

**FORMACIÓN DE USUARIOS EN EL DESARROLLO DE HABILIDADES
INFORMATIVAS E INFORMACIONALES PARA LA BIBLIOTECA PÚBLICA
POPULAR No. 2 DEL SISTEMA DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE LA
ALCALDÍA DE MEDELLÍN**

POR

ANA MARÍA DÍAZ RAMÍREZ

CARNE 44007660

ASESOR EXTERNO

JAVIER DAVID ÁVILA ECHAVARRÍA

BIBLIOTECÓLOGO BIBLIOTECA POPULAR NO. 2

ASESORE INTERNO

JAIME BORNACELLY

BIBLIOTECÓLOGO UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

PRÁCTICA INTEGRADA II

ESCUELA INTERAMERICANA DE BIBLIOTECOLOGÍA

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

MEDELLÍN

2010

Agradecimientos

Agradezco muy especialmente a la Biblioteca Pública Popular N. 2 y en especial de su coordinador David Ávila quien posibilitó el espacio y herramientas necesarias para el desarrollo de las sesiones.

A la Escuela Interamericana de Bibliotecología, que como institución me formó académicamente para que en esta etapa pudiera tener las herramientas necesarias para enfrentarme al mundo laboral.

Al Asesor Jaime Bornacelly quien orientó el curso de la Práctica, dándome las pautas necesarias para el desarrollo de las actividades de forma acorde a la comunidad implicada.

Y muy especialmente a mi familia quien constantemente se preocupó por mi formación profesional brindándome el apoyo y acompañamiento para culminar satisfactoriamente mi carrera profesional

A todos ellos muchas gracias por hacer posible el sueño que emprendí de ser Bibliotecóloga.

"Ana María"

Contenido	Pág.
Resumen.....	4
Palabras Claves.....	5
Presentación.....	5
Marco Conceptual.....	6
Marco Teórico.....	9
Marco de Referencia.....	12
Marco Contextual.....	14
Metodología.....	20
Resultados.....	21
Conclusiones.....	25
Recomendaciones.....	26
Anexos.....	27
Bibliografía.....	28

1. Resumen:

En el terreno del aprendizaje de las Tecnologías de Información y Comunicación TICs, desarrolladas en la Biblioteca Popular N. 2, se encontraron problemas fundamentales y de base que dieron un curso particular al desarrollo del objetivo inicial propuesto; *Formación de usuarios en el desarrollo de habilidades informativas e infomacionales para la biblioteca pública popular no. 2.*, debido a que gran parte de los usuarios con los cuales se llevo a cabo las capacitaciones, no conocía los conceptos ni dominio básico de las herramientas tecnológicas para desenvolverse en el curso del aprendizaje de las Tecnologías ya mencionadas.

La mayoría de los usuarios con quienes se desarrollaron las actividades de capacitación en el uso de las TICs, no tienen fácil acceso a un computador, por lo que el uso de Internet se hace más limitado, lo que hizo que la formación se enfocara desde una perspectiva más básica, la cual se desarrolló paulatinamente, teniendo en cuenta las destrezas y dificultades de cada usuario.

Por ello se tomó una estrategia de trabajo cuyo objetivo fue en primera instancia poner al usuario en contacto con la Tecnología para realizar actividades sencillas y con ello identificar las características, debilidades y fortalezas en cuanto al manejo de las Tecnologías de Información y Comunicación.

Gracias a esta estrategia se pudo apreciar que acciones tales como mover adecuadamente el mouse, conocer sus funciones, crear una carpeta, abrir un programa específico, abrir una página web, realizar una búsqueda en internet, crear un correo electrónico, etc., no eran actividades que dominaran los usuarios y aunque no desconocían algunos estos conceptos, sus destrezas y conocimientos eran básicos.

Tras haber realizado esta observación e identificado las falencias de los usuarios en cuanto al empleo, aprovechamiento y utilización de las Tecnologías de

Información y Comunicación se dio inicio al diseño de capacitaciones y actividades que apoyaran el cumplimiento del objetivo principal de esta Práctica Académica: **Formación de usuarios en el desarrollo de habilidades informativas e informacionales.**

2. Palabras claves:

Tecnologías de Información y Comunicación, Alfabetización informacional ALFIN, Formación en competencias informacionales, Competencias digitales, Formación de Usuarios.

3. Presentación:

Este documento, como informe final de la Práctica Académica Integrada II, *Formación de usuarios en el desarrollo de habilidades informativas e informacionales para la Biblioteca Popular N. 2 de Sistema de Bibliotecas Públicas de la Alcaldía de Medellín*, se centra en presentar las teorías y elementos llevados a la práctica en las labores desarrolladas en dicha biblioteca que arrojaron como resultado un total de 30 sesiones dirigidas a personas entre diferentes rangos de edad que son usuarios frecuentes de la Biblioteca.

La carrera de bibliotecología impartida por la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia, ofrece dentro de su programa de formación académica, elementos y herramientas necesarias para preparar al futuro profesional en Bibliotecología para que se desempeñe en el área de Formación de usuarios, a modo de que adquiera las competencias necesarias para enfrentarse en el ámbito laboral, las prácticas académicas permiten a través de su realización detectar los vacíos que puedan existir en la formación de estos profesionales, por tanto son una oportunidad de crecimiento, adquisición de experiencia, consolidación de saberes y conocimientos.

Este trabajo permite dar a conocer los resultados de una experiencia desarrollada en el ámbito local dirigido a una comunidad con características socio-culturales

específicas, que implicó la conjunción de saberes y practicas puestas al servicio de la Comunidad.

4. Marco conceptual:

ALFIN: La Alfabetización informacional, en información o sobre información es una alfabetización genérica y por lo tanto transversal a todas las personas y a todos los niveles educativos. Constituye las maneras de poder encontrar la información necesaria para llevar a cabo las tareas cotidianas (resolver problemas, crear), entenderla, evaluarla, interpretarla, utilizarla, modificarla, generar nuevo conocimiento, compartir el nuevo conocimiento generado y finalmente evaluar todo el proceso de búsqueda-recuperación-utilización para saber si se podrían haber mejorado las estrategias utilizadas.

