



Universidad Virtual

Escuela de Graduados en Educación

**Las Tecnologías de Información como Base para Elaborar un Modelo
de Formación a Usuarios**

Tesis para obtener el grado de:

Maestría en Ciencias de la Información y Administración del Conocimiento

Presenta:

Ana María Lorenzana Trinidad

Asesora tutora

Mtra. Marina Graciela Gómez Salazar

Asesora titular

Dra. Enedina Ortega Gutiérrez

Dedicatorias

- A ti Dios por darme la oportunidad de vivir, y estar conmigo a cada paso de mi vida, cuidándome y dándome fortaleza para continuar.
- A mis padres Enrique Lorenzana y Leonor Trinidad por enseñarme a ser la persona que soy, por apoyarme en todo momento, por sus consejos y comprensión que me han brindado en toda mi vida, y sobre todo por su amor incondicional. Los amo.
- A mi novio Ciro Rafael Ángel, por su paciencia en esas horas largas de trabajo, por su comprensión y sobre todo por ser mi confidente, mi amigo y cómplice. Te amo.
- A mi hermana Liliana Lorenzana, por ser una gran hermana y sobre todo por su apoyo incondicional. Te quiero hermanita.

Agradecimientos

- A la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey, por darme la oportunidad de ser parte de una cultura emprendedora, y por formar parte de mis sueños, muchas gracias ITESM.
- A mis maestros, gracias por su tiempo, esfuerzo y dedicación para el desarrollo de mi formación profesional, en especial a la Maestra Marina Graciela Gómez Salazar, por haberme guiado y apoyado en la elaboración de este proyecto de tesis.

Las Tecnologías de Información como Base para Elaborar un Modelo de Formación a Usuarios

Resumen

La formación de usuarios en una biblioteca, siempre es indispensable para ayudar a los usuarios en la búsqueda y recuperación de información a la hora de acceder dentro de la biblioteca para realizar cualquier trabajo escolar, una investigación, o tenga otra finalidad, lo importante es que el usuario al llegar a la biblioteca, conozca y pueda localizar la información que requiere. Esta presente investigación, se pensó principalmente para poder detectar el porqué del poco uso de los recursos que ofrece la Biblioteca Central de la Universidad Autónoma de Chiapas que se encuentra en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. Para encontrar toda la información, se realizaron 60 encuestas a docentes de tiempo completo, medio tiempo y de asignatura. Los resultados más sobresalientes es que los docentes no cuentan con las habilidades suficientes en la búsqueda de información dentro de la biblioteca central y digital, así como no encuentran siempre la información que buscan en los recursos que ofrece la biblioteca. Esto da la oportunidad de poder implementar un modelo de formación de usuarios pensado para docentes y así fomentar su desarrollo en habilidades de la búsqueda y recuperación de información y sobre todo que estos recursos formen parte de sus actividades académicas.

Índice

Introducción	1
Capítulo 1. Planteamiento del problema	3
1.1.Contexto	3
1.1.1. Biblioteca central universitaria.....	4
1.1.2. Servicios de la biblioteca central universitaria.....	5
1.1.3. La formación de usuarios en la biblioteca central.....	6
1.2. Definición del problema.....	6
1.3. Preguntas de investigación	8
1.4. Objetivos de la investigación.....	9
1.5. Justificación	9
1.6. Beneficios esperados.....	11
Capítulo 2. Marco teorico	12
2.1. Antecedentes.....	12
2.2. Las tecnologías de la información y comunicación.....	14
2.2.1. Las tic en la educación.....	16
2.3.Las tic en las bibliotecas.....	19
2.3.1. La web 2.0 y la biblioteca 2.0	22
2.4. Formación de usuarios en bibliotecas universitarias.....	24
2.5. Modelo de formación de usuarios.....	33
2.5.1. Elementos a considerar en un programa de formación de usuarios	36
2.5.2. Alfabetización informacional: desarrollo de habilidades informativas	39
2.6. Propuesta de formación de usuarios.....	42
Capítulo 3. Método.....	46
3.1. Enfoque metodológico	46
3.2. Participantes.....	48
3.3. Instrumentos	49

3.4. Procedimientos.....	50
Capítulo 4. Resultados.....	51
Capítulo 5. Discusión.....	74
5.1 Discusión de los resultados	74
5.2 Validez interna y externa.....	75
5.3 Alcances y Limitaciones	76
5.4 Sugerencia para estudios futuros	77
5.5 Conclusiones.....	78
Referencias	81
Apéndice A: Carta de Información	86
Apéndice B: Carta de Consentimiento	87
Apéndice C: Cuestionario.....	88
Apéndice D: Libro de Código.....	93
Curriculum Vitae.....	96

Índice de tablas

Tabla 1 Ventajas y desventajas en el aprendizaje.	17
Tabla 2 Ventajas y Desventajas en profesores.....	18
Tabla 3 Cursos presenciales y virtuales de la Universidad de Málaga.	28
Tabla 4 Contenido del Curso Cultura de la Información.	29
Tabla 5 Habilidades y competencias del Modelo Big 6.	41
Tabla 6 Información personal de los docentes.....	51

Índice de figuras

Figura 1. Momentos del modelo de formación de usuarios.	35
Figura 2. Profesores registrados en la Biblioteca.....	52
Figura 3. Porcentaje del uso de la Biblioteca	53
Figura 4. Porcentaje del poco uso de la Biblioteca	54
Figura 5. Préstamos de libros.....	55
Figura 6. Uso de la Biblioteca digital.....	56
Figura 7. Frecuencia de uso de la Biblioteca digital	57
Figura 8. Búsqueda de información en la Biblioteca	58
Figura 9. Ubicación de los recursos en la Biblioteca	59
Figura 10. Frecuencia de satisfacción de recursos de la Biblioteca.....	60
Figura 11. Motivos de uso de la Biblioteca	61
Figura 12. Servicios de la Biblioteca	62
Figura 13. Porcentaje de motivación a los alumnos.....	63
Figura 14. Incorporación de recursos a los alumnos.....	64
Figura 15. Recursos insuficientes en la Biblioteca	65
Figura 16. Calificación del personal y servicios de la Biblioteca.....	66
Figura 17. Actividades para promover el uso de los recursos de la Biblioteca	67
Figura 18. Uso del internet	68
Figura 19. Uso fuentes de información	69
Figura 20. Uso de herramientas tecnológicas para el apoyo académico	70
Figura 21. Respuesta sobre la propuesta del Modelo de Formación de Usuarios	72

Introducción

De acuerdo a Vergara (2008), con la exuberante cantidad de información que se genera cada día, como uno de los resultados del desarrollo tecnológico, es necesario desarrollar habilidades en la búsqueda y recuperación de información que permitan la preparación completa y competitiva en los docentes y alumnos de universidades. Con esto, se pretende formar docentes en el uso de la Biblioteca Central de la Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH), en la cual deben involucrarse la biblioteca, alumnos y personal académico.

El presente trabajo, trata sobre un Modelo de Formación de Usuarios, el cual está enfocado en profesores de la UNACH, así mismo es una propuesta que está orientada para ser aplicada en otras bibliotecas académicas. Este estándar de capacitación se basará en las TIC y se enfocará a los docentes debido al impacto que tienen ellos en la formación de los alumnos que a su vez tienen la necesidad de involucrarse en desarrollar competencias informáticas.

El rápido y creciente avance tecnológico y la fácil adaptación de dichos cambios por parte de la sociedad actual, son factores que han hecho que muchas organizaciones se vean forzadas a realizar cambios en los servicios que ofrecen, por tal motivo se pensó en el uso de las TIC como una base para la formación de usuarios que se propone en la presente investigación.

El capítulo 1, corresponde al planteamiento del problema, cual se deriva el desarrollo de la presente tesis, los objetivos que son la razón de ser de la investigación y la justificación, los motivos de la realización del estudio.

El capítulo 2, trata al marco teórico del proyecto de investigación, donde se presenta la incorporación de tecnologías a los sistemas educativos, así como programas de formación de usuarios que se implementan en diversas universidades y los elementos de la formación de usuarios en bibliotecas académicas.

El capítulo 3, trata sobre el método para llevar a cabo la recolección de datos, el cual se determina la metodología de la investigación que se eligió, el alcance de la investigación, el tipo de muestra, así como el instrumento para la recolección de datos.

El capítulo 4, trata sobre el análisis de los datos que se obtuvieron a través de la aplicación de un cuestionario a los profesores de la UNACH con respecto al uso de los recursos de la Biblioteca, para ello se creó gráficas para explicar las respuestas obtenidas en dicho cuestionario.

En el capítulo cinco, contiene la discusión de los resultados, así como el alcance y limitaciones que intervinieron para el desarrollo del estudio, la posibilidad de continuar con esta línea de investigación en trabajos futuros y las conclusiones de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación.

Capítulo 1. Planteamiento del problema

1.1.Contexto

De acuerdo a Peñalver (2000), la formación de usuarios ocupa actualmente un lugar fundamental en las políticas bibliotecarias de las diferentes universidades en México, porque ayuda a que los ciudadanos puedan informarse mejor, sean más autónomos en un mundo rico en información y un entorno en constante cambio y, consecuentemente a afrontar el reto de aprender durante toda la vida.

Se puede decir que se considera necesario que el usuario adquiera autonomía en el manejo del fondo bibliográfico, y de esa manera acceda a la totalidad de la información y no se quede solamente con aquella que le brinde el bibliotecario. El Modelo de formación de usuarios, debe facilitar el uso de los recursos bibliotecarios, así como el fácil acceso de dichos recursos.

