



PROPUESTA PARA FORMULAR EL PLAN DE FORMACIÓN DE USUARIOS EN  
LA BIBLIOTECA FERNANDO GÓMEZ MARTÍNEZ

Natalia Restrepo Ospina

ASESOR INTERNO: Carlos Mario Arroyave  
ASESOR EXTERNO: Rosa Elena López Bedoya

TEMA:  
Formación de usuarios

UNIVERSIDAD DE ANTOQUIA  
ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGÍA  
MEDELLÍN  
2011

## TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN .....	3
PALABRAS CLAVE .....	3
Biblioteca pública, Formación de usuarios, Recursos de información, Tecnologías de la información y la comunicación.....	3
1. INTRODUCCION.....	4
2. MARCOS .....	5
2.1 MARCO DE REFERENCIA.....	5
2.2 MARCO CONCEPTUAL.....	7
2.3 MARCO TEORICO .....	10
2.4 MARCO CONTEXTUAL.....	14
3. METODOLOGIA .....	19
4. RESULTADOS .....	20
PROPUESTA DEL PLAN DE FORMACIÓN DE USUARIOS EN LA BIBLIOTECA FERNANDO GÓMEZ MARTÍNEZ .....	20
DESCRIPCIÓN.....	20
OBJETIVOS.....	21
CONTENIDO.....	22
<b>Módulo 1. Conoce la Biblioteca .....</b>	<b>22</b>
<b>Módulo 2. Identificar y expresar las necesidades de Información .....</b>	<b>23</b>
<b>Módulo 3. Manejo y uso del catálogo público para la consulta de información .....</b>	<b>24</b>
<b>Módulo 4. Consultar y hacer uso de los recursos del portal de la red (bases de datos, enciclopedias y e-books) .....</b>	<b>25</b>
<b>Módulo 5. Actividades formativas y educativas en la Biblioteca .....</b>	<b>26</b>
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	30
6. BIBLIOGRAFIA.....	32

## **RESUMEN**

La formación de usuarios es el conjunto de actividades orientadas hacia el desarrollo de habilidades, competencias y conocimientos en los miembros de una sociedad para que usen la información en cualquier lugar del mundo, independiente del formato y soporte.

Esta propuesta corresponde al plan de formación de usuarios para la Biblioteca Fernando Gómez Martínez, para contribuir a que los usuarios adquieran habilidades y conocimientos en el manejo y uso autónomo de los recursos de la Biblioteca, satisfagan sus necesidades de información y adquieran nuevos conocimientos e información.

## **PALABRAS CLAVE**

Biblioteca pública, Formación de usuarios, Recursos de información, Tecnologías de la información y la comunicación.

## 1. INTRODUCCION

La Biblioteca Fernando Gómez Martínez se convirtió en el estudio de esta práctica, producto de la cual se diseñó una propuesta del plan para la formación de usuarios de esta Biblioteca. El diseño de este se logró a partir de los resultados del estudio sobre la caracterización de los usuarios y la información recopilada sobre la Biblioteca, sus colecciones, servicios, tipos de usuarios, entre otros.

Este trabajo pretende desarrollar una propuesta para diseñar el plan de formación de usuarios; pues con éste se busca formar usuarios autónomos en el desempeño dentro de la Biblioteca al hacer uso de los recursos de información, por medio del desarrollo y fortalecimiento de habilidades y competencias en los usuarios, ya que el principal interés es que conozcan y utilicen los recursos y servicios de información como el catálogo público y el portal de la red de las Bibliotecas; que aprendan a expresar sus necesidades; que busquen, localicen, seleccionen y usen la información para su propio desarrollo y generación de nuevo conocimiento; y al mismo tiempo contribuir en la formación de una comunidad lectora como una práctica para la educación y la cultura, de modo que los usuarios accedan al ejercicio de una ciudadanía solidaria, crítica y participativa, que mejore su calidad de vida.

Por último se encuentran diversos elementos que componen el plan de formación de usuarios, organizados por módulos, cada uno de estos comprende unos objetivos, unas estrategias, unas herramientas y una evaluación; con el propósito de que los bibliotecólogos y bibliotecarios planeen la formación de usuarios de acuerdo a las características y necesidades de la comunidad, para contribuir en el desarrollo y progreso de estos.

## **2. MARCOS**

### **2.1 MARCO DE REFERENCIA**

La red de Bibliotecas establece unos servicios, como la consulta de material bibliográfico en diferentes soportes, formación de usuarios, fomento de la lectura y la escritura, préstamo de materiales bibliográficos, informáticos y audiovisuales; renovación y reserva de materiales, referencia, sala de Internet, entre otros. Y también unos recursos que se ponen a disposición de los usuarios para contribuir en la formación personal, integral e intelectual.

