

# EXPLORANDO EL PANORAMA DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN\*

Edilma Naranjo Vélez\*\*  
Nora Elena Rendón Giraldo\*\*\*

## RESUMEN

*Como parte del marco referencial que acompañará la investigación “Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto Latinoamericano” se presentan algunos elementos conceptuales que permiten identificar el desarrollo de la formación de usuarios y su aplicación en las bibliotecas universitarias, públicas y escolares. Así mismo, se presentan conceptos que han entrado a hacer parte de la formación de usuarios como: desarrollo de habilidades informativas, alfabetización en información y cultura de la información, y que contribuyen a considerar las características que permiten reconocer a los formadores y a los usuarios formados en el uso de la información.*

**PALABRAS CLAVE:** Usuarios de la información / Formación de usuarios

**NARANJO VÉLEZ, Edilma y RENDÓN GIRALDO, Nora Elena.** *Explorando el panorama de la formación de usuarios de la información. En: Revista Interamericana de Bibliotecología. Vol. 26, No. 2 (jul-dic 2003); p. 13-37.*

\* Este trabajo forma de la Investigación **Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano**, cofinanciada por el Centro de Investigaciones en Ciencia de la Información -CICINF- de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia y el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas de la Universidad Nacional Autónoma de México, 2003.

\*\* Bibliotecóloga, Maestra en Bibliotecología de la Universidad Nacional Autónoma de México. Profesora de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia. Medellín - Colombia. [edyn\\_98@yahoo.com](mailto:edyn_98@yahoo.com), [env@nutabe.udea.edu.co](mailto:env@nutabe.udea.edu.co)

\*\*\* Bibliotecóloga, Especialista en Gerencia, aspirante al título de Maestra en Bibliotecología de la Universidad Nacional Autónoma de México. Profesora y Jefa del Centro de Investigaciones en Ciencia de la Información -CICINF- de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia. Medellín - Colombia. [noraren@epm.net.co](mailto:noraren@epm.net.co), [nerendon@nutabe.udea.edu.co](mailto:nerendon@nutabe.udea.edu.co)

## ABSTRACT

.....

*As part of the referential mark that goes with the researching "Evolution and tendencies of the users formation into a Latin-American context" are showed some conceptual elements that allow identify the development of the users formation and its application in the university public libraries and the school libraries. In this same way, are showed concepts than have become part of the users formation as: development of informative skills, formation in information and culture information, and that contribute to consider the characteristics that allow recognize the people that educate and the educated users on the information use.*

**KEY WORDS:** Information users / Users formation

**NARANJO VELEZ, Edilma and RENDÓN GIRALDO, Nora Elena.** *Exploring the formation panorama of the information users.* In: *Revista Interamericana de Bibliotecología.* Vol. 26, No. 2 (jul-dic 2003); p. 13-37.

## INTRODUCCIÓN

.....

Ante el desmesurado crecimiento de la producción de información en todas las áreas del conocimiento, su gestión y disponibilidad es responsabilidad de las bibliotecas y demás unidades de información. Como instituciones de carácter social, comprometidas con su comunidad, organizadas y preparadas para afrontar los cambios y canalizarlos de la mejor manera posible en función de todos sus miembros, éstas deben proveer y facilitar el acceso a la información y, ante todo, formar a los usuarios en la búsqueda y recuperación de la información disponible en los sistemas documentales, bases de datos y redes de comunicación; así como estimular la creación de una cultura sobre el valor y significado de la información en aras del propio desarrollo de la persona como ser social, inmerso en una comunidad de tipo académico, cultural, económico, político y social. Todo esto a partir del interés, desempeño y necesidades individuales y colectivas.

El bibliotecólogo, por su parte, en función de organizar y diseminar la información como producto del conocimiento, cumple una labor educadora y formadora en la medida en que transmite y proyecte sus experiencias y saberes para el descubrimiento de las necesidades de información y para su recuperación y manejo. Por eso, es imperativo que la formación de los usuarios comience no sólo desde los hogares, sino desde las escuelas y sus bibliotecas y desde las bibliotecas públicas y sea retomada luego por las bibliotecas universitarias y las especializadas.

Con el fin de identificar el proceso de desarrollo de la formación de usuarios y las tendencias en este campo, y en el marco de la investigación «Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano», el presente

trabajo tiene por objeto dar cuenta de los puntos más relevantes para el proceso de revisión bibliográfica y construcción del marco referencial que permitirán conocer cómo ha sido su evolución conceptual y aplicación a través del tiempo; de modo tal que facilite, al terminar la investigación, formular unos lineamientos y directrices para el desarrollo de programas de formación de usuarios de la información en América Latina.

## LOS USUARIOS DE LA INFORMACIÓN Y LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN

### Usuarios de la información

Se entiende como usuario de la información a la persona o grupo de personas que hacen uso de ésta, basándose en unos intereses y necesidades propias. Se parte de esta persona, ser social en sí mismo, el cual está inmerso en un sistema, con unas necesidades de información que debe satisfacer para resolver problemas de tipo emocional, cognitivo y social, entre otros y que requiere suplir una carencia de tipo formativo, informativo o recreativo.

*«Un concepto más amplio pretende que el usuario de la información experimente por sí mismo el hecho de involucrarse de manera directa en la consecución de su satisfactor de tipo informativo; pudiendo ser un sistema organizado como la biblioteca [...]; o bien en cualquier acervo o colección que carezca de un proceso de sistematización bibliotecaria.»<sup>1</sup>*

Así mismo, como lo expresan Edilma Naranjo y Didier Alvarez<sup>2</sup>, «los usuarios de la información pueden acudir a las unidades de información en búsqueda de los documentos; pero, más que ser asistentes esporádicos, son sujetos activos, participativos y determinantes en el desempeño del sistema de información y de la calidad de los servicios que el sistema preste. En efecto, los usuarios consumen información, brindan información y producen información. Es por ello que se dice que interactúan con los componentes del sistema de información y con el ambiente en el cual funciona éste. El usuario se enfrenta a una realidad que le plantea problemas, y que (en el mejor de los casos) está en condiciones de resolver».

1. PALACIOS SALINAS, Carolina y VEGA DÍAZ, María Guadalupe. Factibilidad de educación de usuarios de la información en escuelas primarias públicas del D.F. México: CUIB, 1994. p. 5.
2. NARANJO VÉLEZ, Edilma, ÁLVAREZ ZAPATA, Didier. Desarrollo de habilidades informativas : una forma de animar a leer. Medellín : Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología, 2003. p. 20

## Programas de Formación

Antes de iniciar un programa de formación de usuarios, se deben tener en cuenta tres aspectos: El primero de ellos se refiere al reconocimiento de que la necesidad de información es inherente a todo ser humano, que ésta crece y se genera como producto de todas las actividades sociales, y que afecta, condiciona e impulsa los cambios sociales, económicos y políticos, que a su vez determinan la investigación, la ciencia y la tecnología. La información como tal es el insumo y a la vez el producto del conocimiento que el hombre adquiere a lo largo de toda su vida. Será preservada y requerida por el hombre mismo para la toma de sus decisiones y la satisfacción de sus continuas y cambiantes necesidades de información.

En segundo lugar, algunas unidades de información consideran que, antes de programar los cursos de formación de usuarios, debe conocerse previamente la población que se beneficiará de la capacitación, lo que se logra con la elaboración de los perfiles de usuarios, de tal manera que los contenidos y exigencias sean acordes con sus intereses, necesidades y motivaciones de información y formación. Mientras que en otras, simplemente los implementan con los criterios del conocimiento logrado a partir de una observación -a veces no sistematizada- o por la intuición que les da la experiencia laboral. En uno u otro caso se recomienda tener en cuenta la segmentación del público, sin olvidar la importancia que representa el disponer de personal capacitado para desempeñar esta labor.