La alfabetización informacional permite que las personas sean responsables de su propia preparación y que estén capacitadas para aprender durante toda su vida, utilizando lo aprendido en su quehacer cotidiano con objetivos personales.

"Alfabetización Informacional es saber cuándo y por qué necesitas información, dónde encontrarla, y cómo evaluarla, utilizarla y comunicarla de manera ética."¹

Formación de Usuarios: Se le conoce como formación de usuarios al conjunto de actividades que desarrolla el personal bibliotecario para transmitir al usuario un conocimiento más específico sobre el funcionamiento, recursos y servicios de información de la Biblioteca. Su objetivo principal es instruirlos en los procesos de identificación, localización, selección, evaluación y utilización de datos e información.

A través de las actividades, talleres o capacitaciones, el usuario adquiere las habilidades necesarias para el acceder y usar la información de manera independiente y autónoma.

¹ CILIP: Chartered Institute of Library and Information Professionals

Alfabetización: Es la habilidad de usar texto para comunicarse a través del espacio y el tiempo. Se reduce a menudo a la habilidad de leer y escribir, o a veces, sólo a la de leer. Los estándares para los que se constituyen los niveles de alfabetización varían entre las diferentes sociedades. Algunas otras destrezas como la informática también se pueden incluir.

Alfabetización Digital: Muchas definiciones sitúan la alfabetización informática o digital más allá del enfoque puramente basado en destrezas e incluyen una indicación explícita sobre la importancia de las computadoras y de saber utilizarlas en un contexto social.

También se hace referencia a la alfabetización digital o informática como una de las caras de un proceso de alfabetización más amplio: la alfabetización en información o alfabetización informacional.²

Alfabetización Digital es entonces el proceso de adquisición de los conocimientos necesarios para conocer y utilizar adecuadamente las infotecnologías (recursos y herramientas tecnológicas) y poder responder críticamente a los estímulos y exigencias de un entorno informacional cada vez más complejo, con variedad y multiplicidad de fuentes, medios de comunicación y servicios.

La alfabetización digital es también la clave de la inclusión. Tiene, por tanto, un doble objetivo: superar la brecha digital y fomentar la integración, ocupabilidad y socialización de todas las personas en la sociedad. Así, las personas y grupos de participantes en estos procesos de alfabetización digital se apropian socialmente de los conocimientos necesarios y del uso adecuado de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para construir una sociedad más justa y

²Tecnológico de Monterrey. Biblioteca. [paginahtml] disponible en: <http://alejandria.ccm.itesm.mx/biblioteca/servicios/formacion.html>. [Consultado 01-05-2010]

solidaria, basada principalmente en el trabajo cooperativo y el aprendizaje colaborativo, desde una dinámica de equidad e inclusión.

En este sentido, la alfabetización digital es algo más que aprender el uso y manejo de las TIC. Además, de esta forma, la alfabetización digital conecta con los principios básicos de la educación, fomentando actitudes crítico-reflexivas y transformando la realidad. Es, por tanto, una gran oportunidad para mejorar la calidad de vida de las personas, descubriendo talentos y habilidades que le sirvan para un mejor desenvolvimiento en la vida cotidiana e integración social.

TICS: Las nuevas tecnologías de la Información y Comunicación son aquellas herramientas computacionales e informáticas que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información representada de la más variada forma. Es un conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información. Constituyen nuevos soportes y canales para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos informacionales

5. Marco Teórico:

Hace parte de las funciones de toda Biblioteca Formar a sus usuarios para que hagan un óptimo empleo de todos los recursos y servicios que ésta pone a su disposición, además de identificar a través de estos mismos, cuáles y en qué aspectos existen falencias, de manera que se pueda intervenir puntualmente en los distintos tipos de problemáticas que se presenten. Todo ello con el objetivo de tener usuarios más independientes, que tengan los conocimientos, capacidades, aptitudes y criterios necesarios para poder hacer un buen uso de los servicios de las Bibliotecas, en este caso de las tecnologías de información y comunicación (TIC).

Es necesario intervenir especialmente en el uso que hacen los usuarios de las TICs, reconociendo que hacen parte de nuestro vivir y que cada vez y en mayor medida son implementadas e insertadas en nuestra cotidianidad ya que es común ver que los usuarios de las Bibliotecas no hacen un buen uso de estas

herramientas como: computadores, catálogos en línea, Internet, etc., que pone a disposición la biblioteca y que por diversos causales ya sea de carácter económico o educativo no son aprovechados al máximo.

Es de vital importancia que la Biblioteca Pública centre su mirada en este tipo de falencias que se presentan a diario en sus usuarios, y que piense en las estrategias más adecuadas para intervenir y lograr un impacto positivo, así además de formar, sea posible ayudar de manera significativa en sus vidas en aspectos académicos, laborales y culturales, etc.

"La Alfabetización Informacional, surge de la evolución y maduración de conceptos y prácticas que se han dado en contextos educativos y bibliotecarios" por lo que la "ALFIN se convierte en un proceso para el desarrollo de competencias en el acceso, la comprensión y la evaluación de información, en cualquier formato, así como en su utilización eficaz, creativa y crítica. Implica un aprendizaje de estrategias para la gestión de información, que permita a un usuario resolver una necesidad de información."³

El proceso de enseñanza-aprendizaje busca que un individuo y colectivo, gracias al acompañamiento profesional y de una institución educativa o bibliotecológica, utilizando diferentes estrategias didácticas y ambientes de aprendizaje (*modalidad presencial, "virtual" o mixta -blend learning-*), alcance las competencias (*conocimientos, habilidades y actitudes*) en lo informático, comunicativo e informativo, que le permitan, tras identificar sus necesidades de información, y utilizando diferentes formatos, medios y recursos físicos, electrónicos o digitales (*E-ALFIN*), poder localizar, seleccionar, recuperar, organizar, evaluar, producir, compartir y