Se establece unas directrices y objetivos que se llevan a cabo en la prestación del servicio de formación de usuarios, que consiste en enseñar a los usuarios a utilizar los recursos disponibles en la Biblioteca (buscar, acceder y usar servicios) para satisfacer sus necesidades de información, formativas y culturales.

En la Biblioteca Fernando Gómez Martínez la formación de usuarios se lleva a cabo mediante la orientación y educación de los usuarios en el uso y aprovechamiento de los servicios y recursos (bibliográficos y culturales) de la biblioteca para que satisfagan sus necesidades de información.

Se realiza por medio de actividades que permiten la interacción de los usuarios con los diversos recursos que integran la Institución; desarrollando habilidades y destrezas en el uso de la Biblioteca. Así como también por medio de la orientación a los usuarios en el uso de servicios, recursos, colecciones, programas, catálogo público y portal de la red.

Igualmente se les brinda información sobre los reglamentos y los tópicos relacionados con la colección y sus distintas secciones, la disposición de la misma y los sistemas de clasificación usada para su organización. Se realiza una visita guiada por cada sección de la Biblioteca donde se brinda información de cada una de ellas, los servicios que se ofrecen, la colección que se alberga y el responsable de la misma.

Con este servicio se pretende desarrollar en los usuarios habilidades, competencias y conocimiento en la búsqueda y/o consulta del catálogo público y el portal de la red (bases de datos, e-books, etc); en la manera de expresar su necesidad de información, en buscar, localizar, seleccionar y usar la información para su posterior desarrollo y generación de conocimiento; y también en formar usuarios lectores y escritores.

## 2.2 MARCO CONCEPTUAL

En el marco conceptual se describen los principales conceptos que se analizaron y tuvieron en cuenta para formular y desarrollar el plan de formación de usuarios en la Biblioteca Fernando Gómez Martínez. Los cuales contribuyen en la elaboración del plan y en la comprensión de la formación de usuarios, siendo por ejemplo:

**ALFABETIZACIÓN EN INFORMACIÓN:** “capacidad de leer y escribir, habilidad o competencia que se posee para realizar actividades mínimas o un elemento de aprendizaje”<sup>1</sup>.

**BASE DE DATOS:** es una colección de información organizada de forma que un programa de ordenador pueda seleccionar rápidamente los fragmentos de datos que necesite. Una base de datos es un sistema de archivos electrónico.

**BIBLIOTECA:** es un centro local de lectura e información que facilita a los usuarios el acceso a la lectura, al conocimiento, la información y la recreación.

**BIBLIOTECA PÚBLICA:** es una biblioteca accesible para el público, sin distinción y que a menudo es administrada por funcionarios públicos y financiada con fondos públicos o estatales. Los usuarios de una biblioteca pública tienen acceso libre a las colecciones e instalaciones de ella, siempre que su fondo sea de carácter abierto.

---

<sup>1</sup>NARANJO VÉLEZ, Edilam , RENDÓN GIRALDO, Nora E. Explorando el panorama de la formación de usuarios de la información.. En: Revista Interamericana de Bibliotecología (Medellín). Vol. 26, No. 02, Jul.-Dic. 2003. p. 13-37.

**CATALOGO PÚBLICO:** es un sistema automatizado de acceso público que permite la consulta, la búsqueda, la consulta y la visualización de los registros bibliográficos y no bibliográficos de una Biblioteca.

**COMPETENCIA INFORMACIONAL:** conjunto de aptitudes para localizar, manejar y utilizar la información de forma eficaz para una gran variedad de finalidades.

**EDUCACIÓN:** transmisión de saberes y conocimientos propios de una cultura y una sociedad.

**ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE:** proceso mediante el cual una persona elige, coordina y aplica los procedimientos para conseguir un fin relacionado con el aprendizaje.

**FORMACIÓN:** proceso de desarrollo cuyo resultado se obtiene desde todas las influencias que conforman al hombre, las cuales se encuentran revestidas desde el proceso de enseñanza aprendizaje, pues el hombre vive en una búsqueda continua de transformación.

**FORMACIÓN DE USUARIOS:** “el proceso que incluye un conjunto de acciones continuas, entre las que se encuentra el intercambio de experiencias y conocimientos, encaminados a la transformación permanente del usuario a partir de la comunicación de saberes sobre el uso de la información”.<sup>2</sup>

**INFORMACIÓN:** conjunto de datos que constituyen un tipo de información o significado correspondiente a un tema en particular y que se encuentra en diversos soportes.

**ORIENTACIÓN:** proceso de dirigir y guiar a un usuario en la elección de una obra o fuente de información.

---

<sup>2</sup> NARANJO VÉLEZ, Edilma; RENDÓN GIRALDO, Nora E; GIRALDO ARREDONDO, Claudia M. Lineamientos y directrices para la formación de usuarios de la información. Medellín: Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología. 2006. 66 p.



USUARIO: persona que produce, consume o utiliza la información, independiente del lugar donde la encuentre y del soporte en que esté presentada.