La formación de usuarios, se define en base a Hernández (2001), la cual se refiere a asegurar un cambio de actitud y comportamiento en los usuarios en cuanto a sus habilidades para recuperar información.

El autor anterior, hace referencia a que la educación y formación se consideran sinónimos y se definen en una forma genérica que incluye todo proyecto o programa destinado a orientar e instruir a los usuarios actuales o potenciales, individual o colectivamente, con el objetivo de facilitar el reconocimiento de sus propias necesidades de información, la formulación de estas necesidades, la utilización efectiva y eficaz de los servicios de información, así como la evaluación de estos servicios.

Con esto se puede decir que la formación de usuarios en los docentes es muy importante para el aprendizaje de los alumnos, ya que se les enseña una cultura por utilizar los recursos que ofrece la Biblioteca Central de acuerdo a sus necesidades educativas.

1.1.1. Biblioteca Central Universitaria

La Universidad Autónoma de Chiapas, cuenta con la Biblioteca Central Universitaria, la cual tiene como misión ofrecer servicios bibliotecarios y de información de calidad, que fortalezcan los programas académicos de investigación y de difusión de la cultura así como ser un espacio de aprendizaje, orientado a formar usuarios de la información.

La Biblioteca Central se fundó el 20 de febrero de 1985. Las instalaciones de la Biblioteca comprenden una superficie de 7,500 metros distribuidos en tres niveles, la construcción refleja una arquitectura maya diseñada para almacenar 300,000 volúmenes con un sistema de estantería abierta para permitir el autoservicio además de poder recibir de forma simultánea a 750 usuarios e incluye todas las facilidades para personas con capacidades diferentes.

Los usuarios de la Biblioteca Central Universitaria, están integrados por estudiantes de nivel licenciatura, nivel posgrado, investigadores, profesores y público en general de todas las edades de acuerdo a datos proporcionados por el Lic. Manuel Antonio de la Cruz Santos, Jefe del Área de Servicios de la Biblioteca Central Universitaria.

1.1.2. Servicios de la Biblioteca Central Universitaria

Para cubrir las necesidades de información que los usuarios demandan, la Biblioteca ofrece los siguientes servicios:

- Consulta de bases de datos en el centro de información
(www.biblioteca.unach.mx)
- Acceso al catálogo OPAC vía internet
- Registro electrónico de usuarios
- Préstamos en sala y a domicilio, visitas guiadas
- Salas para conferencia y usos múltiples
- Sala de lectura informal
- Cubículos de estudios grupales e individuales
- Orientación y consulta
- Centro de fotocopiado
- Buzón de sugerencias y comentarios
- Estantería abierta y cerrada
- Conectividad inalámbrica a internet
- Ciclo de cine
- Biblioteca digital
- Juegos de ajedrez

Así mismo los usuarios pueden acceder a los de servicio de la Biblioteca Central de Lunes a Viernes de 08:00 a 21:00 horas y Sábados de 09:00 a 13:00 horas.

1.1.3. La formación de usuarios en la Biblioteca Central

De acuerdo a investigaciones en la Biblioteca Central y en universidades del Estado de Chiapas, no existe ninguna implementación de formación a usuarios actualmente hacia profesores, ni hacia alumnos. Sin embargo se han hecho dos investigaciones sobre los beneficios de la formación de usuarios en el Campus II Humanidades de la Universidad.

1.2. Definición del problema

De acuerdo a Prado (2007), el principal reto de los sistemas educativos será potenciar la adquisición, estructuración y organización del conocimiento, desarrollando el capital intelectual de los estudiantes y dotándolos de un amplio inventario de habilidades y competencias para la resolución de problemas. Es necesario potenciarles la capacidad de aprender a aprender, de promover su crecimiento integral, de estimular el desarrollo de la inteligencia para sistematizar y relacionar conocimientos, para innovar y crear futuro. El aprendizaje ha de ser un proceso continuo, flexible e innovador, que fomente a lo largo de toda la vida el desarrollo de habilidades y capacidades en un mundo en constante cambio.

Con la innovación tecnológica, los servicios tradicionales en la biblioteca universitaria se transforman y surgen otros nuevos, así mismo, distintos medios y

recursos de información en diferentes tipos de soportes y nuevas formas para acceder a ellos, estos recursos se ponen a disposición de la comunidad estudiantil con la finalidad de que contribuyan en la formación profesional integral y de calidad que la universidad promueve.

La problemática que surge con el tema de investigación es por la aparente subutilización de la información disponible en la Biblioteca Central de la Universidad Autónoma de Chiapas, en sí de los recursos impresos y electrónicos que se ofrecen, recursos adquiridos con la finalidad de apoyar y enriquecer el proceso educativo.

Otro aspecto que llamó mucho la atención dentro de la Biblioteca Central, es que muchos docentes que llegan por información, no cuentan con las habilidades para la búsqueda de información dentro de la Biblioteca, lo que provoca que opten por otras fuentes para obtener los recursos que necesitan.

Los profesores o alumnos pueden disponer de una enorme cantidad de información, pero esto no garantiza que dicha información fluya de manera directa en la calidad de su labor docente o de su formación académica, ya que si el usuario no cuenta con las habilidades necesarias para definir la información que necesita, localizarla, seleccionarla y evaluarla, se encontrará perdido en un laberinto donde de manera ilusoria se tiene el acceso a todo sin llegar a nada.

De acuerdo al Ing. Filiberto Gutiérrez, coordinador y docente de la Facultad de Ingeniería, ellos como profesores enfrentan ciertos problemas en la búsqueda de información en la Biblioteca, entre ellos: la falta de conocimiento sobre los recursos de información y la falta de análisis documental.

Derivado de lo anterior, los profesores limitan a que los alumnos se involucren en la dinámica de explotar las fuentes de información y hacer uso de los servicios que la biblioteca ofrece y así satisfacer las necesidades de información que constituyen la base para el aprendizaje a lo largo de toda la vida.

1.3. Preguntas de investigación

En base a la problemática que se presenta en la Universidad Autónoma de Chiapas, surge entonces la necesidad de determinar la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál sería un modelo de formación de usuarios idóneo para desarrollar las habilidades en la búsqueda, recuperación y uso de la información de profesores de la Universidad Autónoma de Chiapas?

Así mismo es necesario conocer y dar respuesta a las siguientes preguntas:

¿Cuáles serían los elementos adecuados para implementar un Modelo de formación de usuarios a los profesores de la Universidad Autónoma de Chiapas, con el fin de que sea aceptado por ellos?

¿En qué medida y de qué manera utilizan los profesores las herramientas tecnológicas como apoyo a su labor docente?

1.4. Objetivos de la investigación

Los objetivos a la cual se pretende llegar en la siguiente investigación se dividen en objetivo general y objetivos específicos.

Objetivo General

Diseñar un modelo de formación de usuarios utilizando tecnologías de información para profesores de la Universidad Autónoma de Chiapas con el fin de desarrollar sus habilidades en la búsqueda, recuperación y uso de la información.

Objetivos Específicos

- Definir los recursos tecnológicos que utilizan los profesores para la búsqueda de información, así como para las actividades académicas.
- Identificar las necesidades de información de los profesores de la UNACH

1.5. Justificación

Con el dinámico desarrollo de nuevas tecnologías y el constante e impetuoso incremento de fuentes de información, es importante impulsar el desarrollo de habilidades informativas, en el ámbito educativo para el adecuado manejo y óptimo aprovechamiento de estos recursos.

Gracias a la implementación de nuevas tecnologías en las bibliotecas, se ha abierto la posibilidad de incrementar los servicios y ofrecer una mejor atención a usuarios tanto presenciales como digitales. Así mismo, la disposición de innumerables fuentes de información, ya sean acreditadas o publicadas sin un proceso de revisión previo, han

llevado a la necesidad, cada vez más urgente, de contar con programas de formación de usuarios.

Para que la biblioteca y la universidad en general consigan un excelente aprovechamiento de los recursos tecnológicos y de información que surgen día con día, es necesaria la formación, guía y constante actualización de los usuarios a quienes están dirigidos.

La Biblioteca Central ofrece recursos y servicios considerados herramientas significativas de apoyo, en beneficio tanto del quehacer de la enseñanza dirigida por el profesor, como del aprendizaje de sus alumnos. Sin embargo de acuerdo a información proporcionada por el Lic. Manuel Antonio de la Cruz Santos, Jefe del Área de Servicios de la Biblioteca Central Universitaria, apenas se encuentra la mitad del total de los profesores de la UNACH en las instalaciones de la Biblioteca. Por lo cual, es importante realizar estudios a través de los cuales se obtenga información para detectar las necesidades de información de los docentes, así mismo obtener elementos para desarrollar programas que propicien un mayor acercamiento de la Biblioteca con los profesores, no como un fin sino como un medio de apoyo para la calidad de la educación.

1.6. Beneficios esperados

Los principales beneficios que se esperan alcanzaren el desarrollo dela presente tesis son los siguientes:

- Uso óptimo de los servicios, información y recursos de la Biblioteca Central Universitaria.
- Mejoramiento en el desarrollo de habilidades de información en profesores del Campus I de la Universidad Autónoma de Chiapas.
- Mejor aprovechamiento del uso de las TIC en el proceso de búsqueda de información.
- Crear un precedente sobre el uso de las TIC para formar usuarios que puede ser una base para otras instituciones del Estado de Chiapas.

Capítulo 2. Marco teórico

2.1. Antecedentes

De acuerdo a Magan (1995), la conceptualización del término biblioteca, responde a una realidad compleja y múltiple difícil de sistematizar en una definición globalizadora, más aún cuando se trata de una entidad de carácter dinámico y por tanto cambiante.

