo	6
Comunicador Social	4
Administrador de Empresas	3
Trabajo Social	10
Lic. Estadística	5
Otros	59
TOTAL	100

Grafico No 8



Análisis: Por las expectativas hacia los servicios que ofrece el Centro de Documentación y la necesidad de detectar necesidades de información se eligió una muestra de 100 encuestados de los cuales 41 son usuarios internos de las diferentes gerencias y unidades administrativas que dependen de ella y 59 usuarios externos como universitarios (Universidad Mayor de San Andrés, Franz Tamayo, San Francisco de Asís, etc., investigadores, consultores privados, tesis de grado, normalistas, estudiantes de colegio, estudiantes de institutos, vecinas y vecinos. (Grafico No 8)

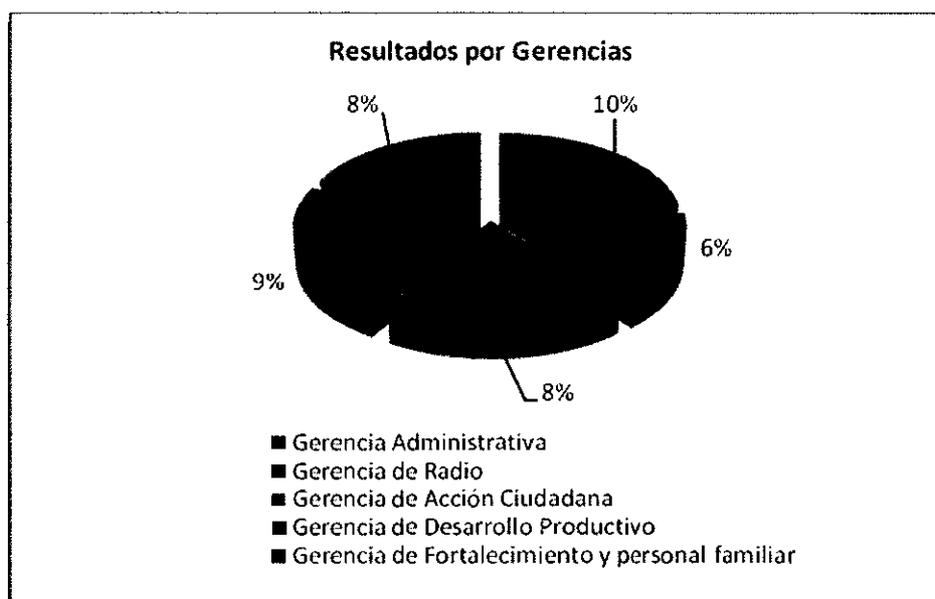
Resultados por Gerencias

Finalidad: Conocer a los usuarios de las distintas gerencias del Centro de Promoción de la Mujer Gregoria Apaza que consulta el consultan el Centro de Documentación

Cuadro 9

Descripción	Cantidad
Gerencia administrativa	10
Gerencia de radio	6
Gerencia de acción ciudadana	8
Gerencia de desarrollo productivo	9
Gerencia de fortalecimiento y personal familiar	8
TOTAL	41

Grafico No 9



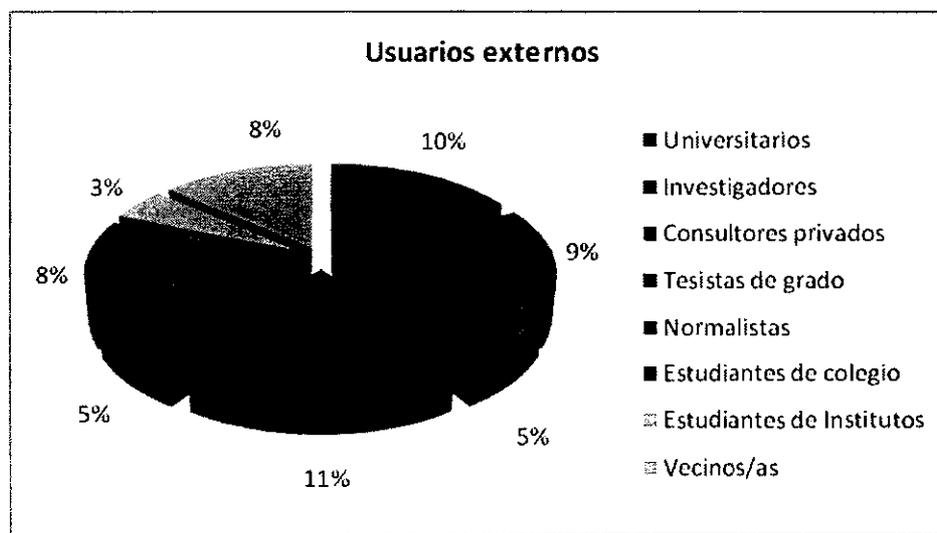
Análisis: En cuanto a las características de las gerencias como usuarios de información en los resultados se nota que la que más consulta el Centro de Documentación, es la gerencia administrativa con un 10%, un 9% la gerencia de desarrollo productivo, con 8% las gerencias de fortalecimiento y personal familiar y la gerencia de acción ciudadana con 8 % y un 6% la gerencia de radio. (Grafico No 9)

USUARIOS EXTERNOS

Cuadro 10

Descripción	Cantidad
Universitarios	10
Investigadores	9
Consultores privados	5
Tesistas de Grado	11
Normalistas	5
Estudiantes de colegio	8
Estudiantes de Institutos	3
Vecinas/os	8
TOTAL	59

Grafico No 10



Análisis: La tabulación de los datos indican que los tesistas de grado son los que más consultan el Centro de Documentación con un 11%, seguido de los universitarios con un 10%, un 9% investigadores, un 8% estudiantes de colegio, un 5% normalistas, un 8% vecinos, un 5% consultores privados y un 3% estudiantes de institutos. (Grafico No 10)

Pregunta 9

¿Con que frecuencia suele utilizar los servicios del Centro de Documentación el año 2008?

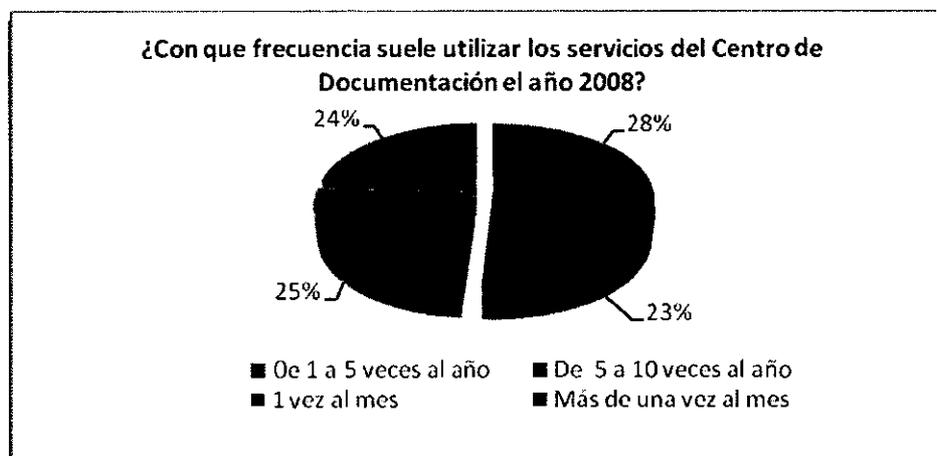
- De 1 a 5 veces al año.
- De 5 a 10 veces al año.
- 1 vez al mes.
- Más de una vez al mes.