³ BENITO MORALES, Félix. Qué es la Alfabetización Informacional? [En línea]. Disponible en: <http://pinakes.educarex.es/numero3/descargas/colaboraciones2.pdf> [Consulta 01-05-2010]

divulgar (*Comportamiento Informacional*) en forma adecuada y eficiente esa información, con una posición crítica y ética, a partir de sus potencialidades (*cognoscitivas, prácticas y afectivas*) y conocimientos previos (*otras alfabetizaciones*), y lograr una InterAcción apropiada con otros individuos y colectivos (*práctica cultural-inclusión social*), según los diferentes roles y contextos que asume (*niveles educativos, investigación, desempeño laboral o profesional*), para finalmente con todo ese proceso, alcanzar y compartir nuevos conocimientos y tener las bases de un aprendizaje permanente para beneficio personal, organizacional, comunitario y social ante las exigencias de la actual sociedad de la información.⁴

Actualmente la Era de la Información o Sociedad de la Información, como suele ser llamada ha ofrecido mayores desafíos, pues la información se está expandiendo a un ritmo sin precedente y al mismo tiempo se están dando pasos agigantados en la tecnología para almacenar, organizar y acceder a la información. El efecto combinado de estos factores deriva en una base informativa fragmentada y en constante crecimiento, la cual sólo está disponible para la gente con dinero, lo que constituye básicamente la Brecha digital, en la que precisamente se encuentran inmersos los usuarios de la Biblioteca en la que fue desarrollada esta Práctica, dadas sus características socioeconómicas.

En este aspecto es clave el papel que desempeña la Biblioteca dentro de la comunidad a la que presta sus servicios pues son éstas las que proveen un punto de acceso significativo para tal información y usualmente sin costo, por ende deberán jugar un papel clave en la preparación de sus usuarios para las demandas de la actual sociedad de la información.

⁴URIBE, TIRADO Alejandro. Una propuesta desde Colombia sobre qué se entiende por ALFIN. [En línea]. Disponible en:

<http://alfincolombia.blogspot.com/search/label/definici%C3%B3n%20ALFIN>

[Consulta 01-05-2010]

“Tal y como las bibliotecas públicas fueron una vez un medio para educar y proporcionar un mejor nivel de vida para muchos de los más de 20 millones de inmigrantes de finales del siglo XIX y principios del XX, siguen siendo ahora el recurso potencialmente más fuerte y de mayor alcance para el aprendizaje de toda la vida en las comunidades. Las bibliotecas públicas no solamente proporcionan acceso a información, sino que siguen teniendo una importancia decisiva en proveer a la gente el conocimiento necesario para hacer un uso significativo de los recursos existentes. Las bibliotecas públicas siguen siendo una de las pocas defensas en contra del control de la información por parte de una minoría”⁵.

Es por ello importante la formación profesional y ética del profesional de la Información para asegurar el cumplimiento de estos objetivos implícitos en el impacto que genera la Biblioteca en la sociedad.

6. Marco de Referencia:

6.1 Referencia Local:

La Biblioteca Pública Popular No. 2 en la actualidad cuenta con el Centro de Recursos informáticos, creado con el objetivo de proporcionar las herramientas necesarias para que los usuarios de las Bibliotecas pertenecientes al Sistema de Bibliotecas, desarrollen habilidades de acceso, uso y apropiación de las Tecnologías de comunicación e información, por tanto ofrece servicios de internet y capacitaciones básicas en el uso de las TICs a usuarios de distintos rangos de edad.

En su inicio durante el mes de Marzo de 2008 el Centro contaba con 4 equipos para la consulta y entretenimiento de sus usuarios quienes hicieron desde el principio uso masivo de este servicio para dar solución a diversos tipos de necesidades académicas, laborales y de entretenimiento.

⁵ CORTÉS, Jesús. Reporte final de comité presidencial de la América Libraru Association sobre Alfabetización informativa.[En línea]. Disponible en: <http://bivir.uacj.mx/dhi/DocumentosBasicos/Default.htm> [Consultada 01-05-2010]

Fue tal la acogida y utilización de este servicio que fue necesario la adquisición de más equipos de cómputo arrojando hasta la fecha 10 equipos destinados a los usuarios con acceso a Internet, 1 equipo para consulta de catálogo y bases de datos y 5 equipos administrativos, siendo aún necesario incrementar este número para poder satisfacer la demanda que se tiene actualmente.

El Centro de Recursos informáticos para cumplir con el objetivo que plantea ha ido diseñando actividades, capacitaciones y talleres dirigidos a sus usuarios, tras haber elaborado primero un estudio de la comunidad que permitió identificar las necesidades, características y falencias de quienes hacían uso de este servicio.

Al identificar estos aspectos se pensó en la manera de formar a los usuarios en el uso de las herramientas: computadores, Internet, catálogo en línea, etc., y comenzó a realizar desde el mes de Abril de 2009 actividades de Formación o alfabetización informacional, con capacitaciones y talleres como “internet dirigido”, para sus usuarios, en los que se desarrollan y abordan temáticas de interés que responden a las necesidades y características propias de la comunidad; estas sesiones se programaron para ser ejecutadas 3 veces a la semana inicialmente.

Algunas de las sesiones han tratado temas de diversa índole como: documentales, manejo del correo electrónico, manejo del Catálogo en Línea y el Portal de Bibliotecas, Capacitación en el uso de Microsoft Publisher, páginas preparatorias para el ICFES. Software libre, entre otros; además de realizar sesiones que abordan temáticas según fechas especiales, gustos, necesidades e intereses de los usuarios, como por ejemplo: música por youtube para jóvenes y adultos, inglés online, juegos, etc.

Acercar a la comunidad al uso y manejo de las nuevas tecnologías de la información y comunicación es el objetivo específico que deben cumplir las Salas de Internet de las Bibliotecas pertenecientes a la Red de Bibliotecas de la Alcaldía de Medellín, y es por tal razón que se impartieron dichas capacitaciones o sesiones para los usuarios, pero dado la falta de personal no se dio una continuidad permanente a estas actividades.

En correspondencia a todo lo anterior la Biblioteca Popular N. 2 ha diseñado servicios gratuitos en el área de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación tales como:

Producto/Servicio
Hora de internet
Internet dirigido
Windows básico
Windows intermedio
Office básico
Consulta de bases de datos
Información local en internet

Actividades que debe desarrollar el encargado de la Sala de Internet, pero como se mencionó anteriormente dada la falta de personal no continuaron y por ende se consideró pertinente la necesidad de un practicante que desarrollara este proyecto, adquiriendo el compromiso de documentar cada una de las sesiones y actividades realizadas para la guía y consulta posterior del personal.