La biblioteca de hace apenas 30 años era una institución cuyo fin último se concretaba casi exclusivamente en la conservación y transmisión del patrimonio documental.

Magan (1995), explica que durante los años 70 y 80 suponen la consolidación de los conceptos de usuarios y servicios, se trata de una etapa de buena coyuntura económica y de presupuestos generosos. Por el contrario los años 90 conocen un momento general de crisis; lo que supone una restricción presupuestaria que afectó más de cerca a instituciones culturales.

Las bibliotecas universitarias mexicanas que ya han cumplido un número de años considerable, proporcionando sus servicios, tal es el caso de la Universidad Autónoma de México (UNAM) cuyo sistema agrupa a cerca de 170 bibliotecas, en el que la Dirección General de Bibliotecas y su Biblioteca Central han jugado un papel decisivo para su desarrollo y cuya historia aún no se escribe.

Como menciona Martínez (1997), las bibliotecas especialmente las que trabajan en áreas especializadas, universidades y de investigación, tienen un reto importante para poder desarrollar sus potencialidades como verdaderos centros de apoyo a la investigación, que proporcionan servicios a la medida de acuerdo a las necesidades de los usuarios. Para ello es necesario saber formar a los usuarios en la búsqueda y selección del material adecuado.

De acuerdo al Centro de Investigación en Ciencias de la Información de la Universidad de Antioquia (CICINF), el marco histórico que rodea las acciones en el campo de la formación de usuarios y que, en cierto modo, impulsa varias iniciativas en la década de 1960, se caracteriza por la preocupación en temas como el desarrollo y la educación. Las bibliotecas no se encontraban exentas a estas preocupaciones y se inicia así un movimiento de apoyo para la inclusión de los servicios bibliotecarios en la planeación educativa.

En las últimas dos décadas, las TIC se hacen presentes en las bibliotecas, generando cambios en su desarrollo y por consiguiente, en los programas de formación de usuarios de la información. En algunos eventos educativos, que congregan personas del mundo bibliotecario, se formulan propuestas para mejorar estos programas; se considera que para la ejecución y planeación de un programa de formación de usuarios, se deben contemplar los aspectos educativos, los administrativos y las actividades, y con la presencia de las TIC, los programas deben responder a la necesidad de formar a los usuarios en el uso de las tecnologías y formar a los usuarios con el apoyo de las TIC.

2.2. Las tecnologías de la información y comunicación

De acuerdo con Majó y Marqués (2002), las principales aportaciones que las TIC han traído a la actividad humana, se concretan en facilitar la realización de diversas tareas, reduciendo el tiempo y esfuerzo necesario para llevarlas a cabo.

De acuerdo a Vergara (2008), las tecnologías ofrecen:

- Fácil acceso a las fuentes de información sobre cualquier tema y en cualquier formato (textual, icónico, sonoro), especialmente a través de Internet.
- Herramientas para procesar datos. Hojas de cálculo, procesadores de texto, editores gráficos, gestores de bases de datos, editores de presentaciones multimedia y de páginas web, entre otros.
- Canales de comunicación sincrónica y asincrónica. Las videoconferencias, los foros de discusión, el correo electrónico, el servicio de mensajería inmediata, así como la comunicación mediante la edición y la difusión de información en formato web.
- La automatización de tareas, la interactividad, almacenamiento de grandes cantidades de información, homogeneización de los códigos.

De acuerdo a lo anterior las TIC integran uno de los motores fundamentales de la sociedad actual. Vergara (2008), menciona que se ubican básicamente en tres grupos: la informática, las telecomunicaciones, y las tecnologías del sonido y la imagen; el desarrollo de dicha tecnología, se debe al vertiginoso avance en los campos de la microelectrónica, la fibra óptica, los satélites de comunicación y los grandes desarrollos de software, resultando así la telemática y la multimedia. Así mismo existen las nuevas tecnologías de información, tal es el caso de las aplicaciones educativas como lo son los Wikis, los blog y las redes sociales, que en los últimos años han tenido una influencia en la labor docente.

Marqués (2005) comenta que la expansión de las TIC en todos los ámbitos y estratos de la sociedad se ha producido a gran velocidad, y es un proceso que continua, ya que van apareciendo sin cesar nuevos elementos tecnológicos. La progresiva disminución de los costos de la mayoría de los productos tecnológicos, fruto del acelerado incremento de los volúmenes de información, facilitando con esto la introducción de estas tecnologías en todas las actividades humanas y en todos los ámbitos socioeconómicos.

No obstante, a pesar de estas magnificas credenciales que hacen de las TIC instrumentos altamente útiles para cualquier persona, y por supuesto imprescindibles para toda institución, existen diversas circunstancias que dificultan su más amplia difusión entre todas las actividades y capas sociales

En base al aporte que tienen las TIC en diferentes entornos, se puede decir que las TIC son aquellas herramientas computacionales e informáticas que procesan, sintetizan, recuperan y presentan la información de la más variada forma. Es un conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información, para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos digitales.

2.2.1. Las TIC en la educación

Uno de los puntos clave de este estudio es la necesidad de focalizar principalmente en capacitar a los profesores en materia del uso de los recursos de la Biblioteca utilizando las TIC como fuente de apoyo para su enseñanza.

Marqués (2007), menciona que la Era Internet exige cambios en el mundo educativo. Y los profesionales de la educación tienen múltiples razones para aprovechar las nuevas posibilidades que ofrecen las TIC para impulsar este cambio hacia un nuevo paradigma más personalizado y centrado en la actividad de los estudiantes. Además de la necesaria alfabetización digital de los alumnos y del aprovechamiento de las TIC para la mejora de la productividad en general. En las siguientes tablas se presentan las ventajas y desventajas del uso de las TIC en el ámbito educativo. (Ver Tabla 1 y 2).

Ventajas y Desventajas de las TIC en el ámbito educativo.

Tabla 1.

Ventajas y Desventajas en el aprendizaje

APRENDIZAJE	
VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje cooperativo: los instrumentos que proporcionan las TIC facilitan el trabajo en grupo y el cultivo de actitudes sociales, ya que propician el intercambio de ideas y la cooperación. • Mejora de las competencias de expresión y creatividad: las herramientas que proporcionan las TIC facilitan el desarrollo de habilidades expresión escrita, gráfica y audiovisual. • Alto grado de interdisciplinaridad: las tareas educativas realizadas con computadoras permiten obtener un alto grado de interdisciplinaridad, ya que la computadora debido a su versatilidad y gran capacidad de almacenamiento permite realizar diversos tipos de tratamiento de una información muy amplia y variada. • Fácil acceso de información: internet y discos ponen a disposición de alumnos y profesores un gran volumen de información que, sin duda puede facilitar el aprendizaje. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dado que el aprendizaje cooperativo está sustentado en las actitudes sociales, una sociedad perezosa puede influir en el aprendizaje efectivo. • Dado el vertiginoso avance de las TIC, estas tienden a quedarse obsoletas muy pronto, lo que obliga a actualizar frecuentemente el equipo y adquirir y aprender. • Pérdida de tiempo: muchas veces se pierde mucho tiempo buscando información que se necesita: exceso de información disponible, dispersión y presentación atomizada, falta de método de búsqueda de información. • Información no fiable: en internet hay mucha información que no son fiables: parciales, equivocadas y obsoletas.

Fuente: Elaborado por Marqués (2007)

Tabla 2.

Ventajas y Desventajas en Profesores

PROFESORES	
VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none"> • Mayor contacto con los estudiantes: los diferentes canales de información como lo es el correo electrónico, el chat, el Skype, los blogs, entre otros, permiten disponer de un nuevo canal para la comunicación individual con los estudiantes, especialmente útil en el caso de alumnos con problemas específicos. • Iniciativa y creatividad: dado que el docente viene trascendiendo del ejercicio clásico de enseñanza alas nuevas técnicas didácticas, ese esfuerzo demanda mucha iniciativa y creatividad. • Facilidad para la realización de agrupamiento: la variedad y amplitud de información en internet facilitan a los profesores en la organización de actividades grupales en la que los alumnos deben interactuar con dicho material de información. • Aprendizaje colaborativo: el profesor aprende con sus alumnos, profesores con profesores, gracias a la cooperación y trabajo en equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Exige una mayor dedicación: el uso de las TIC, aunque puede mejorar la docencia, exige mayor tiempo de dedicación al profesorado: cursos de alfabetización informacional, tutorías virtuales, búsqueda de información en las diferentes fuentes de información. • Es necesaria la capacitación constante de los profesores, por lo que se tiene que invertir tiempo y dinero en ello.

Fuente: Elaborado por Marqués (2007)

De acuerdo con Duart y Sagrá (2000), el uso de las nuevas tecnologías en el espacio universitario permite una mayor vinculación entre los profesores y el alumnado, se facilita el acceso a materiales de estudio y otras fuentes complementarias de información. Los usuarios tienen la oportunidad de participar en diversas comunidades educativas locales e internacionales, conectadas en el universo virtual, para compartir ideas y experiencias educativas, lo cual ayuda a promover un efectivo proceso de enseñanza y de aprendizaje.

La presencia de Internet en las escuelas va más allá de enseñar a los alumnos a navegar en la red y obtener información, es importante que entiendan el objetivo de su consulta en Internet, cuándo consultar, cómo manejar la información obtenida, cómo compartir información, de qué manera aprovechar los espacios de comunicación. Deben tener la habilidad de seleccionar, entre el mundo de información existente en la red, lo que realmente es importante, para dar paso a la comprensión e integración de ésta en sus estructuras cognitivas o emplearla en los diferentes contextos y dar respuesta a las problemáticas planteadas.