Finalidad: Conocer y determinar la frecuencia del uso de los servicios

CUADRO 11

Descripción	Cantidad	%
De 1 a 5 veces al año	28	28%
De 5 a 10 veces al año	23	23%
1 vez al mes	25	25%
Más de una vez al mes	24	24%
TOTAL	100	100%

Grafico No 11



Análisis: El resultado de las encuestas observamos que la frecuencia con la que usan más los servicios es un 28% de una a cinco veces al año, seguido de un 25% de una vez al mes, seguido de un 24% más de una vez al mes y finalmente un 23% de 5 a 10 veces al año, los encuestados manifiestan manejarse en el momento de la búsqueda de información que nos demuestra que la expectativa de información es regular, además los métodos pedagógicos no favorecen el aprendizaje del usuario con los recursos bibliográficos. (Grafico No 11)

Pregunta 10

¿Cómo se entero de la existencia del Centro de Documentación? (puede elegir más de una opción)

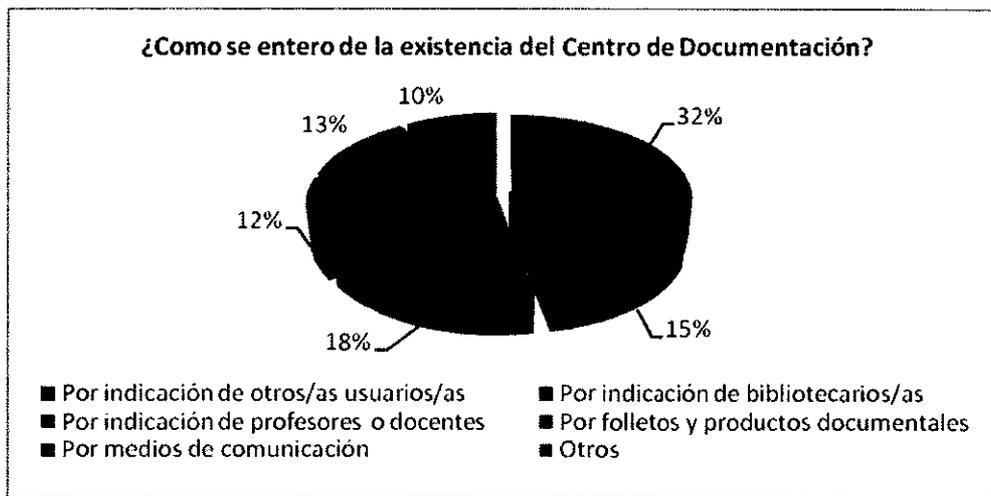
- Por indicación de otros/as usuarios/as.
- Por indicación de bibliotecarios/as.
- Por indicación de profesores o docentes.
- Por folletos y productos documentales.
- Por medios de comunicación.
- Otros ()

Finalidad: Conocer cuál es el principal medio de difusión de la existencia del centro de documentación.

CUADRO 12

Descripción	Cantidad
Por indicación de otros/as usuarios/as	32
Por indicación de bibliotecarios/as	15
Por indicación de profesores o docentes	18
Por folletos y productos documentales	12
Por medios de comunicación	13
Otros	10
TOTAL	100

Grafico No 12



Análisis: El medio principal de difusión fue por indicación de otros usuarios con un 32%, seguido por la indicación de docentes con 18% y por indicación de bibliotecarios 15%; un 13% por medios de comunicación; por folletos y productos documentales un 12% y por otros medios un 10%. Como se observa la mayoría usan ampliamente los contactos personales con otros usuarios lo que también indica que se brinda asistencia a cualquier usuario externo. (Grafico No 12)

Pregunta 11

6. ¿Conoce los servicios que ofrece el centro de documentación?

1. () si

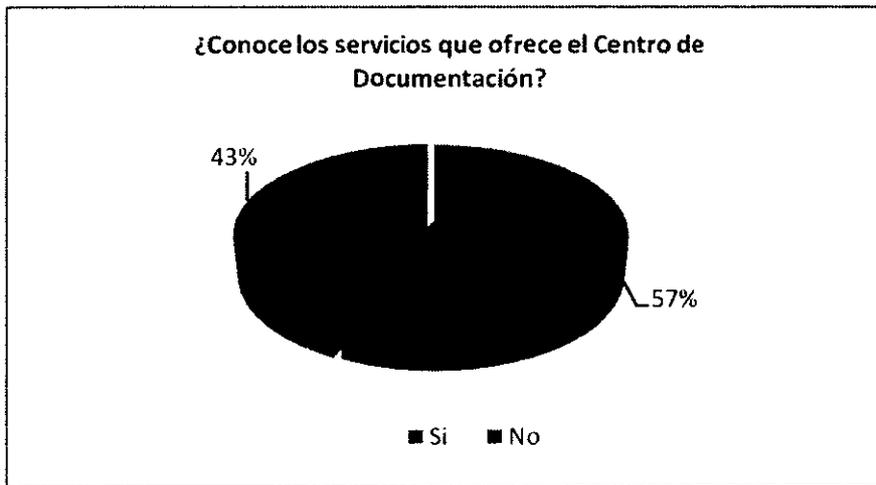
2. () no

Finalidad: Conocer si los usuarios conocen los servicios que ofrece el centro de documentación.

CUADRO 13

Descripción	Cantidad	%
Si	57	57%
No	43	43%
TOTAL	100	100%

Grafico No 13



Análisis: Solo el 57% dice conocer los servicios y un 43% no conoce. Cabe mencionar que solo se refieren más a la institución que al Centro de Documentación con una idea muy general de asistencia y ayuda social, por lo tanto existe la necesidad de mayor difusión de todos los servicios del centro. (Grafico No 13)

Pregunta 12

¿Cuál es el motivo de su utilización? (puede elegir más de una opción)

- Razones de estudio.
- Motivos profesionales.
- Para documentarse de materias que le interesan a nivel personal
- Para satisfacer el hábito de la lectura en el tiempo libre.

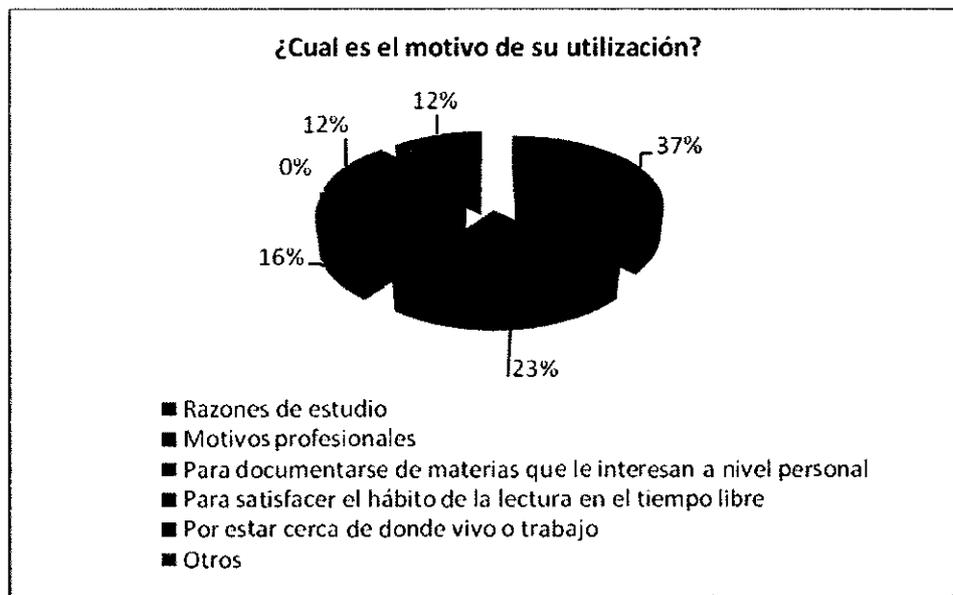
- Por estar cerca de donde vivo o trabajo.
- Otros ()

Finalidad: Saber las razones de por qué los usuarios utilizan los servicios del CIDAT.