## 2.3 MARCO TEORICO

### FORMACIÓN DE USUARIOS

El término formación de usuarios hace referencia al “conjunto de actividades orientadas hacia el desarrollo de habilidades, competencias y conocimientos en los miembros de una sociedad para que usen la información en cualquier lugar del mundo, independiente del formato y soporte”<sup>3</sup>.

La formación de usuarios en las Bibliotecas debe tener un desarrollo acorde con los procesos sociales, el desarrollo tecnológico, el creciente volumen de información y la variedad de soportes documentales; pues se ve la necesidad de formar a los usuarios en habilidades y conocimientos en el uso de la información, el manejo de diversos recursos y servicios; y también en herramientas y desarrollo de competencias suficientes, que les permita adaptarse a los cambios y ser capaces de aprender en forma constante durante toda la vida.

El concepto de formación de usuarios ha evolucionado con el progreso de las Bibliotecas, aunque es muy confundido con educación de usuarios, instrucción de usuarios, instrucción bibliográfica e instrucción bibliotecaria. “Con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, se generalizan los términos desarrollo de habilidades informativas y alfabetización en información.

Igualmente se le conoce como “el proceso que incluye un conjunto de acciones continuas, entre las que se encuentra el intercambio de experiencias y

---

<sup>3</sup> NARANJO VÉLEZ, Nora; RENDÓN GIRALDO, Nora E; GIRALDO ARREDONDO, Claudia M. Evolución y tendencias de la formación de usuarios. 1. ed. Medellín: Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología, 2006. P. 12 - 25.

conocimientos, encaminados a la transformación permanente del usuarios a partir de la comunicación de saberes sobre el uso de la información”<sup>4</sup>.

Y tienen un objetivo común que consiste en formar a los usuarios en el uso eficiente de la información”<sup>5</sup>.

La expresión más reciente en la literatura bibliotecológica para referirse al desarrollo de competencias en información es Alfabetización Informacional, conocida como ALFIN y también existen diferentes instituciones como la American Library Association, la Internacional federation of Library Association y la UNESCO, que han generado normas, guías y estándares para ser aplicados en diferentes tipos de Bibliotecas y usuarios.

Las Bibliotecas hace algunos años centraban todos sus esfuerzos en el crecimiento de las colecciones y en el perfeccionamiento de sus procesos físicos descuidando al usuario, ya que lo más importante era la adquisición y la organización del material bibliográfico, y no la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios. Pero con el paso de los años se fue viendo la importancia de prestar y establecer servicios, recursos, infraestructura a los usuarios para que estos puedan satisfacer las necesidades de información.

## LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN LA BIBLIOTECA ESCOLAR

Alfabetizar en información supone que para que el alumnado pueda saber cuándo y por qué necesita información se le ha debido dotar a lo largo de todo el proceso

---

<sup>4</sup>Ibid. Página 2.

<sup>5</sup> JIMENEZ DENIS, Miguel A. La educación y formación de usuarios de la información como elemento a considerar en la planificación de los servicios de información. En: Ciencias de la información (Cuba), Vol. 23, No. 01 (Mar. 1992), p. 36-40.

educativo de las herramientas necesarias para que puedan utilizar la lengua, no sólo como fuente de aprendizaje, sino como fuente de ocio, de búsqueda personal, de expresión, de relación, de integración en un grupo, en una comunidad y, en general, en la esfera de lo humano, estableciendo, por tanto, con la lectura y la escritura una relación afectiva y necesaria, y no sólo con la lengua escrita, sino con todo tipo de lenguaje: gráfico, fotográfico, cinematográfico, plástico, musical,

Nada de esto es posible si no se es autónomo frente a la información, si no se sabe encontrar, ni cómo acceder a ella, ni tratarla, ni determinar quién es su autor, ni con quien establecer el diálogo y en función de qué intereses.

Una persona con aptitudes para el acceso y uso de la información es capaz de:

- “Reconocer una necesidad de información.
- Determinar el alcance de la información requerida.
- Acceder a ella con eficiencia.
- Evaluar la información y sus fuentes.
- Incorporar la información seleccionada a su propia base de conocimientos.
- Utilizar la información de manera eficaz para acometer tareas específicas.
- Comprender la problemática económica, legal y social que rodea al uso de la información.
- Acceder a ella y utilizarla de forma ética y legal.
- Clasificar, almacenar, manipular y re-elaborar la información reunida o generada.
- Generar, registrar y compartir nueva información.
- Reconocer la alfabetización en información como requisito previo para el aprendizaje a lo largo de la vida”<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Bibliotecas Escolares 2.0 <http://ticsbiblioescolar.wordpress.com/2010/11/16/alfabetizacion-informacional/>

Con la formación de usuarios se pretende formar usuarios independientes, autónomos y responsables en el manejo de los recursos de información, tanto en su formación académica como en su ejercicio profesional. Para ello es imprescindible una continuidad y profundización en su formación como usuarios, que le permita acompañar los permanentes cambios de las tecnologías de la información.