2.3. Las TIC en las bibliotecas

Lorenzo (2011), menciona en su estudio la evolución de las bibliotecas está condicionado por el desarrollo de la sociedad y a su vez por los cambios tecnológicos, es así que las TIC y su evolución han tenido una fuerte presencia en la sociedad, lo que ha afectado de cada uno de los aspectos que involucra a la misma, en este contexto el desarrollo de las bibliotecas universitarias se han sometido a constantes cambios.

La American Library Association (ALA, 2000), define que las bibliotecas universitarias son: aquellas bibliotecas establecidas, mantenidas y administradas por una universidad para cubrir las necesidades de información de los alumnos y apoyar sus programas educativos, de investigación, entre otros servicios.

El objetivo de una biblioteca es la creación y el mantenimiento de una estructura eficaz, basada en la explotación de los bienes y recursos constituidos por la información, mediante el diseño de unos servicios, capaces de responder de la manera más efectiva posible a las necesidades de los miembros de la institución de la que forme parte.

De acuerdo a Vergara (2008), las bibliotecas deben mantenerse a la vanguardia para cumplir su función y ofrecer a los usuarios las herramientas necesarias para la recuperación de información de manera eficiente y oportuna. La introducción de las TIC ha modificado los flujos de producción y distribución de la información en formato electrónica: bases de datos, revistas, obras de consulta, libros electrónicos, sitios Web, entre otros recursos que apoyan el proceso educativo y la labor docente.

Duart y Lupiañez (2005) mencionan que las bibliotecas muestran una clara tendencia de servicio al profesorado y especialmente de apoyo para la acción docente que éste realiza. La accesibilidad de los documentos para los estudiantes y la posibilidad de confeccionar espacios de información para cada asignatura (bases de datos, revistas electrónicas, artículos recomendados, etc.) facilitan al profesor la introducción de estos recursos en su planificación. Esto especifica que tanto los bibliotecarios como los

profesores, tienen una función esencial en la formación de habilidades de información hacia los alumnos.

De acuerdo a Vergara (2008), algunos elementos que pueden contribuir al aprovechamiento de las TIC en la implementación de servicios en una biblioteca:

- Efectiva organización de la información.
- Dar acceso en cualquier momento y desde cualquier sitio.
- Brindar espacios de estudio para el trabajo individual y grupal.
- Colaborar con infraestructura tecnológica y personal capacitado.
- Formar usuarios para el manejo y uso de la información.
- Apoyo en la elaboración de materiales docentes y multimedia.

Con esto se puede ver que las TIC juegan un papel muy importante en la labor docente, ya que con ellas se pueden obtener mecanismos que involucren a los usuarios de la biblioteca a utilizar los servicios que ofrece.

De acuerdo a Vergara (2008), la integración de las TIC en las bibliotecas, además de facilitar los servicios antes mencionados, enfocados al usuario, también han desempeñado una función acentuada en los sistemas de dirección y gestión de la biblioteca, pues han facilitado el manejo de los procesos asociados a cada uno de los servicios que se ofrecen, y a su vez, favorece para la creación de otros nuevos. La automatización de estos procesos permite generar información detallada del uso de recursos por ejemplo información estadística que puede ser explotada para la toma de

decisiones, o mantener informados a cada uno de los usuarios sobre el uso que se hace de la biblioteca.

Las actuales tendencias mundiales en el campo de la información, palpables en el incremento del documento digital, han impulsado el desarrollo y evolución de las Bibliotecas Digitales, las cuales pretenden dar soluciones que respondan a las distintas inquietudes, proyectos y demandas de los ámbitos académicos y profesionales, relacionados con el uso, almacenamiento y distribución de información en estos nuevos formatos. De acuerdo con Duart y Lupiáñez (2005), las bibliotecas evolucionan rápidamente y en algunos casos de forma pionera en las universidades, en el uso de las TIC, impulsadas por los elementos externos de la demanda de sus usuarios, pero sobre todo por la evolución del sector y la tendencia a la digitalización de contenidos y la accesibilidad de éstos en la Red.

Para que las TIC en las bibliotecas sean conocidas y utilizadas por los usuarios, estos deben estar capacitados y actualizados sobre el acceso, uso y apropiación de las mismas. Por tal motivo, se pretende una formación de usuario, en la cual los docentes aprendan a desarrollar sus habilidades informativas, en la búsqueda y recuperación de información.

2.3.1. La Web 2.0 y la Biblioteca 2.0

De acuerdo Arriola (2009), las bibliotecas universitarias han tratado de implementar y cambiar muchos procesos y servicios dentro de su organización, tal ha sido el efecto que muchas de ellas han sido beneficiadas con la incorporación de las TIC,

lo cual se ha caracterizado por la implementación de nuevos formatos y soportes en sus colecciones, en otros casos se han implementado sistemas para su gestión, organización, almacenamiento, localización y recuperación de la información a través de catálogos, bibliotecas digitales y repositorios.

Por lo que hoy en día las bibliotecas universitarias están enfrentando nuevos retos integrando medios que proporcionen apoyo para la gestión de la información, ya que la velocidad con la que se genera dicha información es exponencial.

Como comenta Lorenzo (2011), la incorporación de las TIC en el entorno de las bibliotecas universitarias es fundamental, ya que hoy en día es más visible la utilización de un mayor número de equipo de cómputo, así como OPAC, o el desarrollo de portales Web en los cuales ya no necesariamente se tiene que hacer un gasto debido a la existencia de sistemas dedicados a estas tareas y con los cuales no se necesita ser un experto para su desarrollo.

Lorenzo (2011), expresa que desde el año 2004 el término 2.0 ha sido utilizado con frecuencia en diferentes ámbitos profesionales, aunado con las TIC, el término ha llegado también a ámbitos bibliotecológicos, lo que ha generado una gran diversidad de definiciones al respecto.

De acuerdo a O'Reilly (2005), define a la Web 2.0 como aquellas que sacan partido a las ventajas intrínsecas de la web, ofreciendo un servicio continuamente actualizado que mejora cuanto más gente lo use, utilizando y mezclando los datos de múltiples recursos, incluyendo los usuarios individuales, a la vez que ofrecen sus

propios datos y servicios de tal forma que pueden ser reutilizados por otros, creando una arquitectura de participación en red, para ofrecer experiencias de usuario cada vez más agradables.

El término de biblioteca 2.0 parte de la definición anterior, la cual hace referencia a la aplicación de determinadas tecnologías y los principios propios de la web 2.0 al entorno bibliotecario. El aprovechamiento de la inteligencia colectiva va a ser un reto importante para todos los profesionales de la información y para afrontarlo es fundamental el conocimiento del software social, pero éste ha de ser sólo una herramienta, no puede convertirse en un objetivo. No se trata de migrar la tecnología o simplemente crear blogs, sino de usar un nuevo sistema de comunicación con el usuario para que éste enriquezca con su conocimiento los productos informativos y aplicarlos a los servicios bibliotecarios.

Margaix (2007), comenta que la existencia de servicios 2.0 es ya un hecho, pero su futuro desarrollo dependerá de las capacidades de los profesionales de la información para adaptarse a las nuevas formas de comunicación, de su capacidad de innovar, de su dominio de las tecnologías 2.0.

2.4. Formación de Usuarios en Bibliotecas Universitarias

Quezada (2009) comenta que la formación de usuarios es una labor que debe planearse, puesto que es un proceso que involucra personas con una serie de necesidades relacionadas con la información y por eso es fundamental conocer sus experiencias y

conocimientos al respecto, lo cual permitirá la búsqueda de la transformación continua de sus necesidades de información.

Haciendo un recorrido por los sitios electrónicos de bibliotecas universitarias de México y España, se puede encontrar en éstas, referencia sobre modelos de formación de usuarios que algunas universidades han implementado para el mejor aprovechamiento de los recursos de sus bibliotecas.

Primeramente se encuentra la Universidad Autónoma de México (UNAM), que ofrece una formación de usuarios, cuyo objetivo es promover las actividades que permitan a los usuarios conocer mejor el funcionamiento, los servicios y los recursos de las Bibliotecas de la Universidad. La formación de usuarios consta en programar cursos y talleres sobre el uso y manejo de los recursos de información electrónicos disponibles a través de la Biblioteca Digital-UNAM. Se incluyen también las visitas guiadas para grupos de usuarios que así lo requieran. La disponibilidad de tutoriales es otra de las herramientas para apoyar el programa de formación de usuarios.

Los tutoriales cuentan con cinco apartados que contienen lo siguiente:

Búsqueda de información: es una guía rápida para saber cómo buscar información básica, tanto en los catálogos impresos y en las bases de datos. La búsqueda de información incluye de manera general el panorama sobre el material que se puede encontrar en la biblioteca, con qué catálogos y bases de datos se cuenta, las generalidades de los documentos y cómo encontrar los documentos.

Búsqueda simultánea: esta interfaz permite la búsqueda simultánea, que se puede realizar en los siguientes tres niveles: búsqueda básica, búsqueda libre y búsqueda avanzada.

Cómo realizar la búsqueda (video-tutoriales): Este apartado presenta varios videos de los pasos que se deben seguir para realizar los tres tipos de búsqueda: búsqueda básica, búsqueda libre y búsqueda avanzada.

Cómo buscar en las bases de datos: esta interfaz especifica una serie de técnicas que permite recuperar los resultados de las búsquedas en las bases de datos.

Cómo elaborar citas y referencias bibliográficas: este apartado presenta la información que permite crear citas y referencias bibliográficas en el formato de la American Psychological Association (APA).