CUADRO 14

Descripción	Cantidad
Razones de estudio	37
Motivos profesionales	23
Para documentarse de materias que le interesan a nivel personal	16
Para satisfacer el hábito de la lectura en el tiempo libre	0
Por estar cerca de donde vivo o trabajo	12
Otros	12
TOTAL	100

Grafico 14



Análisis: Los motivos por las que más usan los servicios son por razones de estudio con un 37%, profesionales un 23%, un 16% para documentarse de materias que le interesan a nivel personal, un 12% por estar cerca de donde vivo o trabajo, y un 12% otros. Por lo visto el hábito a la lectura sigue siendo un problema a tomar en cuenta. (Grafico No 14)

Pregunta 13

¿La necesidad por la cual ha acudido al Centro de Documentación ha sido satisfecha?

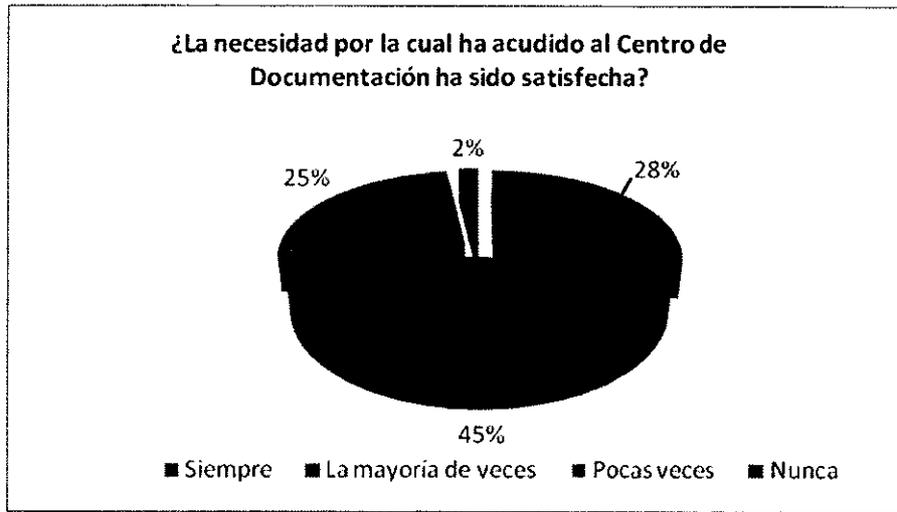
- Siempre.
- La mayoría de veces.
- Pocas veces.
- Nunca.

Finalidad: Conocer el grado de satisfacción de los servicios que brinda el centro de documentación

CUADRO 15

Descripción	Cantidad	%
Siempre	28	28%
La mayoría de veces	45	45%
Pocas veces	25	25%
Nunca	2	2%
TOTAL	100	100%

Grafico No 15



Análisis: Solo el 45% encuentra la mayoría de las veces información que solicita, un 28% siempre y un 25% pocas veces. Si bien las consultas realizadas les han satisfecho la mayoría de las veces se observa que para un porcentaje mínimo no cubre la expectativa de satisfacción con el servicio recibido. (Grafico No 15)

Pregunta 14

¿Los materiales disponibles en el Centro de Documentación responden generalmente a sus necesidades de información?

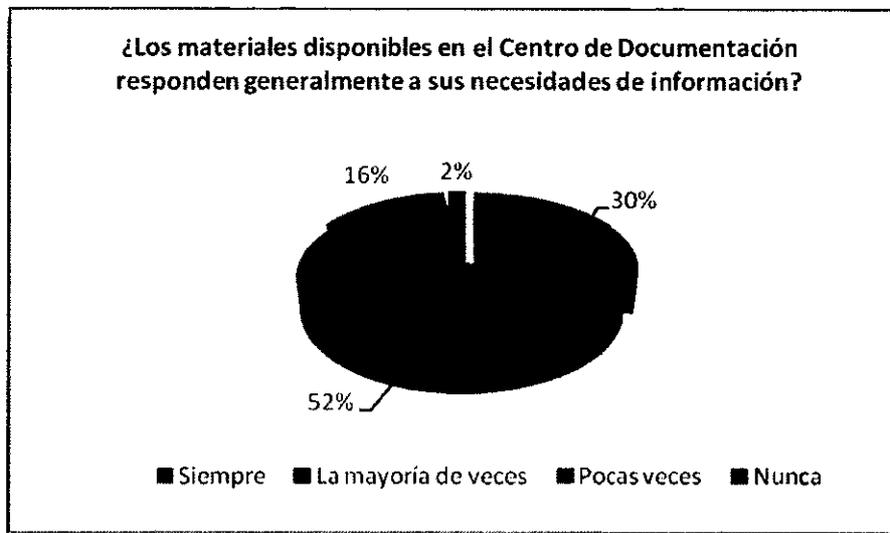
- Siempre.
- La mayoría de veces.
- Pocas veces.
- Nunca.

Finalidad: Conocer si los materiales que solicita el usuario responden a sus necesidades.

CUADRO 16

Descripción	Cantidad	%
Siempre	30	30%
La mayoría de veces	52	52%
Pocas veces	16	16%
Nunca	2	2%
TOTAL	100	100%

Grafico No 16



Análisis: El 52% de los usuarios responden la mayoría de las veces, un 30% siempre y un 16% pocas veces. Si bien las consultas realizadas les han satisfecho la mayoría de las veces hay un porcentaje que no se encuentra satisfecho, este aspecto puede convertirse en una debilidad a largo plazo, ya que es uno de los pocos Centros de Documentación que está dedicada a esta área temática de género. (Cuadro No 16)

A continuación señale el nivel de satisfacción con respecto a las variables ofrecidas, teniendo en cuenta que en la escala del 1 al 5, el 1 es "muy deficiente" y el 5 "muy satisfactorio"

PREGUNTAS DEL 15 AL 22 CON ESTA VALORACIÓN

1 = Muy deficiente
2 = Deficiente
3 = Bueno
4 = Satisfactorio
5 = Muy satisfactorio

Pregunta 15

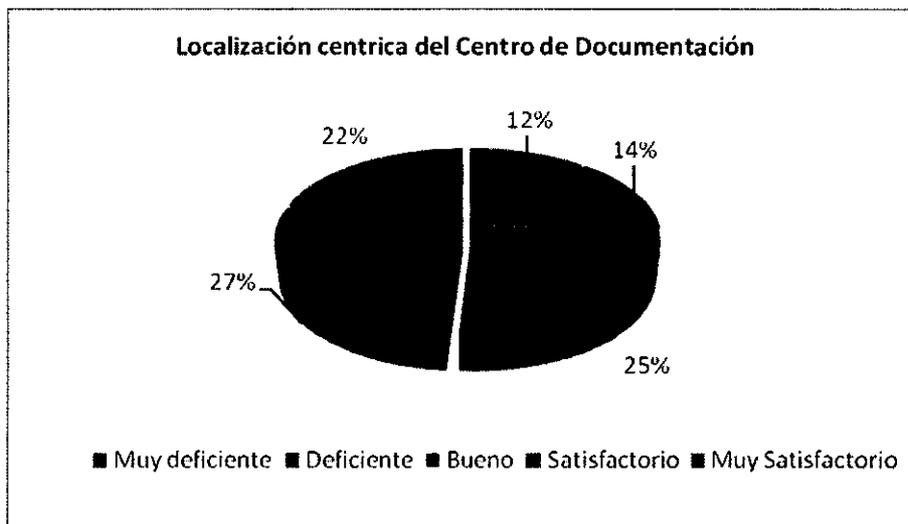
Localización céntrica del Centro de Documentación