Es así como la formación de usuarios de la información es un programa definido como un

*[...] proceso continuo y evolutivo, basado en los intereses de la persona; hay un intercambio de experiencias significativas sobre el uso de la información con el fin de que la persona, a partir de su propio proceso cognoscitivo pueda cambiar de actitud y [mejorar] su aptitud de manera positiva. El usuario, mediante la formación, adquirirá conocimientos y habilidades que le permitirán localizar, evaluar, comunicar y usar la información.<sup>3</sup>*

Y en tercer lugar, con los programas de formación de usuarios se busca el desarrollo de unas habilidades de información, que requieren una gran labor de autoaprendizaje y «curiosidad intelectual» por parte de los usuarios, puesto que estas habilidades se relacionan directamente con su capacidad para utilizar de manera adecuada las fuentes de información a su alcance. Por eso los programas de formación de usuarios en las unidades de información deben ser muy claros en

3. RENDÓN GIRALDO, Nora Elena. La formación de usuarios de la información : una propuesta curricular. En : Revista Interamericana de Bibliotecología. Medellín. Vol. 23, no. 1-2 (Ene. - Dic., 2000); p. 100.

cuanto a conceptos, metodologías, métodos y técnicas; las cuales difieren en su naturaleza, características y recursos empleados, de una unidad de información a otra.

La formación de usuarios se aprecia como uno de los programas ofrecidos por las unidades de información que permite el acceso rápido hacia los nuevos conocimientos, siendo éste el principal reto profesional que tienen los bibliotecólogos, lo cual los lleva a formarse y mantenerse ligados a las funciones de docencia, de investigación y difusión de la cultura, involucrando su trabajo con el de los docentes, los alumnos, los investigadores y los ciudadanos en general.

Los programas de formación de usuarios que surjan de esta combinación de actores, intereses y funciones, deberán tener las mismas características que otros programas educativos; es decir, ser horizontales y flexibles, dirigidos a la resolución de problemas y con un equilibrio entre la teoría y la práctica. Por otra parte, estos programas deben buscar que las personas logren autonomía en la búsqueda de su información de acuerdo con la capacidad y la habilidad que tengan para reconocer sus necesidades de información; así mismo, que estén en condiciones de localizar la información en cualquier lugar y soporte y analizar y evaluar la pertinencia y calidad de la misma, de tal manera que puedan llegar a generar, sino un nuevo conocimiento, por lo menos re-crearlo.

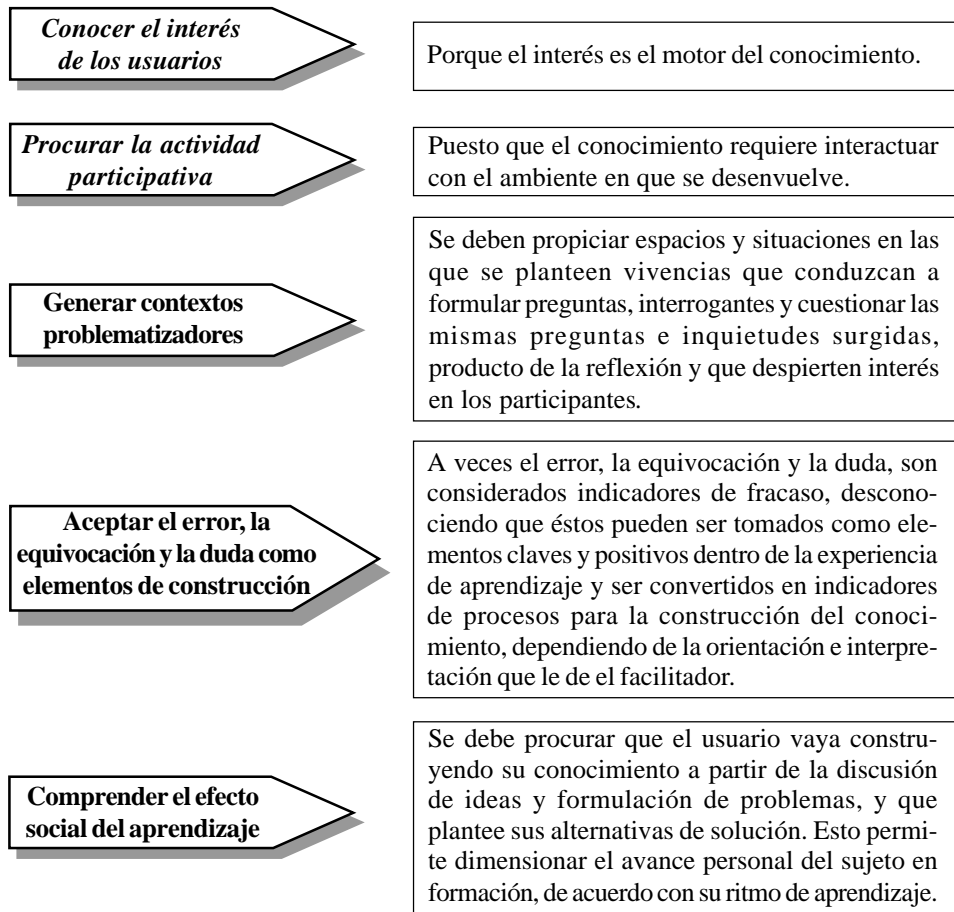
Lo anterior implica que, al momento de planear un programa de formación de usuarios, debe tenerse claridad acerca de los objetivos, las características mínimas de los usuarios a los cuales se les ofrecerá el programa, las condiciones logísticas, y quizá uno de los aspectos más importantes, metodologías, métodos acordes con los modelos pedagógicos con los cuales se trabaja en la época y claridad de las técnicas.

Además, existen programas de formación de usuarios de tipo cooperativo como una alternativa que permite, no solo ahorrar esfuerzos humanos y económicos de las instituciones involucradas, sino también lograr un reconocimiento de la sociedad frente al papel educativo que cumple la biblioteca.

En la formación de usuarios de la información, como en la educación, se da una transmisión de saberes y conocimientos propios de una cultura o sociedad, de estrategias culturales que pueden o no generar un cambio de actitud, que al evaluarse se fundamenta en un proceso de construcción de conocimiento, que reconoce y potencia el valor de la creatividad, la autonomía y la comunicación a partir del **ser**, **del saber y del saber hacer**, anotando que el **ser** está relacionado con el **sentir**, con el **perfil personal**, con la vocación del individuo, o sea con las actitudes frente a algo; mientras el **saber** se relaciona con el **pensar**, con el **perfil profesional**, es decir con la profesión que involucra la construcción de conocimientos, el proceso de pensamiento y las competencias o el uso apropiado de la capacidad con alto

nivel de desempeño para transferir los conocimientos, habilidades y destrezas de un contexto a otro. Y por último, el **saber hacer** está íntimamente ligado con el **actuar**, con el **perfil ocupacional**, es decir con el desarrollo de métodos, procedimientos y desempeños y con la capacidad para obtener resultados con calidad, asociado con precisión, eficacia y optimización.