La Biblioteca de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, ha programado una serie de acciones encaminadas a desarrollar en los usuarios las habilidades informativas necesarias, contribuyendo a formar egresados con capacidad para aprender por sí mismos y para un aprendizaje, lo cual la basan en el curso de competencias informativas (CAI), el cual tiene como objetivo facilitar el desarrollo de habilidades informativas de los alumnos de la universidad para que adquieran los elementos necesarios que les permita identificar, localizar, recuperar y analizar la información contenida en los diferentes formatos, como herramientas primordiales para sus actividades cotidianas.

El modelo de formación de usuarios que se maneja en la Biblioteca de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, incluye un apartado de su biblioteca digital el cual contiene lo siguiente:

Desarrollo de habilidades informativas de la Universidad: contiene cursos de acceso a la información, cursos Madrid, la participación de bibliotecarios como docentes, cursos especiales de recursos informativos.

Documentos básicos: contiene una amplia compilación de los documentos más importantes en materia de Desarrollo de habilidades de información y alfabetización informática a nivel nacional e internacional.

Publicaciones de la Universidad: este apartado contiene las publicaciones más importantes realizadas por parte del personal de las bibliotecas de la Universidad. Los documentos se encuentran organizados por: libros, artículos, ponencias y conferencias.

Documentos nacionales e internacionales: esta sección contiene documentos publicados en diferentes medios, nacionales e internacionales, que tratan sobre el tema de desarrollo de habilidades informativas.

La Universidad de Castilla, España, ofrece un plan de formación de usuarios en su Biblioteca Universitaria. El plan de formación de usuarios comprende el conjunto de acciones, con el fin de: dar a conocer sus servicios entre los usuarios, dar a conocer los diversos recursos de la biblioteca, formar a los distintos usuarios en el manejo de las herramientas que la biblioteca pone a su disposición y enseñar las instalaciones de la biblioteca. Además ofrece una formación en línea E-libro, este apartado contiene la participación en línea, que consiste en un entrenamiento en vivo a través de presentaciones utilizando una aplicación llamada webEx, que brinda la oportunidad de que el usuario pueda observar y escuchar el entrenamiento de cómo utilizar la plataforma E-libro que ofrece la biblioteca.

Otra Biblioteca que ofrece un modelo de formación de usuarios es la Biblioteca de la Universidad de Málaga, España. Ofrece 3 tipos de cursos:

Introdutorios: cursos de iniciación en el uso de la Biblioteca, para familiarizar a los usuarios con las colecciones y recursos de la Biblioteca.

Especializados: cursos sobre el uso avanzado del internet, uso de los catálogos y bases de datos, plataformas de libros y revistas. Existen 3 tipos de cursos: presencial, virtual y personalizada.

Autoformación: con esta sección la Universidad de Málaga pretende que el propio usuario adquiera la capacidad de acceder, comprender, usar y comunicar la información con fines de estudio, investigación o ejercicio de su profesión.

La lista de cursos ofertados se compone de diversos módulos, se pueden apreciar en la tabla siguiente:

Tabla 3.

Cursos presenciales y virtuales de la Biblioteca Universitaria de Málaga

CURSOS PRESENCIALES	CURSOS VIRTUALES
Introducción a la búsqueda bibliográfica y recursos generales de información (10 horas)	Recursos de información en internet y recursos generales de la biblioteca universitaria (15 horas)
Base de datos de humanidades y recursos de información (12 horas)	Recursos de información para ingeniería (18 horas)
Recursos de información para ciencia y tecnología (10 horas)	Recursos de información para ciencias humanas (27 horas)
Bases de datos de educación y psicología y recursos de información complementarios (12 horas)	Recursos de información para ciencias económicas y empresariales (15 horas)
	Recursos de información para ciencias de la salud (18 horas)

Fuente: Elaborado por la Universidad Málaga, España (Reche, 2011)

La Universidad de las Américas Puebla ofrece el curso de Cultura de Información, este es un curso curricular en la UDLAP para que todos los miembros de la comunidad conozcan y comprendan la importancia del desarrollo de competencias informativas, identificando los diferentes recursos para acceder, validar, compartir y utilizar la información de manera eficiente como un instrumento para la investigación, toma de decisiones y la generación de propuestas creativas e innovadoras. Así mismo cuenta con talleres de recursos de información y visitas guiadas. En la tabla 4, se puede ver el contenido del curso.

Tabla 4.

Contenido del curso Cultura de la Información

Horas estimadas	Temas y subtemas	Objetivos de los temas
1	1. INTRODUCCION 1.1 Introducción a la Sociedad de la Información. 1.2 Tecnologías de la Información. 1.3 Economía del conocimiento. 1.4 Sociedad de la Información. 1.5 Sociedad del conocimiento.	Identificar y reconocer el impacto de las tecnologías de la información en la evolución de la sociedad del conocimiento para adoptar una disposición hacia la organización de la información para la generación de conocimiento en el ámbito académico y profesional.
2	2. Las TIC en la Universidad en desarrollo 2.1 Tecnologías de información para la Administración de Información (con live@edu). 2.2 Tecnologías y servicios de información para la comunicación (con live@edu). 2.3 Servicios de información para el trabajo colaborativo (con live@edu). 2.4 Comunidades virtuales con live@edu	Conocer y utilizar las diferentes opciones de tecnologías de información disponibles en la UDLAP.

5	<p>3. Actualidad y tendencias de las TIC en desarrollo</p> <p>3.1 Componentes básicos de hardware de las computadoras</p> <p>3.2 Categorías del Software</p> <p>3.2.1 Software de aplicación</p> <p>3.2.2 Software suites</p> <p>3.2.3 Software comercial</p> <p>3.2.1 Software de acceso abierto</p> <p>3.2.2 Software libre</p> <p>3.3 Sistemas Operativos Actuales</p> <p>3.4 Interacción humano-computadora</p> <p>3.4.1 Conceptos básicos.</p> <p>3.4.2 Usabilidad</p> <p>3.5 Arquitectura Cliente Servidor</p> <p>3.6 Redes de Computadoras</p> <p>3.7 La Internet y la Web</p> <p>3.8 La Brecha Digital</p> <p>3.9 Cómputo en la Nube</p> <p>3.10 Seguridad y privacidad en la red</p> <p>3.11 El futuro de las TIC</p>	<p>Identificar y distinguir los conceptos asociados a las tecnologías de información y comunicación para su correcto uso en los diferentes ambientes académicos y laborales.</p>
3	<p>4. Organización de la Información y del Conocimiento.</p> <p>4.1 Organización de información.</p> <p>4.2 Archivos, bases de datos.</p> <p>4.3 Tesauros, sistemas de clasificación.</p> <p>4.4 Control de información.</p> <p>4.5 Sistemas de identificación.</p> <p>4.6 Representación del conocimiento o construcción social del conocimiento</p> <p>4.7 Administradores de bases de datos.</p>	<p>Identificar y utilizar diferentes sistemas y herramientas cognitivas de organización, representación y control de la información, con el fin de recuperación de información más eficiente.</p>
3	<p>5. Proceso de búsqueda de información.</p> <p>5.1 Delimitación del tema.</p> <p>5.2 Tesauros.</p> <p>5.3 Comandos de búsqueda.</p> <p>5.4 Fórmulas de búsqueda.</p> <p>5.5 Estrategia de búsqueda.</p> <p>5.6 Rediseño de estrategia.</p>	<p>Identificar estrategias efectivas y eficientes para recuperar información en recursos electrónicos, con el fin de mejorar los procesos de selección, acceso y consulta a la información.</p>

10	<p>6. Recursos Bibliográficos Tradicionales y Digitales.</p> <p>6.1 Soportes</p> <p>6.2 Libros.</p> <p> 6.2.1 Libros antiguos.</p> <p> 6.2.2 Libros impresos.</p> <p> 6.2.3 Libros electrónicos.</p> <p> 6.2.4 Obras de consulta.</p> <p> 6.2.5 Obras de consulta impresas.</p> <p> 6.2.6 Obras de consulta electrónicas.</p> <p>6.3 Revistas.</p> <p> 6.3.1 Revistas impresas.</p> <p> 6.3.2 Revistas electrónicas.</p> <p>6.4 Tesis.</p> <p> 6.4.1 Tesis impresas.</p> <p> 6.4.2 Tesis digitales.</p> <p>6.5 Buscadores, Metabuscadorees y directorios web.</p> <p>6.7 Proveedoresde servicios de información especializados.</p> <p>6.6 Literatura gris.</p> <p>6.7 Web invisible.</p> <p>6.8 Archivos abiertos.</p>	<p>Identificar y asociar los diferentes recursos de información relacionándolos con su área de conocimiento y la necesidad informativa que resuelven.</p>
2	<p>7. Evaluación de la información recopilada.</p> <p>7.1 Selección.</p> <p>7.2 Criterios.</p> <p>7.3 Herramientas.</p> <p>7.4 Evaluación crítica de contenidos.</p>	<p>Identificar y analizar de manera crítica y reflexiva información a nivel académico para mejorar la toma decisiones desde el ámbito personal, profesional y social.</p>
2	<p>8.Ética y legalidad en las tecnologías de información y en el uso y generación de información.</p> <p>8.1 Derechos de autor.</p> <p>8. 2 Propiedad intelectual en Internet.</p> <p> 8.2.2Licencias Creative Commons.</p> <p> 8.2.3Copyleft vs. Copyright.</p> <p> 8.2.4Licencias de software libre.</p> <p> 8.2.4.1General Public Licence y GNU 2.2.4.2 Free Documentation License (GFDL).</p> <p> 8.2.4.2 Freeware, Shareware and Open Source.</p> <p> 8.2.4. 3 Canon de copia (modelo europeo).</p> <p>8. 3 Herramientas para la gestión de referencias.</p>	<p>Adoptar comportamiento ético en relación a la información y tecnología de la información para aplicarlo de manera cotidiana dentro de los ámbitos personales, profesionales y sociales. Identificar las principales herramientas de gestión de referencias relacionadas con su área de conocimiento y conocer los principales elementos para escribir, citar y elaborar referencias bibliográficas.</p>