Finalidad: Saber si el usuario tiene dificultad con la ubicación del Centro de Documentación

CUADRO 17

Descripción	Cantidad	%
Muy deficiente	12	12%
Deficiente	14	14%
Bueno	25	25%
Satisfactorio	27	27%
Muy satisfactorio	22	22%
TOTAL	100	100%

Grafico No 17



Análisis: Para un 22% la ubicación es muy satisfactoria, un 25% es bueno, un 27% dice que es satisfactoria, un 14% apela a que es deficiente y un 12% muy deficiente. Por lo que se nota la localización del CIDAT no satisface totalmente considerando el crecimiento demográfico de la ciudad de El Alto y La Paz. (Grafico No 17)

Pregunta 16

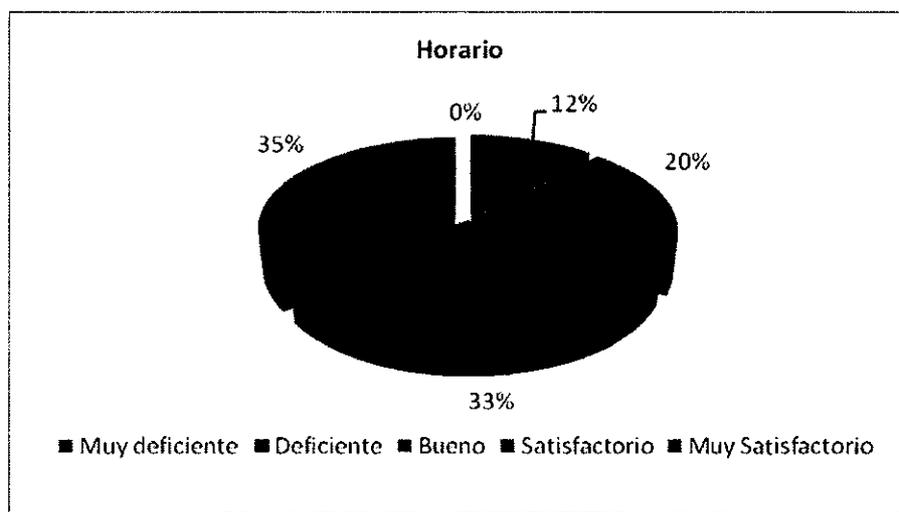
Horario

Finalidad: Conocer si los horarios de atención del CIDAT se adecuan a las necesidades de los usuarios

CUADRO 18

Descripción	Cantidad	%
Muy deficiente	0	0%
Deficiente	12	12%
Bueno	20	20%
Satisfactorio	33	33%
Muy satisfactorio	35	35%
TOTAL	100	100%

Grafico No 18



Análisis: Para un 35% el horario es muy satisfactorio, un 33% satisfactorio, un 20% dice que es bueno, y un 12% deficiente. Parece ser que los usuarios no tienen un grado de satisfacción general, se debe considerar que algunos usuarios tienen más tiempo y necesidades de información durante el medio día. (Grafico No 18)

Pregunta 17

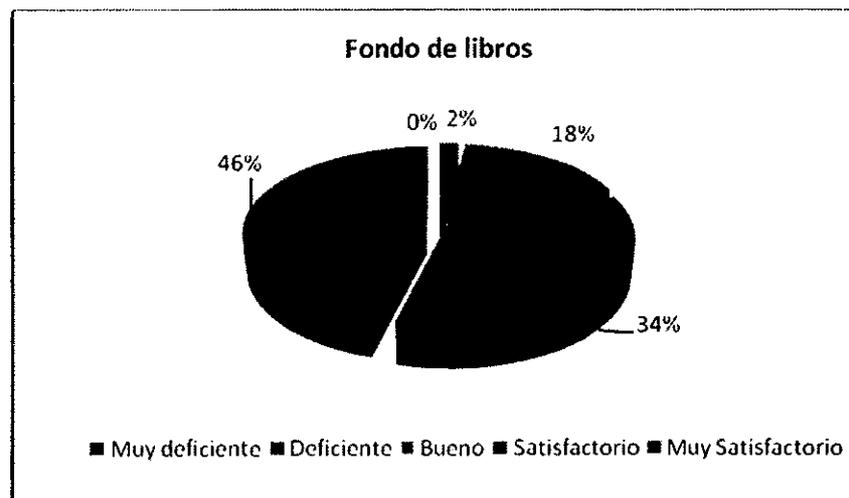
Fondo de libros

Finalidad: Conocer el grado de satisfacción en relación al material bibliográfico existente.

CUADRO 19

Descripción	Cantidad
Muy deficiente	0
Deficiente	2
Bueno	18
Satisfactorio	34
Muy satisfactorio	46
TOTAL	100

Grafico No 19



Análisis: Para un 46% el fondo de libros es muy satisfactorio, un 34% es satisfactorio, un 18% es bueno, y para un 2% deficiente. Si bien para un gran porcentaje es aceptable, para un mínimo porcentaje es deficiente porque al Centro de Documentación maneja información muy especializada teniendo en cuenta que asisten usuarios externos como estudiantes de colegio que buscan información más general y no especializada. (Grafico No 19)

Pregunta 18

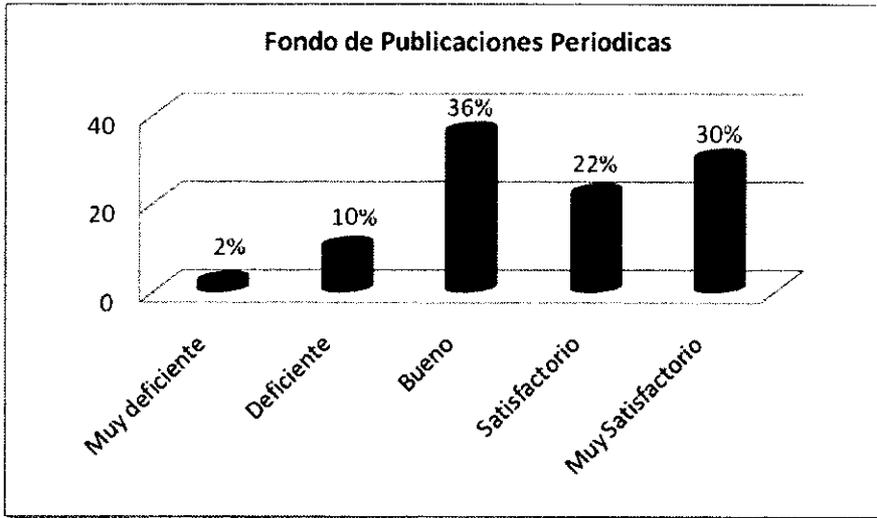
Fondo de publicaciones periódicas

Finalidad: Conocer el grado de satisfacción en relación a las publicaciones periódicas existentes.