## 2.4 MARCO CONTEXTUAL

“La Alcaldía de Medellín a través del Sistema de Bibliotecas Públicas, tiene a disposición para la comunidad servicios, acciones de fomento de lectura, colecciones y programas para niños, jóvenes y adultos, con el objetivo de propiciar su acercamiento a la información, a la lectura, a la investigación y el conocimiento, como un aporte a la transformación de la Ciudad y el surgimiento de nuevas oportunidades de educación y cultura”<sup>7</sup>.

*“Según el plan de desarrollo en su línea 2: desarrollo y bienestar para toda la población. El Sistema de Bibliotecas Públicas de está conformado por 27 unidades de información: entre bibliotecas (parques Bibliotecas, Biblioteca pública piloto y filiales, Bibliotecas de proximidad) y centros de documentación e información, cada uno con características, grados disímiles de desarrollo y con distintas condiciones, legales, administrativas y de recursos. Estas buscan asegurar el libre acceso a la información, a la lectura, al conocimiento, al pensamiento y al disfrute de la cultura para aportar a la consolidación de una sociedad con espíritu participativo y democrático el cual responde al compromiso de orientar la política de servicio bibliotecario en el capítulo de Bibliotecas Públicas de la Alcaldía de Medellín, en concordancia con los lineamientos del Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas y con las directrices de carácter nacional e internacional.*

*Contribuye con la transformación educativa de la Ciudad al lograr mayor*

---

<sup>7</sup>Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín (En línea) (Consultado el 9 de Septiembre del 2011). Disponible en Internet <<http://www.reddebibliotecas.org.co/sistemabibliotecas/Paginas/default.aspx>>

*cobertura y acceso a la información sin fronteras geográficas y para toda la población”<sup>8</sup>.*

La Biblioteca Fernando Gómez Martínez es una Institución que hace parte del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín y surge de una política de gobierno, mediante “el Acuerdo 48 de 2006 para dar unidad de servicio, a las diferentes Bibliotecas Públicas y Especializadas adscritas a la Alcaldía, como consecuencia de la municipalización la Biblioteca Pública Piloto en el 2006, por lo cual es asumido como una política pública en su planificación, gestión y funcionamiento”<sup>9</sup>.

“Fue creada el 17 de diciembre de 1990 bajo el Acuerdo No. 032 de 1984 y mediante el Acuerdo 35 del 28 de junio de 1990 se le asignó el nombre de Fernando Gómez Martínez, es una institución pública, adscrita a Secretaría de Cultura Ciudadana del Municipio de Medellín”<sup>10</sup>.

Esta Biblioteca Pública Barrial de proximidad es visitada por los barrios Villa Flora, Bello horizonte, El Diamante, Aures 1, 2, Palenque y Curazao sectores que aproximadamente, cuentan con 159.935 habitantes, de los cuales contamos con una afluencia aproximada entre 160 - 220 usuarios por día. El estrato de esta zona es 1, 2 y 3. Geográficamente, está inmersa en la Urbanización Villa Fernanda, ubicada en el Barrio Villa Flora, de la Comuna 7: Robledo.

---

<sup>8</sup>Ibid

<sup>9</sup>Biblioteca Público Barrial Fernando Gómez Martínez (En línea) Consultado el 9 de Septiembre del 2011). Disponible en línea. <[http://www.reddebibliotecas.org.co/sistemabibliotecas/Paginas/biblioteca\\_publico\\_barrial\\_fernando\\_gomez\\_martinez.aspx](http://www.reddebibliotecas.org.co/sistemabibliotecas/Paginas/biblioteca_publico_barrial_fernando_gomez_martinez.aspx)> (Consultado el 9 de Septiembre del 2011)

<sup>10</sup>Ibid.

Ofrece a sus usuarios los siguientes servicios:

- Consulta presencial y virtual de libros, revistas, periódicos, bases de datos bibliográficas, catálogo en línea, fotografías, videos, trabajos musicales, títulos multimedia y otros recursos en diferentes soportes.
- Formación de usuarios
- Promoción de la lectura y la escritura
- Préstamo de materiales bibliográficos, audiovisual y otros recursos en diferentes soportes.
- Renovación y reserva de materiales
- Referencia básica y especializada individual o grupal
- Sala de Internet
- Visitas guiadas
- Otras formas de leer
- Programación cultural

La Biblioteca Fernando Gómez Martínez ha entendido la formación de usuarios como el servicio de dar a conocer a los usuarios la Institución, los servicios y los recursos de información; orientándolos en el uso, instrucción en el acceso a las fuentes documentales. De modo que conozcan la Biblioteca, se formen en habilidades de búsqueda, evaluación y uso de la información para resolver problemas o tomar decisiones.