6.2 Referencia Departamental:

No se desconoce que en la gran mayoría de las Bibliotecas Públicas de la ciudad de Medellín se ha venido desarrollando actividades que se enmarcan en el ámbito de la Formación de Usuarios en el uso de las TICs, pero que no se han documentado o publicado, sino que son experiencias propias de cada Biblioteca a las cuales no se tiene acceso público a través de libros, informes o páginas web.

Es por ello que en este caso particular se hará referencia a la experiencia que se ha tenido en las Bibliotecas Públicas de la Caja de Compensación COMFAMA, quienes a través de su servicio de Internet gratuito en los Centros de Consulta en Línea han desarrollado capacitaciones a diferentes tipos de usuarios con necesidades y características especiales; como lo es el caso de la población Preescolar, los adultos mayores, las Instituciones educativas y jóvenes con algún retardo mental, que si bien tampoco han sido documentadas, puedo dar fe de ello por desempeñarme como funcionaria de esta institución, específicamente en estos espacios.

En los Centros de Consulta en Línea, nombre que recibe las Salas de Internet de las Bibliotecas de COMFAMA, se realizan actividades de uso y fomento de las tecnologías de Información y Comunicación a través de sesiones denominadas “Exploremos la Web” y “Pequeños cibernautas”, en las que el facilitador de la Sala se desempeña como asesor, acompañante e instructor, aportando y compartiendo sus conocimientos en uso de la Web, suministrando páginas educativas en el caso de los niños, en las que estos pueden poner en práctica y afianzar los conceptos aprendidos en sus clases, temas como las figuras geométricas, los números, los colores etc., son abordados de acuerdo a las recomendaciones de la educadora, con el objetivo de que además de repasar las temáticas vistas, los niños tengan un primer acercamiento a la Tecnología y logren adoptar para sí esta cultura y dominen desde pequeños estas herramientas.

El objetivo principal es acercar al usuario al uso de la tecnología para que pueda aplicarla a su cotidianidad en diferentes aspectos como el académico, laboral o de diversión sana.

En el caso de los jóvenes especiales, quienes presentan un retardo mental en diferentes proporciones, el objetivo fundamentalmente es incluir a esta población en este tipo de prácticas para hacerlos sentir útiles además de mejorar sus capacidades motrices y mentales a través de juego en línea, en el que haciendo uso de mouse y el teclado puedan aprender a dominar estas herramientas y emplearlas para la educación y la comunicación.

De igual manera se hace con los adultos mayores, con quienes se hace un trabajo de sensibilización y acercamiento a la Internet, para que comprendan sus utilidades y la manera en que puede ser aprovechada para sus vidas.

Otro tipo de sesiones implica el manejo de las páginas de Bolsas de empleos, Institucionales, financieras, etc., para que los usuarios hagan un uso apropiado de éstas y puedan con ello mejorar sus condiciones de vida, generando un impacto positivo, además de ir disminuyendo en cierta manera la Brecha digital existente en nuestro país.

Aunque bien estas sesiones no tienen el objetivo de enseñar el manejo de Hardware, como sí se hace en la Biblioteca Popular N. 2, tienen una estrecha relación ya que su finalidad es en el fondo la misma: proporcionar los conocimientos y destrezas básicas a los usuarios para que a través de manejo adecuado de las Tecnologías de Información y Comunicación puedan ser ciudadanos participativos, activos y conocedores de las ventajas que trae consigo esta sociedad de la Información centrada en el acceso a través de la Web.

6.3 Referencia Nacional:

Mediante un rastreo bibliográfico se pudo encontrar documentada una experiencia de este mismo tipo, desarrollada en la Red de Bibliotecas de Bogotá, la cual fue expuesta en el pasado Congreso de INFO2010 realizado en la ciudad de la Habana Cuba:

En la Biblioteca Pública El Tintal Manuel Zapata Olivella perteneciente a la Red de Bibliotecas Biblored de la ciudad de Bogotá, se han realizado diferentes talleres que han pretendido desarrollar procesos de Alfabetización de Información como: Taller de Búsqueda y Recuperación de Información, que buscaba formar usuarios en “habilidades y destrezas que le permitan al usuario buscar, localizar, seleccionar y usar la información en cualquier tipo de soporte”; Ruta Informática, que en convenio con la Universidad Los Andes, tenía como objetivo a través del taller “potencializar el uso de computador como una herramienta de múltiples opciones y aplicaciones con el objeto de permitir a los niños aprender e interactuar

en redes sociales, búsqueda y recuperación de información y brindar un medio de comunicación que genere nuevos procesos”.

En los meses de septiembre, octubre y noviembre del 2009 se realizaron pruebas piloto de Alfabetización Informacional en algunas bibliotecas de la Red. La Biblioteca Pública El Tintal se encargó de realizar tres sesiones aplicando estrategias de ALFIN específicamente con la Franja Infantil.

Con el firme objetivo de fomentar el acceso a la información y el conocimiento, mediante el desarrollo y fortalecimiento de servicios bibliotecarios que promuevan la alfabetización informacional y el aprendizaje a lo largo de la vida como apoyo a los programas de educación formal, no formal y de auto aprendizaje⁶.

7. Marco Contextual:

La Biblioteca Pública Popular No. 2 se encuentra ubicada en la comuna 1 de la ciudad de Medellín, la cual se ha caracterizado por ser uno de los sectores con mayor pobreza, conflicto armado y problemática social de la ciudad.

Algunos de los barrios que la conforman son: Popular No. 1 y 2, Pablo VI, Granizal, Santo Domingo Sabio, entre otros. Dicha población puede ser considerada como sus usuarios potenciales para quienes están diseñados e implementados sus servicios, colecciones y actividades.

La mayoría de los usuarios reales que frecuentan la biblioteca son niños, quienes hacen uso de los recursos y servicios que les proporciona la Biblioteca Pública y para nuestro caso particular el préstamo de equipos de cómputo para la consulta académica y entretenimiento.