CUADRO 20

Descripción	Cantidad	%
Muy deficiente	2	2%
Deficiente	10	10%
Bueno	36	36%
Satisfactorio	22	22%
Muy satisfactorio	30	30%
TOTAL	100	100%

Grafico No 20



Análisis: El 36 de los usuarios responden que es bueno, el 30% dice que es muy satisfactorio, el 22% satisfactorio, un 10% deficiente y un 2% muy deficiente. A diferencia de los libros las publicaciones periódicas tienen un grado de menor aceptabilidad que el fondo de libros. (Grafico No 20)

Pregunta 19

Fondo de material audiovisual

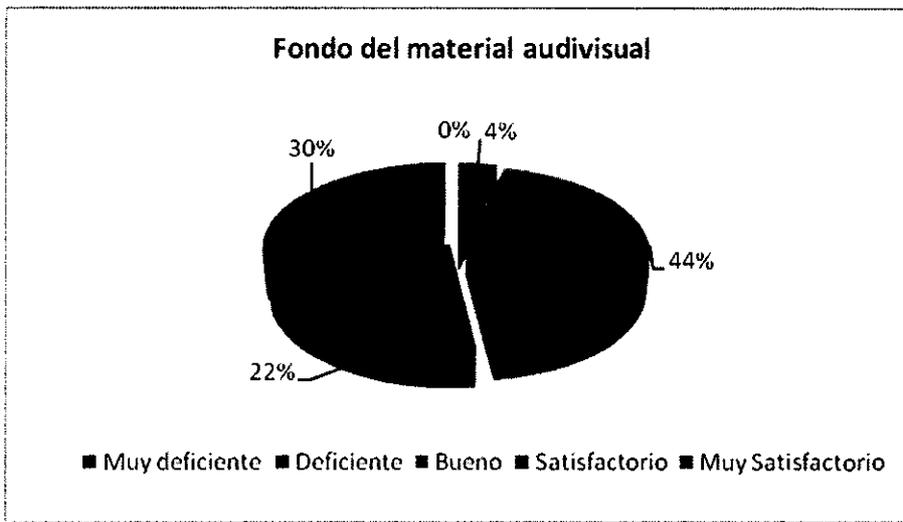
Finalidad

Conocer el grado de satisfacción en relación a los materiales especiales (audiovisuales, videos, etc.) existentes.

CUADRO 21

Descripción	Cantidad	%
Muy deficiente	0	0%
Deficiente	4	4%
Bueno	44	44%
Satisfactorio	22	22%
Muy satisfactorio	30	30%
TOTAL	100	100%

Grafico No 21



Análisis: Para un 44% el material audiovisual es bueno, un 30% muy satisfactorio, un 22% dice que es satisfactorio y un 4% dice que es deficiente. Por lo que se nota se debe mejorar las expectativas en cuanto a este sentido. (Grafico No 21)

Pregunta 20

Dotación de mobiliario adecuado (sillas, mesas, etc.)

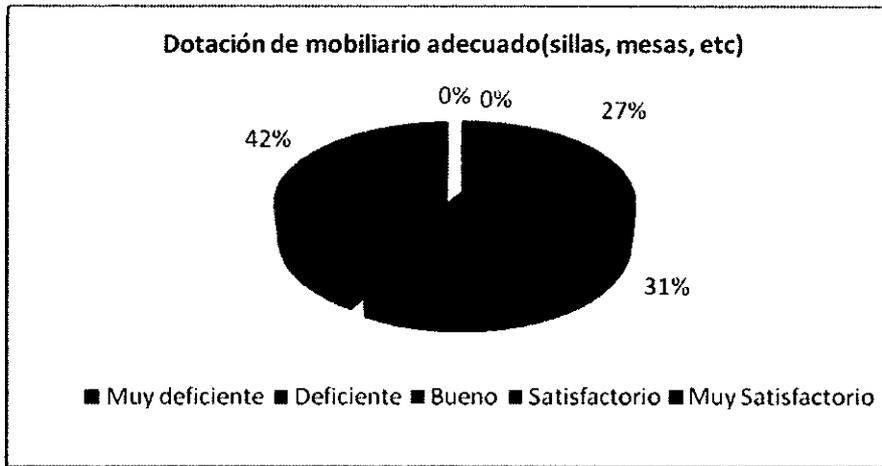
Finalidad

Conocer el grado de comodidad del usuario en la sala de lectura.

CUADRO 22

Descripción	Cantidad	%
Muy deficiente	0	0%
Deficiente	0	0%
Bueno	27	27%
Satisfactorio	31	31%
Muy satisfactorio	42	42%
TOTAL	100	100%

Grafico No 22



Análisis: Para un 42% el mobiliario es muy satisfactorio, un 31% satisfactorio y un 27% dice que es bueno. En este caso se puede observar que el mobiliario brinda las comodidades suficientes para los usuarios. No obstante con las actividades culturales y artísticas que realiza el CIDAT como la promoción de encuentros con la comunidad en las presentaciones públicas de libros, difusión cinematográfica y otras se debe considerar la ampliación de los ambientes del CIDAT. (Grafico No 22)

Pregunta 21

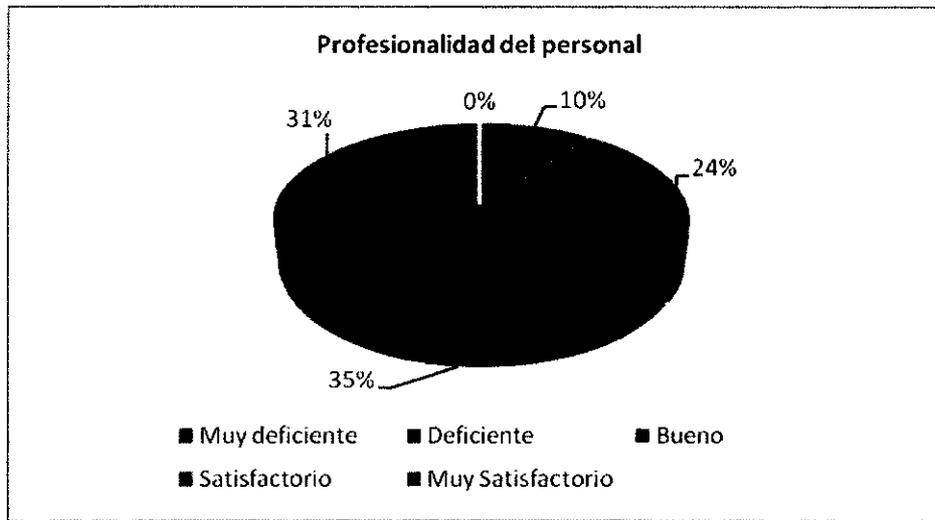
Profesionalidad del personal

Finalidad: Se pretende conocer un indicador de la profesionalidad del personal del CIDAT

CUADRO 23

Descripción	Cantidad	%
Muy deficiente	0	0%
Deficiente	10	10%
Bueno	24	24%
Satisfactorio	35	35%
Muy satisfactorio	31	31%
TOTAL	100	100%

Grafico No 23



Análisis: Para un 35% la profesionalidad del personal es muy satisfactorio, un 31% satisfactorio, un 24% es bueno y un 10% deficiente. Si bien la respuestas permiten establecer que la mayoría de los usuarios están satisfechos por la atención del personal del CIDAT, se debe considerar que el personal del centro está compuesto por dos bibliotecarios/documentalistas uno con formación bibliotecológica y el resto con formación en otra área, por lo cual es necesario una capacitación del personal no profesional. (Grafico No 23)