La comunidad que asiste a la Biblioteca son niños, jóvenes y adultos que acuden buscando información, conocimiento y esparcimiento. Esta se ha convertido en un centro armónico incluyente, donde se reivindica la diversidad cultural, se integra a



los ciudadanos en los beneficios del desarrollo, para que cuenten con una mejor calidad de vida.

Se cuenta hasta la fecha con la asistencia a la Unidad de Información de 42,600 usuarios, de los cuales la mayoría corresponde a niños 18,220, seguido de jóvenes 14,092 y adultos 10,288; y quienes en su mayoría viven en el barrio Aures.

Los niños presentan necesidades de información escolares y que las satisfacen a través de la consulta en libros de texto, diccionarios, enciclopedias, textos infantiles; y la consulta en documentos electrónicos.

Los jóvenes presentan necesidades de información muy variadas entre ellas se encuentran consultas que en su mayoría son de filosofía, psicología, economía, química, física, algebra, geometría y manifiestan el gusto por los textos de literatura (novelas, cuentos y poesía).

Los adultos recurren a la Biblioteca en busca de diversa información, como es el caso de información de carácter informativo como la prensa. También consultan sobre historia, literatura y textos infantiles, estos últimos son muy consultados porque algunos de los adultos son padres que participan con sus hijos en los programas de promoción de lectura.

Estos consultan y localizan los materiales bibliográficos a través del catálogo público y la colaboración del personal encargado de circulación y préstamo, de referencia y el técnico de sistemas, quienes ayudan al usuario a expresar correctamente su necesidad de información, a localizar el material bibliográfico y seleccionar la información más pertinente.

Los materiales bibliográficos están organizados en diversas colecciones: general, referencia, infantil, literatura, archivo vertical, audiovisual (DVD y CD-ROM); que

se ponen a disposición de los usuarios para que estos consulten y satisfagan sus necesidades.

La colección que más se consulta dentro de la Biblioteca es la general que corresponde a 15,382 materiales consultados de las áreas del 000 al 900, sin contar el 800 que representa 5829 materiales de la colección de literatura; la mayoría de la información consultada corresponde a libros de texto, seguido de las obras de referencia (enciclopedias y diccionarios) con 7.282.

Y la que más se presta por fuera de la Biblioteca es la Infantil con 5.648 materiales. Esta colección incrementa el préstamo por los diversos programas que se desarrollan en el servicio de promoción de lectura, los cuales en su mayoría son dirigidos para la población infantil; y por el servicio de extensión que consiste en beneficiar a Instituciones Educativas y Hogares Infantiles con el préstamo de tulas viajeras que contienen 50 libros de esta colección.

Se pretende elaborar el plan de formación de usuarios en la Biblioteca Fernando Gómez Martínez, con el cual se quiere dar a conocer a los usuarios la Institución, los servicios y los recursos de búsqueda de información; orientando a estos en el uso e instrucción en el acceso a las fuentes documentales. De modo que se formen en habilidades de búsqueda, evaluación y uso de la información para resolver problemas o tomar decisiones.

### **3. METODOLOGIA**

La elaboración de esta propuesta se desarrolló teniendo presente los siguientes aspectos:

Recopilación de información sobre la historia de la Biblioteca y sus componentes, servicios, colecciones y recursos.

Análisis y caracterización de los usuarios que frecuentan la Biblioteca.

Revisión bibliográfica y análisis sobre la historia del concepto de la formación de usuarios y la alfabetización de información.

Revisión bibliográfica y análisis sobre la formación de usuarios y la alfabetización de información en la Biblioteca Pública y Escolar.

Elaboración de la propuesta del plan del programa de formación de usuarios para la Biblioteca Fernando Gómez Martínez.

## **4. RESULTADOS**

Se realizó la propuesta del plan del programa de formación de usuarios para la Biblioteca Fernando Gómez Martínez, el cual se encuentra desglosado en módulos que integran los temas a tener en cuenta según el tipo de usuario, niños, jóvenes o adultos. Cada modulo cuenta con un nombre, unos objetivos, unas herramientas de aprendizaje y unos recursos.

Se cumplió con el 100% de las actividades a realizar, el plan de formación de usuarios quedo elaborado y se da paso analizar y determinar la forma como se va aplicar en la Biblioteca Fernando Gómez Martínez, y en las demás Bibliotecas del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín.

### **PROPUESTA DEL PLAN DE FORMACIÓN DE USUARIOS EN LA BIBLIOTECA FERNANDO GÓMEZ MARTÍNEZ**

#### **DESCRIPCIÓN**

El plan de formación de usuarios de la Biblioteca Fernando Gómez Martínez, busca dar a conocer a los usuarios de la Institución, los servicios y los recursos de información que ofrece; y a la vez brindar instrucción en el uso de las fuentes documentales. De modo que se posibilite el desarrollo de habilidades para la búsqueda, uso y evaluación de la información en la resolución de problemas y la toma de decisiones.