12	<p>9. Herramientas tecnológicas para la gestión de la información.</p> <p>9.1 Herramientas para la comunicación en clase</p> <p>9.1.1 Groupware.</p> <p>9.2 Herramientas para la organización del conocimiento</p> <p>9.2.1 Bibliotecas digitales.</p> <p>9.3 Herramientas para la publicación e intercambio de información y conocimiento.</p> <p>9.3.1 Listservs.</p> <p>9.3.2 Foros y grupos de discusión.</p> <p>9.3.3 Sistemas de etiquetado colaborativo. Delicious y Rec.</p> <p>9.3.4. Weblogs, videoblogs y podcast.</p> <p>9.3.5 Sistemas para compartir fotografía y video. (Flickr y Youtube).</p> <p>9.3.6 Sistemas para compartir documentos y presentaciones.</p> <p>9.3.7 RSS y agregadores RSS.</p> <p>9.4 Herramientas para el trabajo colaborativo.</p> <p>9.4.1 Editores de texto, presentaciones y hojas de cálculo.</p> <p>9.4.2 Wikis y Wikipedia</p> <p>9.4.3 Google Wave.</p> <p>9.5 Herramientas para la socialización del conocimiento.</p> <p>9.5.1 Portales de redes sociales (Facebook y MySpace).</p> <p>9.5.2 Redes sociales especializadas (LibraryThing).</p> <p>9.5.3 Micropublicación (Twitter).</p>	<p>Identificar y utilizar las tecnologías actuales de información y comunicación para acceder, buscar, organizar y transferir información y compartir conocimiento.</p>
----	---	---

Fuente: Elaborado por la Universidad de las Américas Puebla (Audiffred, 2010)

De acuerdo al análisis de la incorporación de formación de usuarios en las bibliotecas, se puede distinguir que cada institución trabaja diferentes actividades, todas con el mismo objetivo de apoyar a los usuarios en el desarrollo de habilidades de información, y pasar de las herramientas físicas que disponen las tecnologías, a las herramientas cognitivas que es posible obtener a través de las mismas para los procesos de aprendizaje y formación. En el siguiente apartado se desarrolla sobre el modelo de formación de usuarios y los elementos que lo conforman.

2.5. Modelo de formación de usuarios

De acuerdo a Ramírez (2002), comenta que la formación de usuarios debe entenderse como un proceso que incluye un conjunto de acciones continuas, entre las que se encuentra el intercambio de experiencias y conocimientos, encaminados a la transformación permanente del usuario a partir de la comunicación de saberes sobre el uso de la información. Como proceso representa una metodología propia, en el que se ofrece una serie de actividades pedagógicas que le den salida al proceso de enseñanza y aprendizaje. Se busca que el usuario adquiera y domine las competencias y habilidades que le permitan formular su necesidad de información, buscar, localizar, seleccionar, evaluar y usar la información para su posterior transformación y comunicación en forma significativa.

La formación de usuarios se aprecia como uno de los programas que los centros de información permitirán el cambio rápido hacia los nuevos conocimientos, siendo este el principal reto profesional que tienen los bibliotecólogos, llevándolos a formarse y mantenerse ligados a las funciones de docencia, investigación y difusión de la cultura, involucrando su trabajo con los docentes, alumnos, investigadores y ciudadanos en general.

En base a esto se puede decir que la formación de usuarios, tanto la biblioteca como el usuario, obtienen beneficios en diferentes sentidos. La biblioteca, cumple la función como red social y educativa de formar a las personas para que conozcan el valor de la información. Por su parte el usuario, debido a que aprende a identificar y valorar la información que es interesante de acuerdo a sus necesidades y es capaz de utilizar los

medios dispuestos por la biblioteca, desarrollando sus habilidades, destrezas y conocimientos en el proceso de búsqueda de información.

De acuerdo al Centro de Investigación en Ciencias de la Información de la Universidad de Antioquia (CICINF), los lineamientos y directrices para la formación de usuarios de la información, constituye un documento de base para la implementación de un programa de formación de usuarios en bibliotecas universitarias y públicas, o para ser retomado durante el proceso por quienes ya lo tienen, sin desconocer que por su generalidad, puede ser tomado en cuenta por otros centros de información, ya que cada biblioteca debe decidir sobre las características de su formación de usuarios, teniendo presente el modelo pedagógico y metodología a seguir, dependiendo del tipo de usuario, las necesidades de información y los recursos disponibles en la institución.

De acuerdo a Lafuente (2006), con el uso de las nuevas tecnologías, la información llega en segundos a cualquier lugar del mundo, cada vez tiene más implicaciones estratégicas, es un componente esencial en las decisiones políticas, así como en el desarrollo económico y en el fortalecimiento de la identidad cultural de un país. Así como cada día la información es más barata y con mayor disponibilidad, requiere de usuarios más capacitados para saber qué hacer con tanta información, ya que no es tanto tenerla, sino saber qué hacer con ella. Por lo cual un modelo de formación de usuarios se debe planear para:

- Ayudar a la biblioteca a lograr sus objetivos y metas:
- Tener una actitud permanente de cambio y de mejoramiento.

- Contar con los recursos disponibles de acuerdo a las necesidades de los usuarios, y para hacer un uso racional de los mismos.
- Ayudar a los usuarios de la biblioteca a tener un hábitopor la cultura de la información.

Algunos autores han esquematizado el proceso de la planeación de un modelo de formación de usuarios en etapas, contemplando acciones como el planteamiento del problema, la identificación del entorno institucional y el perfil de necesidades de información y formación de los usuarios, delimitación de objetivos y contenidos del modelo de formación, selección de técnicas y medios didácticos, implementación y evaluación. Estos autores han plasmado en tres momentos claves en que se basa el modelo de formación de usuarios: antes, durante y después.

Figura 1. Momentos del modelo de formación de usuarios.



Fuente: Elaborado por el Centro de Investigación en Ciencias de la Información dela
 Universidad de Antioquia (Naranjo, 2010)

2.5.1. Elementos a considerar en un programa de formación de usuarios

El objetivo primordial de las bibliotecas es, satisfacer las necesidades de información de los usuarios y orientarlos en la recuperación, evaluación y uso de la misma, de tal manera que puedan obtener el mayor aprovechamiento de los acervos de información impresa y electrónica disponible, tanto dentro de la biblioteca, como en otros centros de documentación externos. El papel de la biblioteca no queda reducido a almacenar las fuentes de información y entregarlas al usuario cuando las solicita, cumple con un rol más activo, involucrarse junto con los profesores, en el proceso educativo.

En la actualidad no existe un modelo pedagógico único que aplique para el diseño de un programa de formación de usuarios, sin embargo es importante retomar que en México dentro del entorno de bibliotecas, básicamente se han implementado programas informativos, es decir están dirigidos a la divulgación y promoción de la biblioteca en cuanto a organización, servicios y recursos, y se relaciona con la bienvenida de los usuarios que por primera vez asisten a ella; y en otros casos se ha hablado de instrucción en el manejo de la información.

De acuerdo a lo anterior, se puede decir que la formación de usuario debe ser entendida como un conjunto de actividades de carácter pedagógico, que pretende conseguir la máxima utilización de los recursos que ofrece la biblioteca.

De acuerdo a Ramírez (2007), esto da como evidencia que sólo se ha trabajado en una sola dirección en el proceso de formación del usuario y responde más a un objetivo de carácter institucional que uno de aprendizaje. Como resultado se tienen usuarios poco desarrollados en sus habilidades de búsqueda, recuperación y uso de la información y

por ende muestran apatía y falta de interés por producir y divulgar nuevo conocimiento añadido a su labor académica, laboral, recreativa, cultural y social.

De acuerdo a Naranjo (2006), es fundamental destacar que para diseñar un programa debe contemplar una buena planeación y ejecución tomando en cuenta las tres fases esenciales de la planeación: el ahora, durante y el después, con la finalidad de observar detalladamente los resultados en el desarrollo del proceso.

Así mismo comenta Rendón (2007), es importante tener la presencia de tres elementos esenciales: el bibliotecario, el docente y el usuario. El docente, relacionado con la biblioteca de forma directa o indirecta, está conectado con el quehacer bibliotecario y se encuentra en condiciones de apoyar con una base teórica para orientar las características del proceso formativo y concebir el conjunto de habilidades y destrezas que se deben desarrollar en los usuarios.

Cada biblioteca debe definir las características de su programa de formación de usuarios, así como el modelo pedagógico que se va a utilizar; el que se adecue a los intereses y propósitos de la biblioteca e institución y primordialmente a los usuarios, el tipo de metodología que se va aplicar cimentándose en el usuario, sus necesidades de información y formación del mismo.

Los contenidos de un programa de formación de usuarios, deben tener un sentido lógico y coherente dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje del usuario, los cuales van a permitir organizar el programa sobre un tema específico de acuerdo con los datos obtenidos del perfil del usuario, características, necesidades de información y formación del mismo, con el propósito de tener una herramienta valiosa en la formación de alumnos y docentes.