Pregunta 22

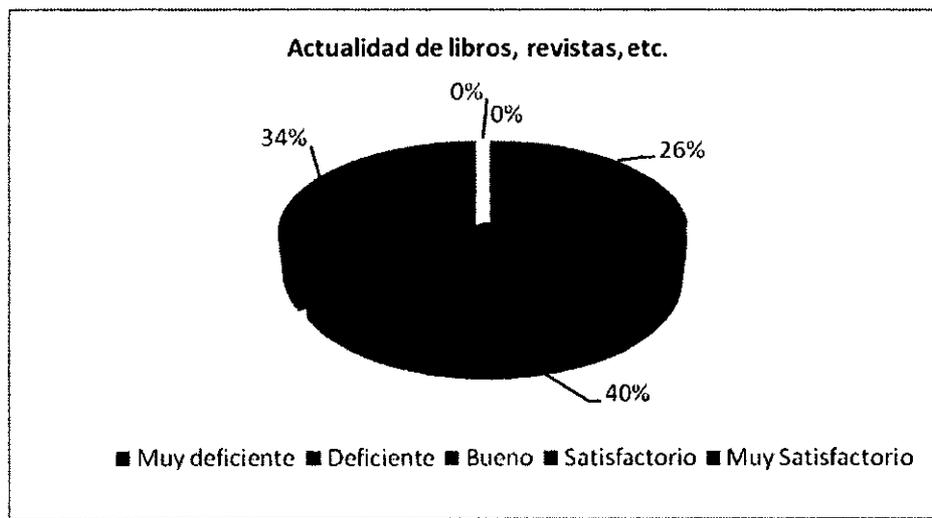
Actualidad de los libros

Finalidad: Se pretende establecer el grado de satisfacción del usuario en relación a la actualidad del fondo bibliográfico para responder a las necesidades y usos de la información

Cuadro 24

Descripción	Cantidad	%
Muy deficiente	0	0%
Deficiente	0	0%
Bueno	26	26%
Satisfactorio	40	40%
Muy satisfactorio	34	34%
TOTAL	100	100%

Grafico No 24



Análisis: El 40% responde que la actualidad de libros es satisfactoria, un 34% muy satisfactorio y un 26% bueno. En esta medición se observa que la mayoría de los usuarios están satisfechos con la actualidad del fondo bibliográfico con el que cuenta el centro. (Grafico No 24)

Servicios: marque el grado de satisfacción de aquellos servicios que usted haya requerido:

Pregunta 23

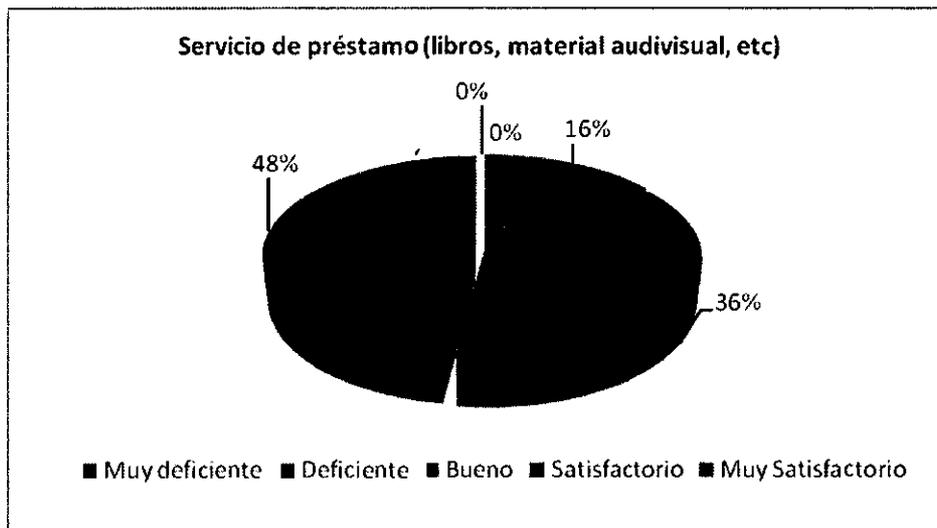
Servicios de préstamo

Finalidad: Establecer el grado de satisfacción del servicio de préstamo

Cuadro 25

Descripción	Cantidad	%
Muy deficiente	0	0%
Deficiente	0	0%
Bueno	16	16%
Satisfactorio	36	36%
Muy satisfactorio	48	48%
TOTAL	100	100%

Grafico No 25



Análisis: El 48% responde que es muy satisfactorio, un 36% satisfactorio y un 16% bueno. Los usuarios y sus necesidades son cambiantes por tanto los resultados que se obtengan a través de la oferta del CIDAT y la demanda de los usuarios deben ser un factor de reflexión constante lo que conducirán a la optimización de los servicios. (Grafico No 25)

Pregunta 24

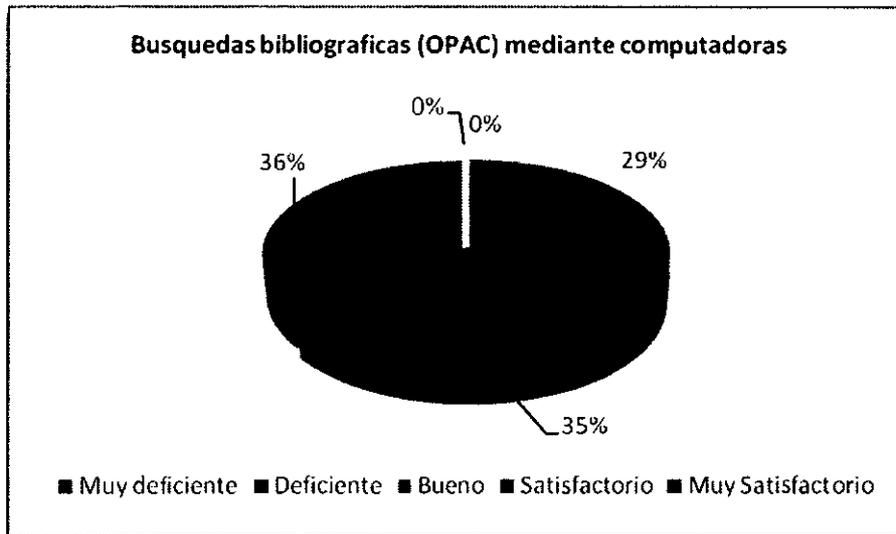
Búsquedas bibliográficas mediante computadora (OPAC's) u otras

Finalidad: Se pretende establecer el grado de satisfacción del usuario sobre el servicio de búsquedas bibliográficas mediante computadora

Cuadro 26

Descripción	Cantidad	%
Muy deficiente	0	0%
Deficiente	0	0%
Bueno	29	29%
Satisfactorio	35	35%
Muy satisfactorio	36	36%
TOTAL	100	100%

Grafico No 26



Análisis: El 36% responde que es muy satisfactorio, un 35% satisfactorio y un 29% bueno. En esta medición se observa una muy alta preferencia por el uso de las bases de datos y el Internet que son gratuitos en el centro como un principal recurso de información, no obstante se debe optimizar con enlaces a diversos sitios de interés y hacer una disseminación de información. (Grafico No 26)

4.2. Propuesta Educativa de Formación en Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación y Acceso a Internet

a) Justificación

En la actualidad los términos Informática, mundo cibernético, autopista de la información, etc., son conceptos que se van manejando dentro el lenguaje cotidiano del siglo XXI. En consecuencia la aplicación de herramientas informáticas llamadas también paquetes o software especializado cada vez son más necesarios y su utilización sufre mayor atención. El rápido avance del conocimiento en el área informática provee de recursos cada vez más poderosos a las instituciones, empresas y organizaciones sociales y plantea al mismo tiempo el desafío asociado a una continua asimilación del nuevo conocimiento emergente.