Partiendo de que los programas de formación de usuarios constituyen un proceso continuo y evolutivo, basado en los intereses y el desarrollo integral de la persona, se plantean algunos factores que inciden en una evaluación y formación integral, para lo cual los facilitadores o formadores (bibliotecólogos o empleados de la biblioteca), deben conocer y aplicar estrategias como<sup>4</sup>:



4. ACERO ACERO, Efrén. La evaluación integral : una propuesta de enfoque en aras de la excelencia. En : Nueve problemas de cara a la renovación educativa : alternativas de solución / Giovanni M. Ianfrancesco V. Bogotá : Libros y libros, 1996.

Por ello se dice que mediante la formación de usuarios «se logra que éstos adquieran conciencia del valor social de la información y adopten actitudes positivas respecto a la necesidad de buscarla[,] utilizarla [y re-crearla].»<sup>5</sup> Para lograr esto, se debe partir de la idea de la formación de usuarios como un proceso ininterrumpido, iniciado desde los primeros años de vida de la persona en su hogar, y de manera continua en los diferentes niveles de enseñanza, buscando que se fortalezca, en la persona a lo largo de toda su vida, el ejercicio de la autonomía y el desarrollo del pensamiento crítico.

Lo importante no es proveer solamente a los usuarios con habilidades específicas para cumplir sus tareas, sino prepararlos para la generación de conocimiento, desarrollando sus habilidades para utilizar la información, discriminar su calidad y confiabilidad, motivándolos a hacer uso de las fuentes y de los sistemas de información en su diario vivir.

## LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN LAS BIBLIOTECAS

.....

La formación de usuarios en bibliotecas se ha ofrecido en condiciones particulares, de acuerdo con la época que se haya vivido y el contexto circundante. De manera sucinta se presenta el origen y aplicación en las bibliotecas escolares, públicas y universitarias.

### ● La formación de usuarios en las bibliotecas escolares

En los programas de formación de usuarios de las bibliotecas escolares en América Latina durante el siglo XX, pueden identificarse dos etapas: la primera en las décadas del 50 y del 60, en las que ofrecieron un tipo de formación, con propuestas que surgían desde la biblioteca pero totalmente aisladas de los programas escolares y sin establecer relación con los docentes. Los programas de formación de usuarios se dirigían a la localización, recuperación y uso de la información como limitaciones que presentaban los usuarios. Se utilizaban expresiones como: «instrucción en el uso de la biblioteca [...] y] clases para enseñar el uso de la biblioteca y los libros.»<sup>6</sup>

La segunda etapa se desarrolla a partir de la década del 70, por los cambios sufridos en la educación tratando de involucrar los recursos de información y

5. RODRÍGUEZ LÓPEZ, Gelsy y MARRERO PUIG, Lourdes G. Papel del estudiante de alto rendimiento académico como investigador-gestor de la información científico-médica. [En línea]. <http://web.usal.es/~alar/Bibweb/Al.htm> [Consulta: 2002-03-26].

6. MANRIQUE DE LARA, Juana. Bibliotecas escolares y literatura infantil. Citado por: PALACIOS SALINAS, Carolina. Factibilidad de educación de usuarios de la información en escuelas primarias públicas del Distrito Federal. México : UNAM, Centro Universitario de Investigación Bibliotecológica, 1996; p. 14.

desarrollar el pensamiento de los educandos (aprender a aprender). Aparecen términos como «técnicas relativas a la información, entrenamiento de usuarios, habilidades de información, etc.»<sup>7</sup>; sin embargo, el desarrollo de esta formación se dio especialmente en la educación superior.

Es importante anotar que los programas de formación de usuarios en las bibliotecas escolares en América Latina se han visto influenciados y auspiciados por organismos internacionales como la IFLA, UNESCO y la OEA a partir de las propuestas surgidas en conferencias, seminarios, reuniones, congresos y todo tipo de eventos organizados y auspiciados por estas instituciones.

Para la década del 80, países como Colombia, Costa Rica, Perú y Venezuela se integraron al Proyecto Multinacional auspiciado por la OEA y desarrollaron programas nacionales de bibliotecas, en los cuales se incluía la formación de usuarios para habilitarlos en el uso de herramientas y fuentes para la búsqueda de información y facilitar así la educación permanente de los estudiantes.

A finales del siglo, se siguen presentando programas de formación de usuarios, muchos de los cuales hacen énfasis en la formación con el uso y para el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

### ● **La formación de usuarios en las bibliotecas públicas**

Entre tanto, la formación de usuarios en las bibliotecas públicas como organismo social es tan antigua como la misma biblioteca, a pesar de no ser tomada como tal; durante mucho tiempo se habló de formación de lectores más que de formación de usuarios de la información. Esta actividad se ve temporalmente desarrollada en el trabajo organizado en las primeras bibliotecas públicas de los Estados Unidos de Norteamérica, que programaban actividades impulsadas para acercar a los usuarios a la lectura y, de esta manera, mostraban el valor y la importancia de la información para su desarrollo social, personal, cultural y económico.

En los países latinoamericanos se observa un gran trabajo en esta dirección por parte de las bibliotecas públicas. Es así como han formulado una serie de propuestas, especialmente a partir de los diferentes manifiestos para bibliotecas públicas que ha presentado la UNESCO. Sin embargo, la documentación al respecto es muy poca. Actualmente se retoma lo expresado en el actual Manifiesto de la UNESCO para Bibliotecas Públicas y formulado en 1994 al

7. HALL, Noelene. El personal docente, la información y la biblioteca escolar. Citado por: PALACIOS SALINAS, Carolina. Op. cit., p. 14.



respecto de la formación de usuarios apoyados con las tecnologías de la información y la comunicación en las bibliotecas: «habrán de establecerse programas de extensión y de formación de usuarios con objeto de ayudarles a sacar provecho de todos los recursos»<sup>8</sup>.

### ● **La formación de usuarios en las bibliotecas universitarias**

Las bibliotecas académicas o universitarias, como parte del sistema de educación superior, tienen una gran responsabilidad con la institución y la misión de ésta en cuanto a sus funciones de docencia, investigación y extensión; por lo tanto, procuran formar a los usuarios acerca de cómo acceder a la información disponible en sus sistemas documentales y bases de datos; al igual que monitorear el desarrollo y disponibilidad de la información que se distribuye a través de Internet, con respecto a sus áreas de estudio e investigación.

La formación de usuarios en el contexto de la educación superior en América Latina, puede retomarse desde la década del 60, siendo México el país pionero en 1962, cuando los profesores de la Facultad de Química Farmacéutica de la Universidad Nacional Autónoma de México se pusieron de acuerdo con los bibliotecarios de la Dirección General de Bibliotecas para ofrecer capacitación a los estudiantes en el uso del Chemical Abstracts. Dada la complejidad del uso de este material bibliográfico, de suma importancia para los futuros profesionales, se requería de la orientación dada por los bibliotecarios.

Posteriormente, y dada la aceptación del curso, se ofreció como un curso obligatorio que daba nota aprobatoria y créditos dentro del plan de estudios. Para justificar esta característica se incorporaron nuevos temas como: literatura química y redacción de trabajos científicos.

En la década del 70, países como Argentina, Brasil y Cuba incursionaron en la instrucción de los usuarios de la información, como una medida que permitiría a los estudiantes estar en condiciones de buscar y usar la información que requerían como futuros investigadores.

Colombia, un país líder en el campo bibliotecológico en la región latinoamericana, también implementó la formación de usuarios. Fue así como en la década de los 80, un grupo de bibliotecólogas de Medellín desarrolló un programa auto instructivo para usuarios de la información bajo el auspicio del ICFES (Instituto Colombiano

8. UNESCO. Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública. París : UNESCO, 1994. [En línea] <http://www.geocities.com/Athens/Forum/2867/63.htm>. [Consulta: 2002-09-18]

para el Fomento de la Educación Superior). Con los cuales se desplazaban hacia las diferentes ciudades del país y formaban a los docentes de las universidades, para que éstos replicaran en sus estudiantes lo aprendido.