⁶ FINO GARZÓN, Diego Mauricio; VALDERRAMA ESPEJO, Iván Leonardo. Modelo de Taller en Alfabetización Informacional 2.0 para la formación de ciudadanos digitales en la Franja Infantil de la Biblioteca Pública El Tintal Manuel Zapata Olivella: Pontificia Universidad Javeriana, Facultad Comunicación y Lenguaje, Departamento de Información, Carrera de Ciencia de la Información – Bibliotecología. 2009. 12 p.

El acceso es público, gratuito y destinado a toda persona que desee hacer uso de los servicios. La biblioteca además de ofrecer servicios de internet y capacitaciones básicas en el uso de las TICs a los usuarios, tiene muchas más funciones de índole informativo documental destinadas a suplir las necesidades de información de los escolares pertenecientes a instituciones educativas del sector, así como otras más lejanas que hacen parte del área de influencia de la biblioteca (usuarios potenciales). Además del público escolar a la Biblioteca asisten amas de casa, trabajadores y estudiantes universitarios, quienes asumen la biblioteca como un espacio de encuentro con la lectura y la cultura de los libros.

Objetivo de la biblioteca:

Brindar servicios bibliotecarios básicos y promover hábitos lectores en el espacio de la biblioteca así como fuera de ella.

Dentro de los servicios básicos se encuentra la zona de informática, cuyo objetivo es el siguiente: **Acercar a la comunidad al uso y manejo de las nuevas tecnologías de la información y comunicación.**

La Sala de Informática cuenta actualmente con dotación adecuada para suplir las necesidades de los usuarios, todos los recursos están destinados a potenciar, evaluar, mejorar y crear nuevos servicios que permitan estar de la mano con los avances tecnológicos por ello se cuenta con: 10 equipos destinados a los usuarios, 1 equipo para consulta de catálogo y bases de datos y 5 equipos administrativos.

- Programas instalados:

Sistema Operativo 10 equipos tiene Windows XP, los otros 5 tienen Windows Vista.

Office: 97-2003-2008

I-Explorer y Firefox

Enciclopedias virtuales para consulta

- Características de la conexión a Internet:

Tipo de conexión: ADSL

Velocidad de enlace de subida: 316 kbps

Velocidad de enlace de bajada: 397 kbps

Proveedor: UNE telecomunicaciones.

Identificación de las necesidades en el territorio que el telecentro (Sala de Internet) puede suplir:

- Uso de tiempo libre
- Recreación y esparcimiento sano.
- Necesidades básicas y especializadas de información.
- Acceso gratuito a Internet.
- De lectoescritura.
- Desarrollo de capacidades artísticas.
- Formación gratuita en artes (cine, manualidades, etc.) y en el uso de las bibliotecas, los sistemas y la información contenida en ella.

Extensión

La comuna 1 de la ciudad de Medellín, específicamente en el barrio Popular No. 2 tiene un extensión de 333.04 hectáreas.

Número total de habitantes

En su mayoría las familias del sector pertenecen a los estratos 0, 1 y 2, en menor medida del estrato 3.

Según estudios de la alcaldía de Medellín el barrio cuenta 14666 habitantes, con 3606 hogares, lo que permite promediar un total de 4.12 personas por hogar⁷

8. Metodología:

Para el desarrollo de este trabajo, se trabajó el método de acción participación, en el que el investigador interviene de manera directa en la elaboración de alternativas que permitan el desarrollo de estrategias que posibiliten el cumplimiento del objetivo planteado, con la participación y apoyo de la comunidad en la que se va a intervenir.

Para ello se establecieron los siguientes momentos:

Primer momento: Análisis de los antecedentes de formación de usuarios de la “Biblioteca Pública Popular No. 2” Informe realizado por el Coordinador de la Biblioteca, Bibliotecólogo Javier David Ávila durante el año de 2009.

Segundo momento: Diseño de los Programas y Herramientas didácticas para la presentación de los temas.

Tercer momento: Convocatoria pública a la comunidad.

Cuarto momento: Acción e intervención directa: capacitaciones, asesorías y acompañamiento a los usuarios según las edades y necesidades de los mismos.

Quinto momento: Documentación de los procesos realizados, elaboración de informes por sesiones semanales, denominados Actas de sesiones, en las que se encuentra de manera detallada la fecha de realización de la sesión, los asistentes, Objetivos de la actividad, metodología y apreciación personal de la practicante.
(Ver anexo # 1)

⁷ Información tomada de: Diplomados <documento en línea> En: http://74.125.113.132/custom?q=cache:Q_HVUrIBAtgJ:www.diplomadospd.com/txt/5_participar_06.doc+habitantes+del+barrio+popular&cd=1&hl=es&ct=clnk&client=pub-5140486838128359 [Consulta 04-04-2009]

Sexto momento: Elaboración y entrega de resultados.

Se elaboró un cronograma de actividades para llevar a cabo las capacitaciones: en el que se abordaron 4 temas específicos cada uno de los cuales se compone por programas trabajados durante (15 días aproximadamente)

A continuación se describen cada uno de las temáticas y programas trabajados:

TEMÁTICAS

- A. Windows
 - B. Office
 - C. Internet
 - D. Bases de Datos y Catálogo
- 

Cada uno se divide en los siguientes programas:

A. Programa Windows

- Bloc de notas: Reconocimiento del programa y caracterización.
- Word Pad: Primer contacto con un procesador de texto en el que se aplica un mayor número de acciones para la escritura.
- Paint: Manejo del Mouse y edición de imágenes.

B. Programa Office

- Word: Elaboración de textos con características específicas: fuente, tamaño, margen, numeración, etc.
- Excel: Nociones básicas de las hojas de cálculo.
- Power Point: Elaboración de diapositivas y uso en las exposiciones.

C. Programa de Internet

- Páginas de Internet: Rastreo, selección y empleo de ellas para la satisfacción de información o entretenimiento de los usuarios.

- Buscadores y estrategias: Búsqueda de información, estrategias y criterios de selección.
- Páginas de comunicación (Blog, Redes sociales. Correo electrónico) reconocimiento, sensibilización, asesoramiento y aplicabilidad de ellas.