En la formación de usuarios se pueden encontrar varios elementos en común:

- Intercambio de experiencias.
- Conjunto de actividades pedagógicas en los diferentes niveles de educación para el proceso de enseñanza – aprendizaje.
- Maximizar los recursos y servicios de la biblioteca
- Reconocer las necesidades de información de los usuarios.
- Cambio de actitud y aptitud de los usuarios

De acuerdo a Vergara (2008), los elementos fundamentales en un modelo para la formación de usuarios impartido desde las bibliotecas en la enseñanza superior, son los siguientes:

- Incluir actividades de aprendizaje activo
- Promover la colaboración entre alumnos, docentes, investigadores, y personal de la biblioteca
- Incluir competencias informativas
- Los bibliotecarios tienen un papel docente que cumplir, centrado en la información y en las aptitudes necesarias para acceder a ella y usarla
- Evaluar de forma sistemática y continua los contenidos del modelo de formación y los procesos de enseñanza y aprendizaje

En base a esto se debe tener bien definido hacia dónde se quiere ir, qué se pretende alcanzar y qué se va a lograr con el desarrollo de un modelo de formación de usuarios en

las bibliotecas. Es importante tener presente que estos elementos no deben omitirse para lograr un exitoso modelo de formación de usuarios.

La biblioteca es quien define las características del programa de formación de usuarios, con base al perfil del usuario, las necesidades de información y formación, los recursos y servicios disponibles. Por lo cual toda formación de usuarios en las bibliotecas debe tener una planeación y un diseño de acuerdo a las funciones de los usuarios y en base a sus necesidades de información.

2.5.2. Alfabetización Informacional: Desarrollo de habilidades informativas

La alfabetización informacional es reconocida por diversas organizaciones internacionales tal es el caso de la UNESCO y la IFLA, como una competencia básica para que las personas se oriente de forma creciente en la mejora de las capacidades en el uso de información.

De acuerdo a la ALA (2000), la alfabetización informacional consiste en desarrollar un conjunto de habilidades que permitan a las personas reconocer cuando se necesita información y la capacitación de localizar, evaluar y utilizar eficazmente la información requerida.

La alfabetización informacional ha llegado a ser un elemento central debido a la abundancia de recursos y de posibilidades de acceso a la información, de tal forma que nos enfrentamos con varias alternativas para elección y evaluación.

El desarrollo de habilidades de información aumenta las oportunidades de aprendizaje autónomo, ya que al adquirir dichas habilidades los usuarios se sienten

confiados con la utilización de fuentes de información para ampliar sus conocimientos, plantearse cuestiones bien formadas y fortalecer su pensamiento crítico.

La ALA (2000), publicó lineamientos básicos a trabajar para el desarrollo de habilidades y competencias con las cuales debe contar una persona para el acceso y uso de la información, los cuales se describen a continuación:

1. Reconocer la necesidad de información y determinar la naturaleza y nivel de la información que necesita.
2. Iniciar el diseño de estrategias de búsqueda.
3. Evaluar la utilidad de la información obtenida.
4. Usar la información de manera efectiva, cumpliendo con un propósito específico.
5. Comprender los problemas y aspectos culturales, económicos, legales y sociales alrededor del uso de la información y acceder y utilizar la información de forma ética y legal.

De acuerdo a Vergara (2008), existen modelos estándares que se han aplicado en diversas instituciones para el trabajo de formación de usuarios, uno de ellos es el modelo Big 6, es un modelo para la búsqueda y organización de la información, fue desarrollado por Mike Eisenberg y Bob Berkowitz, el cual trata sobre un proceso sistemático que conduce al usuario a la solución de problemas de información, basado en el pensamiento crítico. Las seis áreas de habilidades y competencias que incluyen este modelo se pueden ver en la tabla 5.

Tabla 5.

Habilidades y competencias del Modelo Big 6.

Habilidades	Propósitos	Actividades
<ul style="list-style-type: none"> Definición de la tarea a realizar 	<ul style="list-style-type: none"> Definir el objeto de investigación e identificar la información necesaria para establecer el planteamiento del problema. 	<ul style="list-style-type: none"> Enfocar: ¿Cuál es el problema?
<ul style="list-style-type: none"> Estrategias de búsqueda 	<ul style="list-style-type: none"> Considerar las fuentes de información posible y elegir las apropiadas de acuerdo con la temática 	<ul style="list-style-type: none"> Buscar: ¿Cómo debo buscar?
<ul style="list-style-type: none"> Localización y acceso 	<ul style="list-style-type: none"> Encontrar información en las fuentes seleccionadas 	<ul style="list-style-type: none"> Clasificar: ¿Qué encontré?
<ul style="list-style-type: none"> Uso de la información 	<ul style="list-style-type: none"> Extraer la información relevante 	<ul style="list-style-type: none"> Seleccionar: ¿Qué es lo importante?
<ul style="list-style-type: none"> Síntesis 	<ul style="list-style-type: none"> Organizar y presentar la información que proviene de múltiples y diversas fuentes. 	<ul style="list-style-type: none"> Sintetizar: ¿Cómo se relaciona la información? ¿A quién va dirigida?
<ul style="list-style-type: none"> Evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> Juzgar el proceso y el producto. 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluar, reflexionar: ¿Qué aprendí?

Fuente: Elaborado por la Universidad Iberoamericana (Vergara, 2008)

2.6. Propuesta de Formación de usuarios

Se propone un Modelo de Formación de usuarios para profesores de la Universidad Autónoma de Chiapas, con el fin de que sea analizado y se tome la decisión de su implementación de acuerdo al análisis de los resultados en el siguiente capítulo. Surge a partir del análisis de diferentes modelos de formación de usuarios de algunas universidades, que se presentaron anteriormente.

El modelo de formación de usuario propuesto será para profesores del Campus I Tuxtla Gutiérrez y consistirá en lo siguiente:

Cursos virtuales: Los profesores del Campus I, tomarán cursos obligatorios de manera virtual en los siguientes rubros: Informática, uso del internet, uso de los recursos de la Biblioteca Central así como de la Biblioteca digital que consta del uso de catálogo de libros OPAC, manejo de la base de datos (Ebsco, Springer, ScienceAAAs, AMS).

Cursos virtuales obligatorios: Los docentes de la UNACH, tomarán cursos sobreestrategias y recuperación de información en diferentes fuentes de información, que incluye la alfabetización informacional y desarrollo de habilidades de información.

Formación por medio del correo electrónico: Dentro de la biblioteca digital de la UNACH, se encontrará una sección de preguntas, ahí los profesores podrán contactar con los especialistas de la biblioteca y podrán responder por medio del correo todas sus dudas, desde la consulta de recursos existentes hasta la búsqueda en la base de datos. Las respuestas de los especialistas deberán ser lo más completa posible.

Formación por medio del Chat: La biblioteca digital tendrá una sesión de chat para dar una rápida respuesta a los profesores que tengan duda de cómo acceder a la base de datos y como utilizarla.

Recursos obligatorios: Incluir todos los servicios y los recursos de la biblioteca en la docencia obligatoria, en el marco de todas sus materias. Esto no solo garantizará que los profesores hagan uso de los recursos, sino también los alumnos.

Manuales y guías en línea: Los manuales incluirán el funcionamiento general de los servicios que ofrece la Biblioteca (préstamos, obtención de documentos, búsqueda bibliográfica, entre otras), así como el funcionamiento específico sobre los recursos de la página (Catálogo en línea y uso de bases de datos).

Espacios de Lecturas sugeridas: Cada mes los docentes podrán encontrar un nuevo libro que podrá ser consultado en línea.

Así mismo se puede diseñar una propuesta de modelo de formación de usuarios que tenga valor curricular, esto de acuerdo a Vergara (2008):

Diplomado: Desarrollo de habilidades de información para la docencia y la investigación.

Objetivo del diplomado: Promover en los docentes el desarrollo de competencias en materia de habilidades informativas para obtener el máximo aprovechamiento de las TIC y propiciar un ambiente de aprendizaje innovador.

Contenido:

Módulo I

La educación en la sociedad de la información y el conocimiento

1. Nuevos paradigmas en la educación
2. Modelos de enseñanza
3. La Educación permanente
4. Uso de las tecnologías de información en la labor docente

Módulo II

La Biblioteca en el entorno digital

- 2.1. De la Biblioteca tradicional a la biblioteca digital
- 2.2. Servicios electrónicos
- 2.3. El papel de la Biblioteca en el proceso educativo
- 2.4. Biblioteca Central Universitaria. Servicios y colecciones

Módulo III

Recuperación de la información

- 3.1. Estrategias de búsqueda y recuperación de información
- 3.2. Operadores booleanos y vocabulario controlado
- 3.3. Evaluación de fuentes de información
- 3.4. Organización y análisis de la información

Módulo IV

Fuentes de información

- 4.1. Obras de consulta
- 4.2. Bases de datos
- 4.3. Libros académicos
- 4.4. Publicaciones electrónicas

Módulo V

Internet académico

- 5.1. Buscadores y metabuscadores
- 5.2. La Web semántica
- 5.3. Herramientas de comunicación
- 5.4. Blogs y Wikis

Requisitos: Los profesores deberán manejar equipo de cómputo y conocimiento de la navegación básica.

Proceso:

1. La propuesta del diplomado estará en coordinación con la Dirección de la Universidad.
2. La duración de cada uno de los módulos se plantea sea de 10 horas, lo que sería un total de 50 horas el diplomado.
3. Los horarios del diplomado se proponen para los días sábados de 9 a 14:00 hrs.
4. Los grupos serían integrados de 25 a 30 docentes como máximo.