La formación de usuarios estará dirigida a niños, jóvenes y adultos que presenta gran variedad de necesidades de información y características en el acceso a la

información. Este se encuentra compuesto por unos modelos, los cuales cuentan con unos objetivos, unas temáticas, unas metodologías, recursos a utilizar, y la evaluación que realizara el usuario.

## OBJETIVOS

Objetivo general: Desarrollar en los usuarios los conocimientos, las habilidades y las actitudes necesarias para desenvolverse de manera autónoma en el uso de los recursos de información, contribuyendo en la generación de nuevo conocimiento.

Objetivos específicos: Formar a los usuarios mediante un conjunto de acciones continuas entre las que se encuentra el intercambio de experiencias y conocimientos, encaminados a la transformación permanente de los usuarios a partir de la comunicación de saberes sobre el uso de la información.

- Formar a los usuarios para informarse y usar la información disponible en cualquier soporte y lugar.
- Desarrollar en los usuarios habilidades y conocimientos para que de manera autónoma y adecuada formulen y expresen las necesidades de información.
- Lograr que los usuarios identifiquen los diversos recursos que se les ofrece para la consulta de información, de modo que de manera autónoma hagan uso de estos y satisfagan sus necesidades de información.

## CONTENIDO

### **Módulo 1. Conoce la Biblioteca**

Objetivo general: Brindar a los usuarios la información suficiente sobre la Biblioteca, de modo que estos actúen de manera autónoma en esta y hagan uso adecuado de los recursos de información y los servicios que se les ofrece para su formación y desarrollo.

Objetivos específicos:

- Conocer los servicios y recursos de información que ofrece la biblioteca Fernando Gómez Martínez, para satisfacer sus necesidades de información
- Generar en los usuarios un conocimiento físico de las instalaciones de la Biblioteca, de modo que estos identifiquen y conozcan cada espacio como sitio de esparcimiento, recreación y formación.

Objetivo de aprendizaje: Aprender a identificar los recursos y servicios de información y las características de estos.

Metodología o actividades de aprendizaje: se realiza la visita guiada de orientación al usuario por los servicios, las colecciones y los recursos con que cuenta la Biblioteca; para que identifiquen y reconozcan sus características y los beneficios que pueden obtener de cada uno.

Esta visita comprende: Guía por las instalaciones de la Biblioteca para que identifiquen y conozcan cada espacio. En este recorrido se les informa sobre los servicios, las colecciones y los programas que la Biblioteca les ofrece.

- Información sobre la historia de la Biblioteca cómo, donde y cuando fue creada.
- Descripción de los servicios que ofrece la Biblioteca.
- Las colecciones que componen la Biblioteca y la organización de estas, de modo que sea más fácil la localización y recuperación de la información.

Recursos: recurso humano, audiovisuales, videos, grabaciones, presentaciones y blogs.

## **Módulo 2. Identificar y expresar las necesidades de Información**

Objetivo: Formar a los usuarios en la habilidad para que expresen adecuadamente sus necesidades de información y hagan uso de los recursos pertinente para la búsqueda de información.

Objetivo de aprendizaje: Lograr que el usuario formule su necesidad de información a partir del uso términos apropiados y de la identificación de las fuentes adecuadas

Metodología o actividades de aprendizaje: El personal encargado realizara ejemplos que sirven de demostraciones para que estos se orienten en la manera que deben expresar sus necesidades de información frente a un problema o

necesidad particular. De modo que se les asignen temas específicos y estos hagan uso de los diversos recursos que se tienen para lograr su satisfacción.

- Se le brinda a los usuarios información sobre la existencia del catálogo público como recurso para la consulta de material bibliográfico. En el cual se puede realizar la consulta por palabra clave, tema, autor, título, entre otros.
- Se instruye al usuario sobre las características de las diferentes fuentes de información para desarrollar su capacidad de analizar, evaluar y seleccionar las fuentes de información más pertinentes.

Recursos: recurso humano, documentos, textos con pautas o técnicas para tener en cuenta a la hora de expresar una necesidad de información, documentos con talleres y ejercicios demostrativos, Internet, Catálogo público, Bases de datos, Portal de la red, Computador.

### **Módulo 3. Manejo y uso del catálogo público para la consulta de información**

Objetivo: Informar a los usuarios acerca de las posibilidades de acceder al material bibliográfico a través del catálogo público.

Objetivo de aprendizaje: instruir en el manejo del catálogo público para la búsqueda de material bibliográfico.



Metodología o actividades de aprendizaje:: el personal encargado brinda información a los usuarios acerca de las herramientas y estrategias que deben tener en cuenta para realizar la búsqueda de las fuentes de información en el catálogo público.