En términos generales, puede decirse que actualmente cada institución universitaria de los diferentes países, establece sus programas de formación en los niveles de orientación e instrucción en algunos casos publicados en Internet. Sin embargo, la mayoría de estos trabajos no se encuentran soportados en algún documento que permita establecer cuáles fueron los procesos que se siguieron para establecer y desarrollar la propuesta ofrecida a los usuarios de la información.

No obstante, muchas bibliotecas universitarias siguen siendo todavía un claustro pasivo donde se conservan los materiales bibliográficos, impresos o en medios electrónicos, esperando a que lleguen los usuarios por su propio interés y motivación. Y lo que es peor aún, sus funcionarios y maestros desconocen el potencial de servicios que pueden encontrar en una biblioteca.

Luego de esta mirada general a la formación de los usuarios en las bibliotecas y la necesidad de llevar a cabo este tipo de programas en las unidades de información, se comparte lo expresado por Ofelia Tobón y Nora Helena López cuando dicen<sup>9</sup> que:

*Si la biblioteca no difunde, entrena y educa al usuario, puede permanecer como un centro sin explotar y por lo tanto sin justificar su existencia. Ante estas limitantes, la biblioteca [...] tiene pocas alternativas para vencer el círculo vicioso de la baja demanda de recursos informativos. Dentro de esas pocas alternativas está la utilización de nuevas tecnologías informativas y el uso de redes computacionales para educar a los usuarios.*

La formación de usuarios constituye, por lo tanto, un asunto en discusión y una función propia de las unidades de información, que se ha venido planteando desde diversos enfoques, métodos y técnicas, a ésta se le han dado diversos nombres: instrucción de usuarios, educación de usuarios, instrucción bibliográfica, formación de usuarios (una de las expresiones más utilizadas en Latinoamérica) entre otras. Actualmente surgen expresiones como **desarrollo de habilidades informativas**, **alfabetización informativa** y **cultura informativa** que pretenden desarrollar en los usuarios las habilidades para buscar, localizar, seleccionar y analizar la información pertinente para suplir sus necesidades de información, además de incluir la habilidad

9. TOBÓN M., OFELIA, LÓPEZ C., NORA HELENA. Proyecto de microcurrículo : gestión de información. Medellín : Universidad de Antioquia (Mimeo), 2000. p. 2.

de re-crear o producir nueva información; sin embargo, difieren en su naturaleza, características, metodologías y recursos empleados, haciendo gran énfasis en el desarrollo de habilidades para recuperar y usar información a partir de las tecnologías de la información y la comunicación. Se presenta a continuación la descripción de cada una de ellas:

## DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS

*Recientemente se ha empezado a utilizar el concepto de «Desarrollo de habilidades informativas» (Development of information skills), como un término que enfatiza las aptitudes que los usuarios tienen que desarrollar para poder, en forma conjunta o independiente, localizar y manejar las fuentes de información. Este término sugiere el llegar a disponer de experiencias más prácticas y [...] una participación más activa de los estudiantes.<sup>10</sup>*

Las instituciones bibliotecarias y las educativas deben considerar el desarrollo de habilidades informativas como una prioridad de aprendizaje. El desarrollo de estas habilidades se debe garantizar a todos los ciudadanos para reducir las enormes diferencias que existen entre los países y sus regiones, en relación con las competencias para leer, acceder y usar la información. Para este uso y acceso se requiere también el manejo de las tecnologías de la información y la comunicación como herramientas que facilitan la labor en cualquier contexto.

Los programas de formación de usuarios mediados por las tecnologías de la información y la comunicación, tienen una orientación más hacia las actividades de formación a largo plazo, fomentando en el usuario una actitud crítica, analítica y reflexiva para el manejo integral de la información; al igual que la optimización de las tecnologías que la soportan. Se realza más el proceso que el resultado mismo, así como el hecho de aprovechar mejor las facilidades que ofrece la era digital; de ahí que se reconozca a la información en fuentes tanto impresas como electrónicas, como un recurso estratégico para el autoaprendizaje, la generación de nuevo conocimiento, la resolución de problemas y la toma de decisiones.

Para el desarrollo de cursos de habilidades informativas se recomienda hacerlo por grupos o segmentos de usuarios: profesores, estudiantes, investigadores, amas de casa, jubilados, obreros, desempleados, puesto que cada uno tiene un nivel de conocimiento, habilidades, experiencia y necesidades diferentes. Se debe partir de

10. LAU, Jesús, CORTÉS VERA, Jesús. La agenda rezagada : la formación de usuarios de sistemas de información. [En línea]. En : <http://www.uacj.mx/dia/Cursos/docs/doc16.htm>. [Consulta: 2002-08-01].

lo general a lo particular y contemplar tanto en las fuentes tradicionales como en las electrónicas, aspectos como:

- Las necesidades e importancia de la información.
- Importancia de la investigación documental.
- Estrategias de búsqueda y recuperación.
- Consulta de obras de referencia.
- Las publicaciones gubernamentales como fuente de consulta.
- Fuentes de información como opac, catálogos en línea, bases de datos en CD-ROM y en línea con información referencial y en texto completo.
- Revistas y publicaciones electrónicas.
- Motores de búsqueda y meta buscadores en Internet.
- Diseño y construcción de sus propios sitios web o biblioteca personal electrónica.
- Y por último, la recuperación y evaluación de la información registrada, en la que se contemplen criterios para seleccionar información en Internet, la evaluación de la calidad y la pertinencia de los recursos informativos.

Estos aspectos permiten, además de identificar la falta de habilidades informativas en los diferentes sectores, desarrollar competencias para gestionar la información en forma manual y automatizada y aprovechar mejor la infraestructura de teleinformática y las tecnologías de información y telecomunicaciones como apoyo a la apropiación y generación de nuevos conocimientos y su socialización en el mundo académico, social y cultural.

## ALFABETIZACIÓN INFORMATIVA

La alfabetización en información hace parte de la construcción de un modelo de «aprendizaje para la vida» por parte de cada persona inmersa en la sociedad. Este modelo sólo es viable si hay un esfuerzo conjunto del personal adscrito a las unidades de información y de las directivas institucionales y gubernamentales, quienes tienen la oportunidad y responsabilidad de formar a los usuarios en el uso de la información, fomentando en éste una actitud crítica, analítica y reflexiva, indispensables para la investigación, la generación de conocimiento y aplicabilidad a su vida personal y

social. Las competencias para acceder y usar la información deberán estar relacionadas estrechamente con dos objetivos: en primera instancia, incrementar y ampliar las competencias y habilidades para el uso de la información, además de los niveles de escritura y lectura; y en segundo lugar, la modernización cultural como requisito para formar parte y participar de manera activa en el desarrollo de la sociedad de la información.