D. Programa de Bases de Datos y Catálogo

- Ocenet
- Dialnet
- Legis

Para cada uno de los anteriores el objetivo principal es el de suministrar los conocimientos básicos para su navegación, manejo y empleo de su contenido para su proceso educativo.

- Janium: Catálogo en Línea conocimiento, manipulación y estrategias para su uso.

Se desarrollaron sesiones diarias de 2 horas de la siguiente manera:

Lunes: 1:00 A 3:00

Martes: 1:00 A 3:00

Jueves: 3:00 A 5:00

Viernes: 1:00 A 3:00

Durante los días Lunes, martes y viernes se trabajo con los programas básicos del computador (Windows y office)(manejo del mouse, teclado, etc.); conceptos, herramientas, utilidades y características básicas, de tal manera que el usuario entrara en contacto con la tecnología y uso de la herramienta y posterior a ello adquiriera conocimientos básicos que le permitan tener las condiciones para continuar en el proceso de formación y desarrollo de habilidades informáticas e

informativos en el aspecto de búsqueda y recuperación de información en internet.

Para elegir esta estrategia de capacitación y asesoramiento se tuvo en cuenta las características de los usuarios, sus conocimientos previos, su manejo y contacto con la tecnología, de manera que cada actividad respondió a sus necesidades, o falencias en este aspecto.

Los días jueves se realizaba la actividad denominada Internet Dirigido, que consistió en elegir un tema de interés, ya sea el correo electrónico, Bibliotecas Virtuales, buscadores booleanos, etc., para que posterior a una pequeña introducción y socialización de conceptos, los usuarios realizaran búsquedas y así lograr el objetivo propuesto durante cada sesión, según el tema abordado.

Cada una de estas sesiones fueron ejecutadas según lo establecido en el cronograma de actividades, de las cuales se obtuvieron resultados cualitativos y cuantitativos, además de haber sido documentado y entregado a la Biblioteca para un uso posterior en el diseño de futuras capacitaciones en esta área de la Formación de Usuarios.

9. Resultados:

9.1 Resultados Cualitativos:

Asesoría a los usuarios de la Biblioteca es el uso de páginas educativas, de entretenimiento, uso del tiempo libre, Bolsas de empleo, páginas institucionales, entre otros.

Capacitación a los usuarios en el manejo de las herramientas básicas de comunicación en internet.

Capacitación a los usuarios en el manejo básico de programas de Office.

Concientización sobre las características, uso y riesgos que trae consigo el mal uso de las TICs.

Apropiación de conocimientos básicos necesarios para el aprovechamiento de las TICs en los aspectos académicos y culturales de los usuarios de la Biblioteca.

9.2 Resultados cuantitativos:

- 30 sesiones semanales con un público específico en el que se abordaron diferentes temas de acuerdo a las necesidades de los usuarios y características de los mismos.
- Listado de 100 Páginas utilizadas en las sesiones como Base de Datos para futuras asesorías o capacitaciones, para dar continuidad a la Formación de usuarios en estos aspectos.
- Elaboración de 10 guías o ayudas didácticas, orientados al desarrollo de competencias básicas en el manejo de Hardware, y de habilidades informativas e informacionales en los usuarios de la Biblioteca, que proporcionan las pautas y facilitan el desarrollo de las sesiones según las características y necesidades de los usuarios a quienes están dirigidos, de manera dinámica y lúdica. (Diapositivas)
- Actas de sesiones: Cada sesión que se desarrolló fue registrada en un formato especial, que contiene los datos necesarios para dar cuenta efectiva de su realización, las pautas son: fecha, hora, temática de la sesión, asistentes, objetivos a lograr, metodología, desarrollo de la capacitación y apreciación personal; podría considerarse como un diario de campo que no solo da cuenta del cumplimiento en contenido y horas de la práctica, sino que brinda información sobre el proceso, avance y desempeño de los usuarios.

10. Conclusiones:

- Aunque la tecnología hace ya parte de nuestra cotidianidad, es posible ver que los usuarios de esta biblioteca aún no tienen muy claros algunos conceptos y usos básicos para el manejo de estas tecnologías, además de no tener formación a parte de la que se les brinda en la Biblioteca, convirtiéndose esta situación en un aspecto de riesgo cuando no se tienen los criterios necesarios para hacer uso, además de no aprovecharse del modo apropiado.
- En su mayoría los usuarios que asisten a la Sala de Internet dedican gran parte del tiempo para el uso Redes Sociales y Chats, de manera poco segura, y la capacitación en este aspecto es de vital importancia para la Biblioteca y el funcionario encargado de la Sala.
- Es de vital importancia para los usuarios de las Bibliotecas que se desarrollen actividades de Formación y capacitación en los distintos servicios que orfezca la Biblioteca, para que puedan hacer un correcto uso de cada servicio y desembolverse de una forma más autónoma.
- Aquellos usuarios que hicieron parte del trabajo formativo en el uso de las TICs adquirieron habilidades, conocimientos y criterios para evaluar y hacer buen uso de estas tecnologías.
- Desempeñar este tipo de prácticas que propendan el desarrollo de habilidades informacionales en los usuarios de los habitantes de una comunidad específica, con condiciones socioeconómicas particulares, es aportar de manera directa al desarrollo de la población y brindar oportunidades de mejoramiento en sus condiciones de vida.

11. Recomendaciones:

- Es de vital importancia para los usuarios de las Bibliotecas que se desarrollen actividades de Formación y capacitación en los distintos servicios que orfezca la Biblioteca, para que puedan hacer un correcto uso de cada servicio y desembolverse de una forma más autónoma, fundamentalmente en el aspecto tecnológico dadas las características de los usuarios quienes tienen poco dominio de estas herramientas.
- A través de este tipo de capacitaciones que tienen una gran demanda, es posible apreciar que el espacio físico no es el más apropiado para desarrollar estas iniciativas; mostrando las cifras y el interés de los usuarios por este servicio, tal vez sea posible la consecución de recursos para el mejoramiento del espacio, más equipos para la consulta y un espacio más adecuado.
- La continuidad de estas capacitaciones debe ser un aspecto prioritario para la Biblioteca, pues las características de los usuarios lo ameritan además de ser un componente esencial de la Formación de Usuarios en el uso de las TICs.