- Se le instruye al usuario en la forma como puede realizar una búsqueda en el catálogo, ya sea por título, autor, materia, entre otros.
- Se forma al usuario en la forma más adecuada de realizar las diversas consultas en el catálogo de modo que satisfaga sus necesidades particulares.

Recursos: Textos escritos con pautas o técnicas para tener en cuenta a la hora de expresar una necesidad de información, Catálogo público, Internet.

#### **Módulo 4. Consultar y hacer uso de los recursos del portal de la red (bases de datos, enciclopedias y e-books)**

Objetivo: Permitir a la comunidad el acercamiento a las tecnologías de la información, para que se conviertan en agentes activos del consumo y generación de información contando con algunas herramientas para afrontar la era digital.

Objetivo de aprendizaje: lograr que los usuarios interactúen de manera efectiva con las herramientas tecnológicas ofrecidas por la Biblioteca.

Metodología o actividades de aprendizaje: Navegación guiada por el portal de la red y todos los recursos que ofrece éste.

- Instrucción en el manejo de las bases de datos
- Instrucción en consulta de e-books
- Se les brinda información a los usuarios sobre el manejo del portal de la red y las bases de datos, para que realicen la búsqueda de material bibliográfico en las colecciones de la Biblioteca.

Recursos: documentos guías sobre los recursos informáticos, talleres didácticos, ejercicios demostrativos (carrera de observación), Internet, Computador, Portal de la red, Catálogo público, Bases de datos.

### **Módulo 5. Actividades formativas y educativas en la Biblioteca**

Objetivo: Desarrollar en los usuarios habilidades y destrezas en el manejo de las herramientas tecnológicas y en los servicios que ofrece Internet.

Objetivo de aprendizaje: lograr que los usuarios interactúen de manera efectiva y autónoma con las herramientas tecnológicas.

Metodología o actividades de aprendizaje: Se les brinda información a los usuarios sobre el manejo básico del Microsoft Office, las herramientas tecnológicas Web 2.0 (blogs, redes sociales, Wikis). Donde se les informa sobre:

- las partes del computador, sus dispositivos y periféricos.
- Qué es Internet y cómo funciona.

- Los diferentes navegadores y su manejo.
- La búsqueda de información.
- El funcionamiento de los chats y el MSN.
- El manejo y la creación de blogs, Wikis, redes sociales, foros, videos.

Recursos: catálogo público, bases de datos, portal de la red de Bibliotecas, computador, presentaciones en power point, documentos escritos, acertijos, ejercicios dinámicos, ejercicios demostrativos.

#### EVALUACIÓN:

Es una herramienta esencial y debe llevarse en cualquier actividad que involucre el aprendizaje de los sujetos, porque permite comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos trazados y el grado de aprendizaje en los participantes, además sirve para realizar mejoras y desarrollos en los programas institucionales de formación de usuarios, al permite identificar errores y dificultades que podrán ser resueltos en próximas oportunidades.

Con el propósito de contar con información que contribuya a mejorar el pPlan de formación de usuarios ofrecido por la biblioteca se diseño el siguiente formulario que pretende recoger las impresiones y opiniones de los usuarios que participaran del programa.

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN

### INFORMACIÓN GENERAL

Nombre del curso:

Edad:

Tipo de usuarios niño, joven o adulto)

### MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA

	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
La metodología utilizada fue?				
La actitud del personal que brindo la capacitación fue?				
La pertinencia de los módulos que se desarrollan fue?				
Considera que la organización para brindar el curso es?				
Considera que los conocimientos y habilidades de las personas encargadas del				

programa son?				
---------------	--	--	--	--

	SI	NO	PACIALMENTE
Considera que se dio cumplimiento de los objetivos			
Satisfacción con la capacitación recibida			

SUGERENCIAS

---



---



---

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El resultado del programa de formación de usuarios debe estar orientado a fomentar en los usuarios los conocimientos, actitudes y aptitudes que faciliten su desarrollo autónomo en los nuevos entornos de aprendizaje e investigación, progresivamente más complejos. Promover, a través de la aplicación de los principios de la alfabetización informacional, habilidades y competencias tales como identificar sus propias necesidades informativas, disponer de un conocimiento suficiente acerca de las fuentes de información especializadas y de los mecanismos de evaluación y recuperación de la información, el proceso y la presentación correcta de los resultados de su trabajo.

La Alfabetización de Información es un proceso que incluye un conjunto de acciones continuas entre las que se encuentra el intercambio de experiencias y conocimientos, encaminados a la transformación permanente de los usuarios a partir de la comunicación de saberes sobre el uso de la información.

La formación de usuarios permite que las Bibliotecas cuenten con usuarios autónomos en el uso de los recursos dentro de esta y también en el uso de la información, de modo que generen nuevo conocimiento y puedan transmitirlo a otros.