De igual forma, el concepto alfabetización informativa está relacionado con las características o competencias que deben desarrollar las personas en el transcurso del tiempo para que puedan ser llamadas «Alfabetas en el uso de la Información», se les considera como aquellas personas que de acuerdo con la American Library Association - ALA, citada por Jesús Lau,<sup>11</sup> :

*... han aprendido cómo aprender. Saben cómo aprender porque saben cómo está organizado el conocimiento, cómo encontrar la información y cómo usar la información de manera que otros puedan aprender de ellos. Son gente preparada para el aprendizaje de toda la vida, porque pueden encontrar siempre la información requerida para cualquier tarea o decisión que tengan enfrente [independiente del soporte en que se encuentre, esto es: impreso, digital, en línea, etc.].*

Si bien las unidades de información velan por la recuperación, organización y difusión del patrimonio documental de una región o país, es deber fundamental de éstas incluir y propender en sus planes de acción por la formación de los usuarios de su comunidad; por propiciar ambientes permeables para la alfabetización informativa donde se va más allá del simple reconocimiento y uso de fuentes bibliográficas con un fin específico; se trata de una valoración del conocimiento y apropiación de los recursos dadas sus propias condiciones socioculturales, académicas, geográficas, entre otras, en función de su propia formación como persona y ser social, donde hay una capacitación de la persona de acuerdo con sus intereses, habilidades y aptitudes.

## CULTURA DE LA INFORMACIÓN

.....

Con mucha similitud a la alfabetización informativa aparece el concepto de cultura de la información, que constituye un elemento esencial en el desarrollo de la sociedad actual, la cual debe propiciar que sus miembros sean lectores, permanezcan

.....

11. AMERICAN LIBRARY ASOCIATION. Presidential Committee on Information Literacy. The importance of information literacy to individuals, business, and citizenship. Chicago : ALA, 1989. Citado por Jesús Lau y Jesús Cortés. Op. cit.

informados y documentados, posean aptitudes y actitudes encauzadas hacia la búsqueda y recuperación de la información, en beneficio cada persona y la transmisión de la generación del conocimiento por medio de diferentes soportes. De esta manera se está ejerciendo el derecho inalienable a la información, tal como se señala en los principios elaborados por la International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). En ellos se dice que toda persona debe y puede utilizar libre y eficazmente las bibliotecas para procurarse una información permanente, una independiente toma de decisiones y el avance en el desarrollo cultural y económico.<sup>12</sup>

La utilización de una unidad de información convencional o electrónica, como un gran sistema de organización del conocimiento, que le presenta al usuario herramientas para localizar la información cuando se reconoce su necesidad de información, siempre ha requerido que el usuario disponga de una serie de habilidades manuales y cognitivas para poder seleccionar, analizar e interpretar la información contenida en ella a partir de una serie de relaciones semánticas entre los diferentes materiales que la unidad de información posee. Lo anterior plantea, además, la necesidad de que los sujetos posean las habilidades informativas y de uso de las tecnologías de la información y la comunicación para un auténtico modelo de “aprendizaje para la vida”.

El desarrollo de estas habilidades se deben garantizar a todos los ciudadanos para reducir las enormes diferencias que existen entre los países y sus regiones, en lo relativo a las competencias para leer, acceder y usar la información. Para este acceso y uso se requiere también el manejo de las tecnologías de la información y la comunicación como herramientas que facilitan la labor en cualquier contexto. Aunque la información y la tecnología se sumen a un mayor desequilibrio social como lo expresa COLCIENCIAS: «se ha destacado como un rasgo dominante de nuestra época el manejo de la información, las nuevas tecnologías han cambiado la manera de procesar, almacenar y usar la información. [...] de igual modo, buena parte de la población orbital se encuentra excluida de estos servicios»<sup>13</sup>, no debe desconocerse que los avances de la tecnología de la información y la comunicación pueden ser utilizados por los usuarios de la información en busca de la reducción de las desigualdades de los grupos históricamente excluidos y así desvanecer la brecha por tanto tiempo existente.

.....

12. Informe preparado para la reunión del Consejo de la IFLA en Copenhague, Dinamarca. 63 IFLA General Conference [63 : 1997 : Copenhague]; p. 2. Citado por: RAMIREZ, Elsa. «Lectura, alfabetización en información y cultura de la información». Julio 2002. Documento preparado para la UNESCO, la U.S. National Commission on Libraries and Information Science y el National Forum on Information Literacy, para uso de la Reunión de Expertos en Alfabetización, Praga, Checoslovaquia.
13. COLCIENCIAS. Plan Estratégico Programa Nacional de Ciencias Sociales y Humanas: Balance y Perspectivas. Plan de Acción 2002-2006. [Documento en Internet]. En : <http://www.colciencias.gov.co/programas/sociales/pdfs/planest-act.pdf>. [Consulta: 2003-05-11]

Las competencias y habilidades para acceder y usar la información deberán estar relacionadas estrechamente con dos objetivos: incrementar y ampliar las habilidades y los niveles de escritura y lectura, y la modernización cultural, como requisito para formar parte y participar de manera activa en el desarrollo de la sociedad de la información. Y es que si hay un bajo nivel de lectura en la población, éste se convierte en un obstáculo para alcanzar las habilidades definidas en la alfabetización informativa, pero ocurre algo más delicado, como señala la UNESCO: aumenta «la distancia [...] entre analfabetos y alfabetizados en el contexto de las nuevas posibilidades de desarrollo y aplicación de la alfabetización abiertas por las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.»<sup>14</sup>

La creación de una cultura de la información desde las bibliotecas es también responsabilidad del gobierno, de las instituciones públicas y privadas que garanticen, como lo expresa Elsa Ramírez<sup>15</sup>, la disponibilidad y el acceso a la información y la capacitación de los ciudadanos, y que éstos, a su vez, valoren la información, se responsabilicen de usarla, de aprovecharla al máximo y de reproducirla para el beneficio personal y el de su entorno.

## NIVELES DEL PROCESO FORMATIVO DEL USUARIO

---

Lo que se busca con los programas de formación de usuarios desde las unidades de información, apoyados algunas veces en las tecnologías de la información y la comunicación, es utilizar adecuadamente esas herramientas para ofrecer al usuario posibilidades de acceso a más información actualizada y ampliar la red de comunicación en diferentes sentidos. El bibliotecólogo se encarga de guiar, dirigir, retroalimentar, corregir y motivar al usuario para que se involucre en el proceso de enseñanza y aprendizaje; éste, por su parte, se compromete a cumplir con sus labores de aprendizaje, adoptando un papel activo en la construcción de su propio conocimiento.

El usuario, mediante la formación adquirirá conocimientos, habilidades y actitudes que le permitirán buscar, localizar, seleccionar, analizar, evaluar y usar la información en diferentes áreas del conocimiento; con el ánimo de garantizarle unas mejores condiciones para la vida académica, investigativa y social en función de su comunidad.

---

14. RAMÍREZ, Elsa. «Lectura, alfabetización en información y cultura de la información». Julio 2002. Documento preparado para la UNESCO, la U.S. National Commission on Libraries and Information Science y el National Forum on Information Literacy, para uso de la Reunión de Expertos en Alfabetización, Praga, Checoslovaquia.