12. Anexos:

Anexo N. 1: Fotografías



Anexo N. 2: Actas de sesiones

Fecha: Febrero 15, 16 y 19

Sesión # 1, 2 y 4

Hora de inicio: 1:00 p.m.

Finaliza: 2:00 p.m.

Temas: Windows Básico

Asistentes:

Sandra López

Diana Vélez

Juliana Castrillón

Julián Guzmán

Juan Diego Noreña

Yuliana Guzmán

Doris López

Objetivo General día 15:

Sensibilización con la tecnología, acercamiento al computador.

Objetivos Específicos:

- Qué es el computador

- Partes del computador
- Funciones y manejo del Mouse y el teclado

Metodología:

La sesión comienza con la presentación por parte del Coordinador de la Biblioteca, Bibliotecólogo David Ávila, quien hace una introducción sobre las características y naturaleza del curso, posterior a ello se llama a lista y se da inicio a la sesión; la cual consiste en proporcionar a los usuarios las pautas básicas para un mejor manejo de los programas de Windows, como lo es la identificación de las partes del computador, las partes y manejo del Mouse, las partes del teclado y algunas funciones.

Se comienza diciendo cuáles son los objetivos del curso y las habilidades que desarrollaran al terminar cada sesión, se explica la metodología del curso, que está conformado por una hora de teoría y una hora práctica.

Se da inicio a la explicación de cada una de las partes del mouse y sus respectivas aplicaciones, al igual que las del teclado de manera que los usuarios puedan tener dominio de ellas.

Teniendo en cuenta que algunos de los asistentes no tenían conocimiento sobre lo que es el escritorio y los íconos, se hace una breve descripción de dichos elementos.

Durante la primera hora se hace la presentación de los temas en diapositivas y en la segunda se pasa a la sala de cómputo en la que cada usuario realiza actividades específicas como la creación de carpetas, la aplicación de funciones como: arrastre, clic, doble clic, triple clic, copiar, pegar, borrar, suprimir, Enter etc., que implican el manejo y conocimiento del teclado y el mouse por sí mismos.

Durante esta parte de la sesión fue posible identificar cada una de las habilidades y falencias de los participantes y se dan las recomendaciones según sea el caso particular.

Apreciación:

A pesar de que las edades de los asistentes era variada, se pudo concluir que en su mayoría los usuarios poseen similares vacíos en el manejo de las herramientas del computador, y no distinguen algunas partes y funciones fundamentales del teclado.

A modo de conclusión, se determina que es importante comenzar desde lo más básico del manejo del computador para poder lograr un buen desempeño en otro tipo de actividades de búsqueda y recuperación de la información en Web.

El interés demostrado por los asistentes es de gran satisfacción e importancia para el desarrollo de las actividades pues estos usuarios tienen grandes expectativas y dependiendo de su participación y dominio de los temas se puede concluir el éxito de las sesiones.

El objetivo es que estos mismos usuarios continúen en el resto de las capacitaciones para que concluyan el ciclo según los diferentes niveles y a su vez se pueda cumplir con el objetivo de la Formación de Usuarios en el uso y manejo de las Nuevas Tecnologías.

Objetivo General día 16:

Manejo y funciones básica del procesador de texto Bloc de Notas y Word Pad.

Objetivos Específicos:

- Qué es un editor de texto
- Qué es un procesador de textos
- Redactar un texto en el que se aplique algunas funciones de Word Pad

Metodología:

Durante la primera hora de la sesión se explica detalladamente qué es un editor de texto y un procesador de texto, sus funciones y aplicaciones.

Se trabaja en un primer momento con Bloc de Notas que es el programa de texto más básico, de manera que el usuario ponga en práctica los conceptos aprendidos con respecto al teclado y el mouse.

Posterior a ello se trabaja con Word Pad para que el usuario tenga un acercamiento simple y comprenda el manejo básico de los procesadores de texto, se explican cada una de las Barras que posee Word Pad: Barra de herramientas, Barra de estado, de formato, etc.

De este modo en el momento de la práctica el usuario redacta un texto donde aplique cada una de las funciones que permiten estas barras.

La actividad consta de digitar un cuento y cambiarle el color, la fuente, el tamaño de la letra, los signos de puntuación, espacios, etc.

Objetivo General día 19:

Manejo del editor gráfico Paint

Objetivos Específicos:

Realizar un dibujo en Paint aplicando cada una de las herramientas que proporciona Paint: líneas, figuras, cuadros de texto, etc.

Metodología:

Después de explicar detalladamente cada una de las funciones de Paint, la hora de práctica consistió en realizar un dibujo simple en el que emplearan cada una de las funciones de la Barra de Herramientas.

Apreciación:

A través de esta actividad es posible detectar cuáles son las falencias de los usuarios en cuanto al manejo del mouse, así mismo adquieren más soltura y mejor manejo de éste.

Se hace para los usuarios, sin importar la edad, muy divertido trabajar en este programa, más cuando adquieren un buen dominio y cumplen con el objetivo propuesto, aunque ello les tome determinado tiempo, que en el caso de los adultos es mayor que en el de los niños.

Fecha: Febrero 17

Sesión # 3

Hora de inicio: 3:00 p.m.

Finaliza: 5:00 p.

Temas: Internet dirigido.

El espacio (sistema solar)

Asistentes: 16 usuarios

Rango de edad: entre los 5 y 14 años

Objetivo General:

- Proporcionar estrategias de búsqueda que facilite la recuperación de la información en Internet.

Objetivos Específicos:

- Identificar la barra de direcciones.
- Recuperar información acerca del Sistema Solar y temas relacionados.

Metodología:

La sesión se realiza en la Sala de lectura infantil, dado a que en la Biblioteca se presentó una falla eléctrica y por tal motivo no se pudo realizar la actividad en la Sala de Internet.

Se trabajó con el proyector para presentar un video acerca del Sistema Solar con los niños pertenecientes al Club de Lectura y otros asistentes.