El desarrollo de la investigación propone una planificación técnica y pedagógica para la formación de usuarios de la información que asisten al centro de documentación, con el fin de contribuir en su capacitación y actualización en nuevas tecnologías de información y comunicación, la utilización de herramientas informáticas que permitan su integración tecnológica.

b) Objetivos

Objetivo Especifico

Contribuir en la constitución de un espacio de formación de alfabetización digital de los usuarios para el acceso a nuevas tecnologías de información y comunicación orientado al fortalecimiento de la sociedad.

Objetivo Especifico

Elaborar un plan de formación basado en el enfoque de alfabetización digital, educación virtual para la adquisición de saberes en herramientas de acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación.

c) Metodología

La principal variables que descansa la propuesta es la de iniciar una alfabetización digital con una temática para el participante en la realización de las nuevas actividades que minimicen el "temor" inicial a la computadora y que le permita interiorizarse en el ámbito tecnológico.

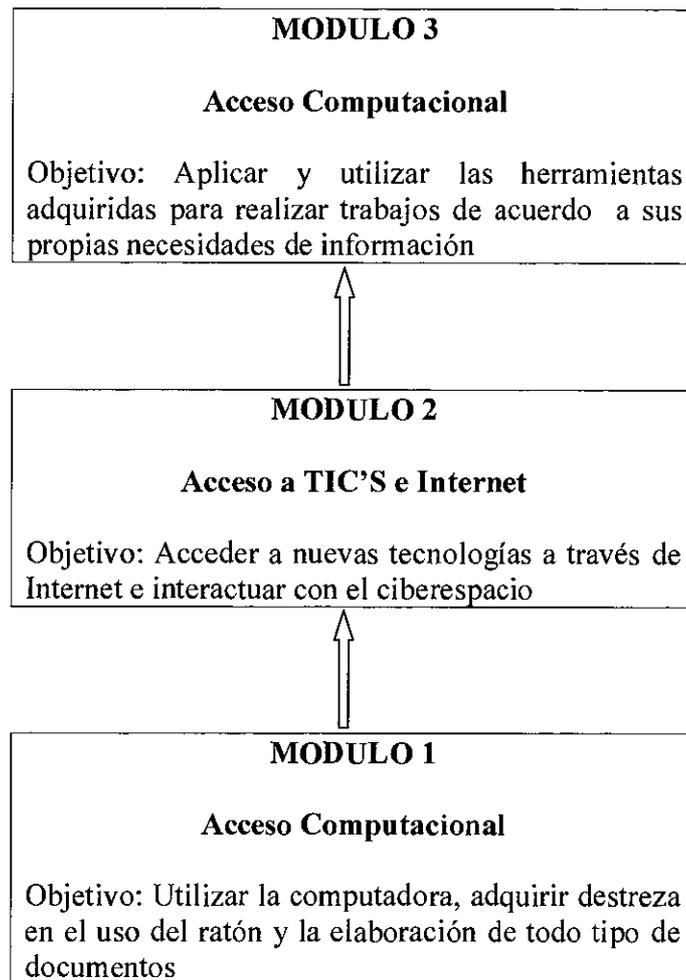
El desarrollo de esta propuesta está planteado en un modelo de enseñanza y aprendizaje por medio de la utilización efectiva de la tecnología y nuevos materiales de trabajo colaborativos; garantizando de esta manera la posibilidad de formar con calidad y eficiencia a los usuarios en:

- Uso del ordenador para fines exclusivamente educativos (paquetes de computación)
- Manejo y acceso a internet para uso educativo.
- Aplicar y utilizar las herramientas adquiridas para realizar sus trabajos de acuerdo a sus necesidades.

d) Contenidos

Es importante que el personal del Centro de Documentación se sientan plenamente involucrados en este propósito, el resultado a la finalización de estos cursos serán un referente para la ejecución de otros programas.

Contenidos de los módulos de estudio y formación de usuarios:



e) Descripción de módulos

a) Módulo 1

Este nivel se denomina acceso computacional debido a que introduce al participante con los elementos mínimos y necesarios para la manipulación de una computadora, está destinado a participantes que no tienen ningún conocimiento computacional previo y se basa en el enfoque de alfabetización digital. (Sistemas operativos, paquetes básicos de aplicación)

b) Modulo 2

Este nivel se denomina Acceso a NTC's e Internet debido a que ofrece al participante la capacidad de interactuar con la autopista de la información a través del Internet, páginas Web, correo electrónico y con ello acceder a las tecnologías de información y comunicación, que le permitirá interactuar con sus similares en forma fácil, rápida y sin fronteras.

c) Modulo 3

Este nivel se denomina Aplicaciones Informáticas debido a que el participante posee la capacidad de incrementar sus conocimientos, de realizar diversos trabajos de acuerdo a sus necesidades tal como presentaciones en diapositivas, hojas electrónicas, manejos de planillas, etc.

f) Recursos

a) Recursos humanos: bibliotecarios y auxiliares especializados, capacitados y formados para este tipo de servicios

b) Recursos materiales: disponibilidad de un aula con cantidad suficiente de PCs, conexión a la red, acceso a recursos en línea, medios audiovisuales y multimedia, material impreso, etc.

g) Selección de las actividades de la evaluación

Se evaluara, conocimientos, capacidades, habilidades y destrezas adquiridas, participación en clases desde el punto de vista formativo. Además se sigue la evaluación sumativa de exámenes prácticos.

A través de esta propuesta de implementación de las nuevas tecnologías en el proceso de formación de usuarios en el centro de documentación, sea tomada en cuenta en la planificación del centro de documentación para una aplicación efectiva de estos recursos tecnológicos.

Esperamos que esta propuesta contribuya al mejoramiento y al manejo adecuado de la información, y en consecuencia, avancen significativamente en la adquisición de nuevos conocimientos.

Esperamos que la propuesta genere usos de las tecnologías de información y comunicación como articulador con otras áreas, de manera que integre contenidos de manera transversal.

QUINTA
PARTE: CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Los cambios sociales y tecnológicos relacionados con el mundo de la cultura, la información y la educación están modificando en gran medida la función y misión de la U de I debiendo esta adaptar e integrar ante esta nueva realidad sociocultural en la que se encuentra inmersa.

El avance generado por las nuevas tecnologías, y por las modificaciones ocurridas en los métodos de enseñanza y aprendizaje, por la disponibilidad de la información en otros soportes y formatos, por la demanda, cada vez más exigente, que presentan los usuarios para acceder a la información, ha generado una forma de pensar que conducen a las Unidades de Información a formar parte activa en el proceso educativo.

- Se detectó que el nivel de conocimiento de los usuarios respecto a las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación es limitado en el manejo de estos recursos. Se nota actitudes de renuencia al cambio.

- Los bajos niveles de conocimientos de los usuarios se explica también por factores externos, pues no han recibido capacitación y actualización en NTIC (Internet).