15. Ibid.

Durante el proceso de formación de los usuarios para que desarrollen sus habilidades en el uso de la información, se espera que adopten actitudes positivas con respecto a la necesidad de buscar información y estén motivados para utilizar los recursos informativos y generar nueva información y conocimientos. En este proceso se presentan varios niveles -que a veces tienden a confundirse, como es el caso de la instrucción, la educación y la formación-, éstos son:

- **Orientación:** *Es el proceso de dirigir y guiar a las personas en el camino que les conviene seguir para obtener una información específica.*
- **Instrucción [Bibliográfica]:** *Habilitación básica en el uso de alguna herramienta específica para que el usuario continúe y avance en su búsqueda; de igual manera, para que éste pueda interactuar con el sistema de información y esa instrucción le sirva en cualquier unidad de información [independiente de la profesión, labor que desempeñe o nivel escolar]. Es el proceso por el cual se capacita a los usuarios de la información, efectivos o virtuales, para descubrir las fuentes pertinentes de información, buscar dichas fuentes y organizar la información para utilizarla.*<sup>16</sup>
- **Educación:** Se considera como una transmisión de saberes y conocimientos propios de una cultura y una sociedad. Hay una transmisión de valores culturales que pueden o no, generar un cambio de actitud. Se inculcan hábitos y es función de la misma sociedad o conglomerado en el que se encuentre inmerso el sujeto social. El término educación de usuarios ha sido de uso frecuente entre los anglosajones y lo consideran como una expresión que abarca las diferentes actividades programadas para enseñar a los usuarios los servicios, las instalaciones, la organización y los recursos de la unidad de información, así como las estrategias de búsqueda.
- **Formación:** Término utilizado especialmente en América latina en las últimas décadas del siglo XX, es considerado un proceso continuo y evolutivo basado en los intereses de la persona, en el que hay un intercambio de experiencias significativas sobre el uso de la información con el fin de que la persona a partir de su propio proceso cognoscitivo, pueda cambiar de actitud de manera positiva. El usuario, mediante la formación, adquirirá conocimientos y habilidades que le permitirán reconocer sus necesidades de información, localizar, seleccionar, evaluar, organizar, usar y comunicar (re-crear) la información. De allí que se llegue a formular lo que podría ser parte de una definición para el término y su desarrollo: proceso de intercambio de experiencias significativas sobre la información y su uso a partir de la estructura cognoscitiva de la persona, en una búsqueda continua de transformación.

16. NARANJO VÉLEZ, Edilma, ÁLVAREZ ZAPATA, Didier. Op. cit. p. 22-23



## ¿QUÉ SE PRETENDE CON LA FORMACIÓN?

Partiendo de la intención de formar un usuario autosuficiente en el uso de la información y mirándolo como una persona “capaz de reconocer y refinar sus necesidades de información, encontrar la información que necesita; así como evaluar y usar esta información a lo largo de su vida”<sup>17</sup>, se debe formar al personal de las bibliotecas para que sea consciente de que:

- Más allá de la instrucción bibliográfica, las sesiones de formación deben integrarse a las necesidades de información de los usuarios.
- Durante las sesiones de instrucción deben aplicarse métodos activos de enseñanza en los que los usuarios construyan su propio conocimiento.
- Su enseñanza debe estar orientada a manejar los recursos bibliográficos para desarrollar habilidades que los hagan autosuficientes y autónomos en la búsqueda, localización y manejo de información disponible en la biblioteca o en otros medios a los que tienen acceso en su vida diaria, como respuesta a sus propias necesidades.

*Por esto se deben implementar programas de tipo:*

- ✓ Inductivo para los usuarios que acceden por primera vez a la unidad de información, con guías generales sobre la colección y sus servicios.
- ✓ Cursos vinculados a un plan curricular, de carácter general, que pueden ser vistos en cualquier etapa de la educación formal del usuario.
- ✓ Cursos y talleres orientados a materias o temas específicos.
- ✓ Instrucciones individualizadas.

- ✓ Talleres sobre el manejo de fuentes bibliográficas, apoyados en las tecnologías de la información y la comunicación.
- ✓ Cursos de capacitación a distancia con módulos instructivos, a veces en conexión a una clase o independientes de un programa de instrucción formal.
- ✓ Cursos sobre la gestión de la información con carácter obligatorio y valor en créditos.
- ✓ Elaboración y distribución de folletos e impresos como apoyo a los programas de formación.

17. SNAVELY, Loanne y COOPER, Natasha. Competing agendas in higher education : finding a place for information literacy. *En* : Reference and User Services Quarterly. Vol. 37, no. 1 (Fall, 1997); p. 1.

Se propone, por lo tanto, que, además de los contenidos necesarios para cada uno de los cursos y de los cuales se debe apropiarse el profesional de la información o los empleados de la biblioteca que sirvan de facilitadores, se utilicen ayudas tecnológicas que permitan el intercambio de información y se pueda generar la discusión adecuada. Es entonces importante diseñar y desarrollar:

- ✓ Una página web con el contenido del curso, en la cual se incorporen los documentos requeridos para el desarrollo adecuado.
- ✓ Documentos y archivos en formato electrónico con bibliografía recomendada y suficiente para ampliar los conocimientos adquiridos.
- ✓ Actividades que le permitan al facilitador determinar los conocimientos adquiridos por el usuario, e inclusive, detectar los vacíos y dudas generadas. Esto es posible a través de chats, foros de discusión y correo electrónico, entrega de escritos elaborados por los usuarios a partir de las actividades y lecturas propuestas, recuperación de archivos y documentos electrónicos, envío de presentaciones y recomendación de lecturas acordes con el tema, entre otros.
- ✓ Inscripción y participación en listas de discusión temática, en las cuales se tratan aspectos relacionados con las áreas de interés de los participantes, que permitan plantear inquietudes que generen la participación de los integrantes de la lista.

Son muchas las ventajas que ofrece este tipo de capacitación así como los programas de instrucción asistida por computador, ya que permiten mayor adaptabilidad a las necesidades de información, sean éstas de tipo individual o grupal. Se permite el intercambio de recursos y experiencias; los usuarios pueden enfatizar o volver sobre cada uno de los temas tratados; el usuario es autónomo en cuanto a sus horarios y momentos de estudio y es posible el desarrollo de ejercicios prácticos que afiancen los conocimientos adquiridos. Pero desafortunadamente se reduce el contacto personal y humano, entre el facilitador y el usuario, que favorece indudablemente el proceso de comunicación ya que se parte de la concepción de la persona como ser social y su formación integral.

## RECONOCIENDO FORMADORES Y USUARIOS FORMADOS

---

Se reconoce que el internet y los avances tecnológicos han traído nuevas responsabilidades y nuevas estructuras de organización al trabajo de las bibliotecas, pero la misión sigue siendo la misma: educar y formar usuarios en el reconocimiento de las necesidades de información, la búsqueda, localización, uso, y evaluación de la información en formato impreso y digital y orientarlo hacia el recurso informativo más apropiado. Además que el usuario optimice el uso de las tecnologías para buscar, recuperar y encontrar la información en varios contextos y soportes; decodificar información escrita, gráfica o estadística; analizar, escribir, presentar, crear y comunicar conocimiento. Esto muestra que ha cambiado el contenido de la información, la cantidad y no siempre la calidad, el formato, la metodología para la instrucción bibliográfica, las actitudes de los usuarios y los resultados de la información recuperada.