El plan de formación de usuarios de la Biblioteca Fernando Gómez Martínez fue diseñado para todos los tipos de usuarios que recurren a esta, teniendo en cuenta las necesidades de información que estos presentan. Es por esto que es importante realizar con frecuencia estudios de usuarios para identificar las diversas necesidades que los usuarios presentan, y así realizar las modificaciones

y actualizaciones pertinentes. De modo que se contribuya en la satisfacción de los usuarios y el desarrollo personal e integral de estos.

## 6. BIBLIOGRAFIA

- Biblioteca, Aprendizaje y Ciudadanía: la Alfabetización Informacional (Alfin) [En línea] (Consultado el 10 de Octubre, 2011). Disponible en Internet: <<http://travesia.mcu.es/portalnb/jspui/bitstream/10421/1545/1/Alfin.pdf>>.
- Biblioteca Público Barrial Fernando Gómez Martínez. [En Línea] (Consultado el 9 de Septiembre, 2011). Disponible en Internet: <[http://www.reddebibliotecas.org.co/sistemabibliotecas/Paginas/biblioteca\\_publico\\_barrial\\_fernando\\_gomez\\_martinez.aspx](http://www.reddebibliotecas.org.co/sistemabibliotecas/Paginas/biblioteca_publico_barrial_fernando_gomez_martinez.aspx)>.
- De la formación de usuarios a la alfabetización informacional. Propuestas para enseñar las habilidades de información. [En línea] (Consultado 12 de Octubre, 2011). Disponible en Internet: <<http://www.um.es/gtiweb/jgomez/publicaciones/alfabinforzaragoza2.PDF>>.
- Directrices de la IFLA/UNESCO para la Biblioteca Escolar. [En línea] (Consultado el 10 de Octubre, 2011). Disponible en Internet: <<http://archive.ifla.org/VII/s11/pubs/sguide02-s.pdf>>.
- Formación de usuarios y alfabetización informacional en Bibliotecas Universitarias: propuesta en planificación. [En línea] (Consultado el 11 de Octubre, 2011). Disponible en Internet: <<http://www.ucm.es/BUCM/biblioteca/doc10057.pdf>>.
- JIMENEZ DENIS, Miguel A. La educación y formación de usuarios de la información como elemento a considerar en la planificación de los servicios de información. En: Ciencias de la información (Cuba), Vol. 23, No. 01 (Mar. 1992), p. 36-40.
- La Formación de usuarios en las Bibliotecas Escolares. [En línea] (Consultado el 11 de Octubre, 2011). Disponible en Internet:



<[http://www.orienta.org.mx/biblioteca/pdf/Formacion\\_usuarios.pdf](http://www.orienta.org.mx/biblioteca/pdf/Formacion_usuarios.pdf)

<http://es.scribd.com/doc/28208180/EI-Modelo-Big-6>>

- NARANJO VÉLEZ, Edilma; ALVAREZ ZAPATA, Didier. Desarrollo de habilidades informativas: una forma de animar a leer. Medellín: Universidad de Antioquia, 2003. 74 p.
- NARANGO VÉLEZ, Edilma; RENDÓN GIRALDO, Nora E. Explorando el panorama de la formación de usuarios de la información. En: Revista Interamericana de Bibliotecología (Medellín). Vol. 26, No. 02, Jul.-Dic. 2003. p. 13-37.
- NARANGO VÉLEZ, Edilma; RENDÓN GIRALDO, Nora E; GIRALDO ARREDONDO, Claudia M. Evolución y tendencias de la formación de usuarios. 1. ed. Medellín: Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología, 2006. 257 p.
- NARANGO VÉLEZ, Edilma; RENDÓN GIRALDO, Nora E; ARIAS, Luis A. Modelo de programa de formación de usuarios de la información para las bibliotecas públicas de Medellín. [s. n.], 2007. 164 p.: il. col.
- Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la Educación superior. [En línea] (Consultado 10 de Octubre, 2011). Disponible en Internet. <<http://www.aab.es/pdfs/baab60/60a6.pdf>>.
- Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín. [En línea] (Consultado el 9 de Septiembre, 2011). Disponible en Internet: <<http://www.reddebibliotecas.org.co/sistemabibliotecas/Paginas/default.aspx>>.
- Plan de Formación de Usuarios. [En línea] (Consultado el 11 de Octubre, 2011). Disponible en Internet:

<[http://portal.uned.es/pls/portal/docs/PAGE/UNED\\_MAIN/BIBLIOTECA/PFU RESUMIDO.PDF](http://portal.uned.es/pls/portal/docs/PAGE/UNED_MAIN/BIBLIOTECA/PFU_RESUMIDO.PDF)>

- STEVENSON Malcom. La educación de los usuarios de bibliotecas y servicios de información. En: CINTERFOR-Documentación. No. 49 (Sep.-Dic. 1979). p. 3-43.