- Los usuarios de información del centro desconocen sitios Web de contenido didáctico y referencial para apoyar bibliográficamente los temas de género o generales.

- Un plan de formación de alfabetización digital contribuirá a concientizar al usuario sobre el uso racional y el valor estratégico de la información con el objeto fundamental de conceder prioridad a la democratización de la información y conocimiento.

- Se pudo notar que la mayoría de los usuarios que presentan un alto grado de tecno fobia (rechazo de una persona al uso de cualquier tecnología) poseen un bajo nivel en el manejo de una computadora.

- La mayoría de usuarios se enteró de la existencia del Centro por contactos personales con otros usuarios, por lo que se nota que no se están alcanzado los resultados esperados en la promoción y publicidad del Centro.
- Los usuarios del CIDAT tienen una expectativa regular de consulta respecto al Centro de Documentación porque no conocen con exactitud los servicios del centro, más tienen una idea general de asistencia y ayuda social de la institución que la del Centro.
- Los cambios producidos entre la percepción tradicional de la biblioteca y la biblioteca virtual dados por el acceso a productos, servicios y capacitación en línea, refuerza la filosofía de formación de usuarios.
- El tipo de usuario que tiene una alta frecuencia de consulta en el Centro de Documentación son tesis de grado, universitarios y investigadores.

5.2. Recomendaciones

Una sociedad basada en el uso intensivo de conocimientos produce simultáneamente fenómenos de mayor igualdad y desigualdad, de mayor homogeneidad y diferenciación. Resulta fundamental la democratización del acceso a los circuitos en los cuales se produce y distribuye el conocimiento. La privatización o exclusión de estos circuitos por parte de un grupo reducido de la población daría lugar a continuar con la brecha de la información.

- La formación de usuarios debe ser sistematizada y permanente en el contexto de los servicios ofertados por el Centro, en tal sentido la formación de usuarios deberá establecerse como un servicio estructurado y planificado en función del tipo de usuario, más que como una actividad adicional al resto de las funciones del centro.

- La formación debe involucrar situaciones de comunicación entre el usuario y el bibliotecario o documentalista, logrando así un mayor aprovechamiento de sus servicios y recursos con usuarios informados y críticos frente a la información. He ahí que el papel de la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la información debe ser vital en el fortalecimiento del área de usuarios.

- Los progresos en las TIC's (tecnologías de información y la comunicación) abarcan a todos los sectores en la sociedad y al desarrollo de las personas que la integren, por eso el Centro de Documentación tiene que ser parte en la formación de estos avances tecnológicos de información a sus usuarios.

- Diseñar políticas y estrategias de uso de NTIC por parte del Centro de Documentación.

- Fortalecer habilidades y capacidades para formular correctamente servicios que requieren mayor demanda como:

- La capacitación del personal no profesional para optimizar el trato personalizado.
- Incorporar personal de apoyo para esta tarea de formación de usuarios en NTIC (Internet)
- Enlaces a diversos sitios de interés en la temática de género.

- Difundir y realizar más campañas para promocionar los servicios de Centro de Documentación, puesto que los usuarios no conocen con exactitud los objetivos del centro, porque tienen una idea más general de asistencia y apoyo social de la institución que la del centro.

- Realizar periódicamente estudios de satisfacción de usuarios, lo que contribuirá en la utilización efectiva de la información y la optimización de los servicios con que cuenta el centro.

Bibliografía

1. NUÑEZ P., Israel (2001). Por qué requerimos una metodología para el estudio de las organizaciones y comunidades. EN: Revista general de información y documentación necesidades de formación e información.
2. HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto. (2003). Metodología de la Investigación. 3 ed. México. McGraw-Hill.
3. PEREZ ALVAREZ-OSSORIO, J.R. (1999). Los Centros de Documentación en la Sociedad de la Información. Boletín de la ANABAD, N°3-4.
4. SANZ CASADO, Elías. (1994). Manual de estudios de usuarios. Madrid, Pirámide.
5. BUOCONORE, Domingo. (1976). Diccionario de Bibliotecología: términos relativos a la bibliología, bibliografía, bibliofilia, biblioteconomía, archivología, tipografía y materias afines. Buenos Aires, Marymar.
6. LOPEZ YEPES, José; OTLET, Paúl y la Fundación de la ciencia y la documentación. (1989). En: Fundamentos de Información y documentación. Madrid: Eudema.
7. PEREZ ALVAREZ-OSSORIO, J.R.. (1988). Introducción a la información y documentación científica. Madrid: Alambra.
8. ORNA, Elizabeth. (1993). El mundo de la industria de información, servicios y administración. En: ASLIB Proceedings. (Coinference of Chinese Society of Scientific and Technical Information). Wingdao:ASLIB.
9. Real Academia Española. (1970). Diccionario de la lengua española. Madrid, Espasa Calpe.
10. YOUNG, Heartsill. (1988) Glosario ALA de bibliotecología y ciencias de la información. Madrid. Díaz Santos.
11. ALPIZAR MOYA, Sandra. (1993). El usuario, sus necesidades de información y los servicios de información, ILANUD.

12. CALVA GONZALEZ, Juan José. (1995). Surgimiento y manifestación de las necesidades de información de los investigadores En: Revista Investigación Bibliotecológica. Vol. 9-19 julio-diciembre.
13. PATALANO, Mercedes. "Las bibliotecas de América Latina en la Sociedad de la Información". En: Investigación Bibliotecológica. México: 2004, vol. 18, N° 36.
14. UNESCO. (2005). Declaratoria de Alejandría sobre la Alfabetización Informacional y el aprendizaje a lo largo de la vida. Noviembre 2005.
15. MORALES. (2000). Orientaciones didácticas para la mejora de la alfabetización informacional. En: Estrategias y modelos para enseñar a usar la información. Murcia.
16. HERNHARD, Paulette. (2002). La formación en el uso de la información, una ventaja en la enseñanza superior: situación actual. En: Anales de la Documentación, N° 5.
17. DAVENPORT, T.; PRUSAK, L. (1998). Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know, Harvard Business School Press.
18. RENDON ROJAS, Miguel Ángel. (1997). Bases teóricas y filosofías de la Bibliotecología. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
19. LANCASTER, F.W. (1983). Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas.
20. AMAYA RAMIREZ, Miguel Ángel. (1997). Evaluación de la satisfacción de los usuarios en la recuperación de la información. México, UNAM.
21. IZQUIERDO, Alonso. (1998). Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad. Propuesta en un marco teórico integrador para el estudio de usuario de información.
22. NUÑEZ, Paula. (2005). Las necesidades de información y formación.

23. SVINICKI, M. Q.; SCHWART, B.A. (1991). Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas: aprendizaje y diseño de instrucción. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruiperez.
24. MONGE RODRIGUEZ, Gloria; GARCIA GOMEZ, Juan Carlos. Formación de usuarios en tecnologías de la información. En: VI Jornadas Españolas de Documentación: "Los sistemas de información al servicio de la sociedad", Fesabid 98. Valencia, España: 29 al 31 de octubre de 1998.

SITIOS WEB

1. <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/005-120s.html> [Consulta: 10, junio 2008].
2. <http://bibliotecnica.upc.es/Rebiun/nova/estrategico/Documentos/2004.pdf> [Consulta 17 agosto 2008].
3. <http://Fesabid98.florida-uni.es> [Consulta 24/08/2008].
4. http://200.45.54.26/academica/departamentos/informac/catedras/estudio_u/bloque_1/us/c [Consulta 30/08/2008]