En los últimos años, el bibliotecólogo ha adquirido el estatus de acompañante en los equipos de trabajo de las diferentes instituciones en que se desempeña, al aportar sus conocimientos relacionados con los programas de formación y educación de usuarios para el desarrollo de habilidades en la búsqueda, localización y recuperación de la información en los diferentes soportes y con los variados recursos existentes. Si se reconocen las oportunidades que trae consigo la era de la información y sus avances tecnológicos, se deben proyectar bibliotecólogos y empleados de las bibliotecas que trasciendan la "custodia de libros" y asuman su responsabilidad social de facilitar el acceso a la información, den a conocer la importancia de ésta e incentiven a los ciudadanos, en una sociedad ávida de conocimientos y saberes, a la utilización de la misma. Se tiene entonces la intención de formar un usuario autosuficiente en el uso de la información, viéndolo como una persona "capaz de reconocer y refinar sus necesidades de información, encontrar la información que necesita; así como evaluar y usar esta información a lo largo de su vida"<sup>18</sup>

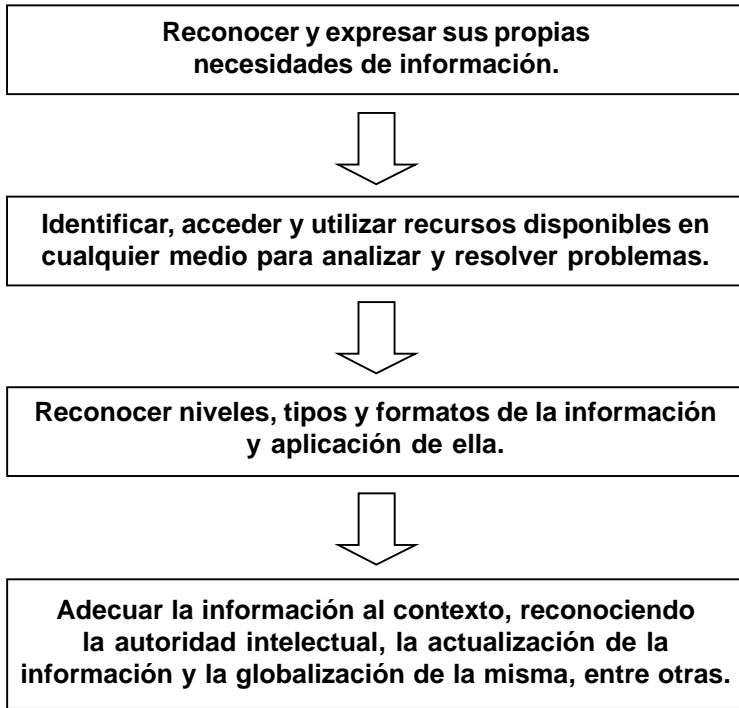
Un gran cambio del profesional de la información, en esta era informática es su papel como educador que le compromete a formar usuarios activos de la información, por lo que requiere capacitación en: «planeamiento académico de sus lecciones, administración de grupos de aprendizaje, administración de tiempos de aprendizaje y metodologías y evaluación de aprendizaje.»<sup>19</sup>

Este nuevo rol de los bibliotecólogos y profesionales de la información, repercute a su vez en los mismos usuarios, ya que el usuario formado está en condiciones de:

---

18. Ibid.

19. Ibid.



El desarrollo de las habilidades y competencias de los usuarios para que éstos sean autónomos y reconozcan sus necesidades de información, se relaciona directamente con su capacidad para utilizar de manera adecuada las fuentes de información a su alcance; por lo tanto los facilitadores deben tener un dominio de los siguientes aspectos<sup>20</sup>:

- **Alfabetismo informativo:** significa que el profesional de la información debe procurar formar a los usuarios, en el uso de las tecnologías de información y comunicación con la ayuda de las mismas. Debe ofrecer un proceso formativo de recuperación de la información tan significativo e interesante para el usuario, que él cambie su estructura lineal a la que está acostumbrado. Esto se logra mediante el uso de los programas asistidos por computador, la multimedia y las páginas web.
- **Independencia en el aprendizaje:** si los usuarios han tenido un proceso de autoformación en el uso de las tecnologías, están en mayores condiciones de

20. BREIVIK, Patricia Senn. Student learning in the information age. Phoenix. American Council on Education Oryx press, 1998. 173 p. Citado por: LAU, Jesús y CORTÉS, Jesús. Habilidades informativas para el aprendizaje de toda la vida. En: la instrucción de usuarios ante los nuevos modelos educativos. Ciudad Juárez (Méx.) : Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, 2000. p. 60.

aprender en forma independiente todo el proceso de búsqueda y recuperación de la información. No sólo la instrucción se fundamenta en el uso de una herramienta específica sino en la forma en que éstos medios le ayudarán a solucionar sus necesidades de información.

- **Responsabilidad social:** teniendo en cuenta que el uso de la información tiene diferentes objetivos y que ésta puede ayudar o perjudicar a la sociedad en su desarrollo, los facilitadores de la formación de los usuarios deben ser conscientes de su papel como mediadores entre el acceso al conocimiento a través de su principal fuente (la información) y la re-creación del mismo: especialmente en este mundo globalizado donde los recursos tecnológicos tienen tanta influencia sobre el comportamiento de la persona.
- **Planteamiento de objetivos de aprendizaje relacionados con el uso de los recursos y recuperación de la información:** este aprendizaje debe poder ser aplicado en cualquier tipo de unidad de información y disciplina. Para esto se necesita un profesional de la información que genere un proceso de producción de conocimiento y que domine y re-cree conceptos fundamentales sobre el proceso o la recuperación de la información para la satisfacción de las necesidades formativas e informativas de los usuarios.

De igual forma, de acuerdo con Doyle<sup>21</sup>, una persona competente en información reúne los siguientes atributos:

- Comprende la importancia de la información en la toma de decisiones y solución de problemas.
- Reconoce sus necesidades de información y acceden en forma activa al mundo de las ideas.
- Muestran confianza en su capacidad para solucionar problemas y saben distinguir la información relevante.
- Formula preguntas basadas en sus necesidades de información.
- Identifica las principales fuentes de información.

- Plantea acertadas estrategias de búsqueda.
- Sabe sacar provecho de las fuentes tanto impresas como automatizadas.
- Evalúa y ordena la información de acuerdo con sus requerimientos.
- Integra la nueva información en su estructura congnoticiva.
- Aplica la información en el pensamiento crítico y en la solución de problemas.

21. DOYLE, C. S. Final Report to National on Information Literacy. [Estados Unidos : S. n.], 1992. Citado por: Noel Angulo. Competencias en el uso de la tecnología y los recursos de la información. *En* : Transinformação. Brasil. Vol. 11, no. 3 (Set. - Dez., 1999); p. 197.

## CONCLUSIÓN

.....

La formación de usuarios es un proceso que requiere de una planeación muy bien estructurada, en la cual es fundamental conocer las necesidades de información y de formación del usuario, lo que alcanza a obtenerse con el diseño y aplicación de su perfil. Este conocimiento permite planear e implementar un programa de formación de usuarios, con el fin de desarrollar las habilidades del usuario en el uso de la información, lo cual contribuirá a seleccionar y valorar la información más pertinente de una manera eficiente y eficaz, solucionar los problemas relacionados con la información y contribuir a la generación y transmisión del conocimiento.

Por lo tanto, el compromiso de las bibliotecas en la formación de usuarios de la información está dado por las exigencias de la cultura de la información para la sociedad del siglo XXI, en la que cada persona es protagonista de su propia formación en función de la satisfacción de necesidades, intereses y generación de nuevo conocimiento. Finalmente, la competencia en información se sustenta en las siguientes habilidades del usuario formado:

- *Reconocer la necesidad de la información.*
- *Conocer cómo acceder a la información.*
- *Comprender cómo evaluar la información.*
- *Saber analizarla y sintetizarla, y*
- *Ser capaz de comunicarla en forma distinta a la original.*

## BIBLIOGRAFÍA

.....

ACERO ACERO, Efrén. La evaluación integral : una propuesta de enfoque en aras de la excelencia. En : Nueve problemas de cara a la renovación educativa : alternativas de solución / Giovanni M. Ianfrancesco V. Bogotá : Libros y libres, 1996.

ANAIS / 2º Congresso Latino-Americano de Biblioteconomia e Documentação; 17º Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação. Belo Horizonte : Associação dos Bibliotecários de Minas Gerais : Escola de Biblioteconomia e Documentação, 1994.