Se presentó un video corto sobre las características de los planetas y otros 2 videos sugeridos por los asistentes sobre temas relacionados que automáticamente arroja la búsqueda inicial, haciendo referencia en que siempre que se realiza una búsqueda de un tema específico, el buscador automáticamente arrojará resultados relacionados tanto con el tema de interés como con las palabras escritas.

Se enfatizó en la identificación y reconocimiento de la barra de direcciones y su función, así como en las estrategias de búsqueda, de manera que de acuerdo a los términos empleados se logre obtener un resultado más específico, que responda realmente a las necesidades de información del usuario.

Al finalizar los videos se hizo una socialización en la que se preguntaba a los asistentes los datos nuevos que aprendieron, la información que más les gustó sobre los videos y su apreciación acerca del tema.

Como actividad complementaria se realizó un cohete en cartulina, como estrategia de motivación y esparcimiento lúdico.

Apreciación:

Durante el desarrollo de la sesión fue posible identificar las debilidades de los niños en cuanto a la manera en la que recuperan Información en Internet, dado a que no limitan la búsqueda, ni emplean términos específicos, sino

que realizan una búsqueda abierta y por ende la información que recuperan no es la más apropiada para sus fines.

Fue posible además identificar la gran inquietud que tienen estos niños por el fin del mundo más que por el conocimiento del Sistema Solar en específico, pues siempre pedían que se les mostraran este tipo de videos de youtube que abordan este tema.

Fecha: Febrero 18

Sesión # 5

Hora de inicio: 3:00 p.m.

Finaliza: 5:00 p.

Temas: Internet dirigido.

Las Redes Sociales

Asistentes:

Jorge Amador

Yeison Higuera Usuga

Jhon Fredy Cardona

Anita Ortiz

Heimy Florez

Yurgen Garzón

Viviana Zanchez

Carolina Salazar

Adriana Ballesteros

Elizabeth Amador

Objetivo General: Identificar qué son las Redes Sociales en Internet.

Objetivos Específicos:

- Ventajas y desventajas de las Redes Sociales
- Conocer varios tipos de Redes Sociales existentes en la Web
- Explorar algunas Redes sociales ofrecidas por la Web.

Metodología:

Al inicio de la sesión la Practicante hace una breve introducción sobre lo que son las Redes sociales, los tipos de Redes que existen y su origen, previo a esta actividad de inmersión cada uno de los participantes participó de la actividad socializando qué conocimientos previos tenía a cerca de estas Redes, sus usos y características.

Esta actividad de socialización tomo 1 hora, posterior a ella cada uno de los participantes en un equipo de cómputo realizó búsquedas sencillas en la Web sobre las Redes sociales, su significado, tipos y Redes existentes, para sorpresa de muchos facebook hace parte de la gran cantidad de Redes sociales existentes, pero al no tener un conocimiento previo no sabían que diariamente están haciendo uso de este servicio y además sin las medidas necesarias de seguridad.

Apreciación:

Muchas personas, en este caso, los usuarios de la Biblioteca Popular N. 2 tienen cuenta en Facebook y otras Redes sociales, pero desconocen las características, tipologías y usos que trae consigo una Red de este tipo, diariamente hacen uso de la Sala de Cómputo de la Bibliotecas para consultar sus perfiles y el de sus amigos, pero no conocen las normas mínimas de seguridad y ventilan información personal sin restringir para nadie el acceso a esta información, por esta razón la sesión fue de gran impacto para los asistentes ya que se socializaron algunos casos que se conocen de inseguridad y actos indebidos causados por la inocencia de los usuarios de estas Redes.

Cada uno de los usuarios después de hablar concienzudamente de sus experiencias ingresó a sus perfiles, y tomó las medidas pertinentes de seguridad, además de comprometerse a compartir esta importante información con sus conocidos para evitar actos indebidos y posibles hechos a lamentar por no conocer claramente la Red de la que hacen uso a diario.

Anexo N. 3

Presentaciones: [Ayudas didácticas para las capacitaciones.](#)

13. Bibliografía:

ÁVILA ECHAVARRÍA, Javier David; GAVIRIA, Doris Nataly. Biblioteca Popular N. 2, Caracterización del entorno. Biblioteca Popular. Medellín: 2009. 28 p.

BENITO MORALES, Félix. Qué es la Alfabetización Informacional? [En línea]. Disponible en: <http://pinakes.educarex.es/numero3/descargas/colaboraciones2.pdf> [Consulta 01-05-2010]

CILIP: Chartered Institute of Library and Information Professionals

CORTÉS, Jesús. Reporte final de comité presidencial de la América Libraru Association sobre Alfabetización informativa. [En línea]. Disponible en: <http://bivir.uacj.mx/dhi/DocumentosBasicos/Default.htm> [Consultada 01-05-2010]

FINO GARZÓN, Diego Mauricio; VALDERRAMA ESPEJO, Iván Leonardo. Modelo de Taller en Alfabetización Informacional 2.0 para la formación de ciudadanos digitales en la Franja Infantil de la Biblioteca Pública El Tintal Manuel Zapata Olivella: Pontificia Universidad Javeriana, Facultad Comunicación y Lenguaje, Departamento de Información, Carrera de Ciencia de la Información – Bibliotecología. Bogotá: 2009. 12 p.

Información tomada de: Diplomados <documento en línea> En: http://74.125.113.132/custom?q=cache:Q_HVUrIBAtgJ:www.diplomadospd.com/txt/5_participar_06.doc+habitantes+del+barrio+popular&cd=1&hl=es&ct=clnk&client=pub-5140486838128359 [Consulta 04-04-2009]

Ramírez Leyva EM. Lectura, alfabetización en información y cultura de la información. [En línea]. Disponible en: <http://www.ncils.gov/libinter/infolitconf&meet/ramirez-fullpaper.html> [Consultado: 01-05-2010]

Tecnológico de Monterrey. Biblioteca. [paginahtml] disponible en: <http://alejandria.ccm.itesm.mx/biblioteca/servicios/formacion.html>. [Consultado 01-05-2010]

URIBE, TIRADO Alejandro. Una propuesta desde Colombia sobre qué se entiende por ALFIN. [En línea]. Disponible en: <http://alfincolombia.blogspot.com/search/label/definici%C3%B3n%20ALFIN>
[Consulta 01-05-2010]