ANGULO, Noel. Competencias en el uso de la tecnología y los recursos de la información. En : Transinformação. Brasil. Vol. 11, no. 3 (Set. - Dez., 1999).

ARTILES VISBAL, Sara, GARCÍA GONZÁLEZ, Fidel. Cultura informacional. Estrategias para el desarrollo de la sociedad de la información y el conocimiento. En : Ciencias de la Información. La Habana. Vol. 31, no. 1-2 (Mar. - Jun., 2000); p. 49-62.

BRAUN, Linda W. New roles : a librarian by any name. Traducción libre de Uriel Lozano. En : Libray Journal. Vol. 127, no. 2 (Feb. 2002); p. 46-49.

CALVA GONZÁLEZ, Juan José. El comportamiento en la búsqueda de la información de los investigadores del área de humanidades y ciencias sociales. En : Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información. México. Vol. 3, no. 27 (Jul. - Dic. 1999); p. 11-40.

\_\_\_\_\_. El usuario y el diseño de los servicios bibliotecarios. En : Desarrollo de colecciones y diseño de servicios / Comp. María del Carmen Negrete Gutiérrez y Juan José Calva González. México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1996; p. 36-43.

COLCIENCIAS. Plan Estratégico Programa Nacional de Ciencias Sociales y Humanas: Balance y Perspectivas. Plan De Acción 2002-2006. [Documento en Internet]. En : <http://www.colciencias.gov.co/programas/sociales/pdfs/planest-act.pdf>. [Consulta : 2003-05-11]

\_\_\_\_\_. Programa Nacional de Ciencias Sociales y Humanas : plan estratégico 1999-2004. [Documento en Internet]. En : <http://www.colciencias.gov.co/programas/sociales/pdfs/planest.pdf>. [Consulta: 2003-05-11]

GAZPIO, Dora, ÁLVAREZ, Marcela. Soportes en la biblioteca de hoy : desarrollo de habilidades de información. Buenos Aires : Ciccus, 1998. 177 p.

HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia. Interfaces humano / computadora. En : La información en el inicio de la era electrónica / Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. México : UNAM, El Centro, 1998; p. 139-155 (Vol. 2).

\_\_\_\_\_. La presencia de nuevas tecnologías de la información en instituciones de educación superior. En : Conocimiento y uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación / Conferencia Regional sobre Políticas y Estrategias para la Transformación de la Educación Superior en América Latina y el Caribe (La Habana, noviembre de 1996).

\_\_\_\_\_. El perfil del usuario de información. En : Investigación Bibliotecológica archivonomía, bibliotecología e información. México. Vol. 7, no. 15 (Jul. -Dic. 1993); p.16-22.

\_\_\_\_\_. Materiales de apoyo para llevar a cabo la formación de usuarios de la información. México : [Mimeo]. 3 h.

INFORMACIÓN : aspectos socio-psicológicos / Comp. Israel A. Núñez Paula. La Habana : Publicaciones IDICT, 1990. 2 v.

LAFUENTE LÓPEZ, Ramiro. En el umbral del cambio : las tecnologías de la información y la comunicación. México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1997. 80 p.

LANCASTER, F. Wilfrid, WARNER, Amy J. The user - intermediary interface. En : Information retrieval today / F. Wilfrid Lancaster and Amy J. Warner. 3. ed. rev., ret. and exp. Virginia: Information Resources Press, 1993; p. 65 - 77.

LAU, Jesús y CORTÉS, Jesús. Habilidades informativas para el aprendizaje de toda la vida. En : La instrucción de usuarios ante los nuevos modelos educativos. Ciudad Juárez (Méx.) : Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, 2000.

\_\_\_\_\_. La agenda rezagada : la formación de usuarios de sistemas de información. [En línea]. En: <http://www.uacj.mx/dia/Cursos/docs/doc16.htm>. [Consulta: 2002-08-01].

NARANJO VÉLEZ, Edilma, ÁLVAREZ ZAPATA, Didier. Desarrollo de habilidades informativas : una forma de animar a leer. Medellín : Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología, 2003. 74 p.

\_\_\_\_\_. Educación de usuarios. Curso para estudiantes de bibliotecología de la Escuela Interamericana de Bibliotecología, Universidad de Antioquia. (Documento en Internet). En: <http://huitoto.udea.edu.co/~edusuarios/programa.html>.

NÚÑEZ PAULA, Israel A. Guía metodológica para el estudio de las necesidades de información de los usuarios o lectores. En : Seminario Taller. En busca de la excelencia en el trabajo con el usuario. Medellín, septiembre 1995.

QUIJANO SOLÍS, Álvaro, VEGA DÍAZ, María Guadalupe. Valor agregado y desarrollo de habilidades informativas. En : Referencia. Buenos Aires. Vol. 3, no. 2 (Ago. 1998); p. 44-50.

RAMIREZ, Elsa. "Lectura, alfabetización en información y cultura de la información". Julio 2002. Documento preparado para la UNESCO, la U.S. National Commission on Libraries and Information Science y el National Forum on Information Literacy, para uso de la Reunión de Expertos en Alfabetización, Praga, Checoslovaquia.



RENDÓN GIRALDO, Nora Elena. La formación de usuarios de la información : una propuesta curricular. En : Revista Interamericana de Bibliotecología. Medellín. Vol. 23, no. 1-2 (Ene. – Dic., 2000); p. 91-105.

\_\_\_\_\_. En torno al usuario de la información. En : Información : producción, comunicación y servicios. México. Vol. 9, no. 40 (Invierno 1999); p. 9-12.

ROBERTS, Anne F. Library instruction for librarians. Littleton (Col.) : Libraries unlimited, 1982; p. 97.

SEMINARIO INTERNACIONAL Sobre Formación de Usuarios y los Estudios de Usuarios / Coord. Patricia Hernández Salazar. México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1997. 85 p.

SETIÉN, Emilio. Formación especial para la educación de usuarios en las bibliotecas públicas. En: 60 IFLA General Conference. August 1994. [En línea]. <http://www.ifla.org/IV/ifla60/60-sete3.htm> [Consulta: 2001-01-31]

SNAVELY, Loanne y COOPER, Natasha. Competing agendas in higher education : finding a place for information literacy. En: Reference and User Services Quarterly. Vol. 37, no. 1 (Fall, 1997).

SVINICKI, Marilla D. Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas : aprendizaje y diseño de instrucción. Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1991. 243 p.

TOBÓN M., Ofelia, LÓPEZ C., Nora Helena. Proyecto de micro currículo : gestión de información. Medellín : Universidad de Antioquia (Mimeo), 2000. 6 p.

UNESCO. Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública. París : UNESCO, 1994. [En línea]. <http://www.geocities.com/Athens/Forum/2867/63.htm>. [Consulta: 2002-09-18]

USER - CENTRED service. En: The basics of library - based user service. London: Library Association Publishing, 1993; p. 28-34.

VERDUGO SÁNCHEZ, José Alfredo. Hacia un concepto de formación de usuarios y propuesta de un programa. En : Investigación Bibliotecológica : archivonomía, bibliotecología e información. México. Vol. 7, no. 15 (Jul. -Dic. 1993); p. 4-15.

VIVEROS FERNÁNDEZ, Adriana. Desarrollo de habilidades informativas en la biblioteca Daniel Cossio Villegas. En : La instrucción de usuarios ante los nuevos modelos educativos. Ciudad Juárez (Méx.) : Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, 2000.