Capítulo 3. Método

3.1. Enfoque metodológico

Las investigaciones generalmente tienen dos propósitos fundamentales, uno es generar conocimientos y teorías, el otro propósito importante es resolver problemas prácticos de la vida cotidiana, que es el enfoque que tiene el presente proyecto.

De acuerdo a Zorrilla y Torres (1992), la metodología representa la manera de organizar el proceso de la investigación, de controlar los resultados y de presentar las posibles soluciones al problema que llevan a la toma de decisiones.

El enfoque metodológico que en el cual se basa el presente es el de Hernández, Fernández y Baptista (2006), tiene un enfoque bastante amplio y flexible que se puede adaptar de manera general a las necesidades y alcances del estudio.

Para desarrollar la investigación se seleccionó el modelo de investigación cuantitativo, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2006), el enfoque cuantitativo se fundamenta en un esquema deductivo y lógico, que busca formular preguntas de investigación o hipótesis para después probarlas, utilizando la recolección de datos en base en la medición numérica y el análisis estadístico.

La investigación cuantitativa ofrece la oportunidad de generalizar los resultados más ampliamente, otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista de conteo y las magnitudes de estos.

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2006), los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si se desea indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas.

Hernández, Fernández y Baptista (2006), comentan que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis.

La investigación tiene un alcance de tipo exploratoria y descriptiva; descriptiva porque se pretenden descubrir ideas y datos desde nuevas perspectivas que amplíen las existentes, que contribuyan a un mejor desempeño educativo dentro de la universidad y exploratoria porque es un tema poco estudiado en el estado de Chiapas y del cual se requiere la información, y se pretende conocer más a fondo dicho tema para poder implementar el modelo de formación de usuarios que sea el adecuado para seguir innovando en la calidad de educación de la universidad.

3.2. Participantes

La investigación se centra principalmente en los profesores, lo cual es el objeto de estudio, esto para saber y poder conocer las necesidades de información que tienen dentro de la universidad.

Para esta investigación se utiliza una muestra de tipo no probabilística, ya que de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2006), la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionados con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Por lo cual para obtener información requerida en el desarrollo del presente proyecto, se consideraron profesores de asignatura, medio tiempo y de tiempo completo.

Se tomaron en cuenta a los profesores de las facultades que conforman el Campus I Tuxtla Gutiérrez, para ello se realizó el cuestionario a 15 profesores de cada una de las siguientes facultades: Facultad de contabilidad y administración, Facultad de ingeniería, Facultad de Arquitectura y la Escuela de Lenguas.

Es decir se aplicaron un total de 60 cuestionarios a profesores de tiempo completo, medio tiempo y de asignatura de un total de aproximadamente 180 docentes del Campus I.

La selección de la muestra se basó principalmente a que la Biblioteca Central se encuentra dentro del Campus I, por lo cual primeramente se enfoca a este Campus, y se seleccionaron las facultades que están dentro del mismo.

3.3. Instrumentos

La selección de técnicas e instrumentos de recolección de datos implica determinar por cuáles medios o procedimientos el investigador obtendrá la información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación.

En base al análisis de los diferentes métodos de recolección de datos que existen para la investigación cuantitativa, se optó por la aplicación de un cuestionario.

El cuestionario es uno de los instrumentos más utilizados en las investigaciones. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2006), el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.

Para esta investigación se optó por trabajar con el cuestionario, considerando preguntas cerradas, ya que este tipo de preguntas son más fáciles de codificar y de analizarlas. Así mismo estas preguntas requieren un menor esfuerzo por parte de los encuestados, ya que son preguntas analizadas de acuerdo a lo que se desea obtener de información.

El cuestionario que se aplicó consta de dos partes, la primera parte se centró en hacer preguntas relacionadas con los diferentes tipos de recursos educativos utilizados por los profesores para realizar sus actividades en el proceso de enseñanza y aprendizaje, para recolectar información sobre el uso que se le da a la Biblioteca Central.

La segunda parte está integrada con preguntas relacionadas al uso de recursos tecnológicos y qué recursos utilizan más para el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Con la elaboración de este instrumento de recolección de datos, se procedió a aplicar dicho instrumento al objeto de estudio de la investigación.

El cuestionario se encuentra en el ApéndiceC, de esta investigación.

3.4. Procedimientos

Para llevar a cabo la aplicación del cuestionario a los profesores de la UNACH, se coordinó con la Directora de la Biblioteca Central y con el Ing. Filiberto Gutiérrez, profesor de la Facultad de Ingeniería, con los cuales se gestionó la aplicación del procedimiento de los cuestionarios a profesores. Así mismo se hizo una pequeña presentación del proyecto, y se les presentó una carta de información (Apéndice A), para saber en qué consiste la investigación.

La aplicación de la encuesta se llevó a cabo en las instalaciones de la Biblioteca Central, todos los profesores que llenaron el cuestionario firmaron una carta de consentimiento (Apéndice B), para términos formales, el llenado del cuestionario tardó aproximadamente una hora.

Después de la aplicación de la encuesta se sostuvo una plática con algunos profesores que estaban interesados en la propuesta de la implementación de un Modelo de formación de usuarios en la Biblioteca, la cual fue muy productiva para la realización del tesis.

Capítulo 4. Resultados

En este capítulo se detallan los resultados obtenidos de los cuestionarios realizados, el cuál se analizan de manera muy específica, con el fin de conocer la percepción de los docentes sobre el modelo de formación de usuarios.

En la siguiente tabla se puede ver la estadística de referencia de los datos sociodemográficos de los docentes de la UNACH.

Tabla 6.

Información personal de los docentes

Características de la muestra	Frecuencias	Porcentaje
Total de participantes	60	100%
Género		
Femenino	10	17%
Masculino	50	83%
Edad		
25-35años	7	12%
36-45 años	32	53%
46- en adelante	21	35%
Facultad		
Facultad de Contabilidad	15	25%
Facultad de Arquitectura	15	25%
Facultad de Ingeniería	15	25%
Escuela de Lenguas	15	25%
Tipo de docente		
Asignatura	35	58%
Medio Tiempo	15	25%
Tiempo completo	10	17%

Fuente: Elaboración propia (2012)

En la tabla anterior se puede ver que el 83% de los participantes son hombres y un 17% mujeres. Un 53 % de los participantes se ubica en un rango de edad de 36 a 45 años. Con respecto a las Facultades que pertenecen, se había tomado en cuenta que fueran 15 por cada facultad que es lo que se representa en la tabla. En relación a los tipos de docentes se encuentra que el 58% de ellos son de asignatura.

A continuación se muestran las graficas con los resultados arrojados de la aplicación del cuestionario, haciendo un análisis de cada una de las variables y una relación de los resultados obtenidos.

Pregunta 1

¿Estás registrado en la Biblioteca Central?

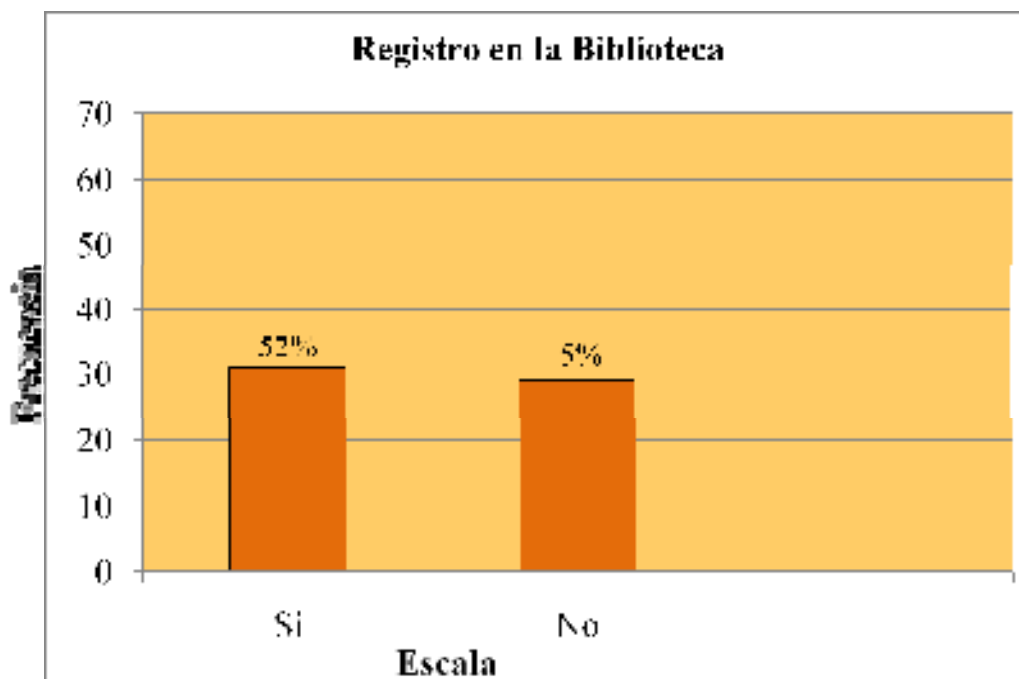


Figura 2. Profesores registrados en la Biblioteca

Analizando las respuestas se encuentra que el 52% de los profesores está registrado en la Biblioteca y un 48% opta por no registrarse en la Biblioteca. En base a los comentarios adicionales de los profesores, no es necesario estar registrado en la base de datos de la biblioteca para poder acceder a los diferentes recursos que ofrece, así mismo comentan que el hecho de estar registrado en la biblioteca no es obligatorio hacer uso de la misma.

Pregunta 2

¿Con que frecuencia visitas a la Biblioteca?

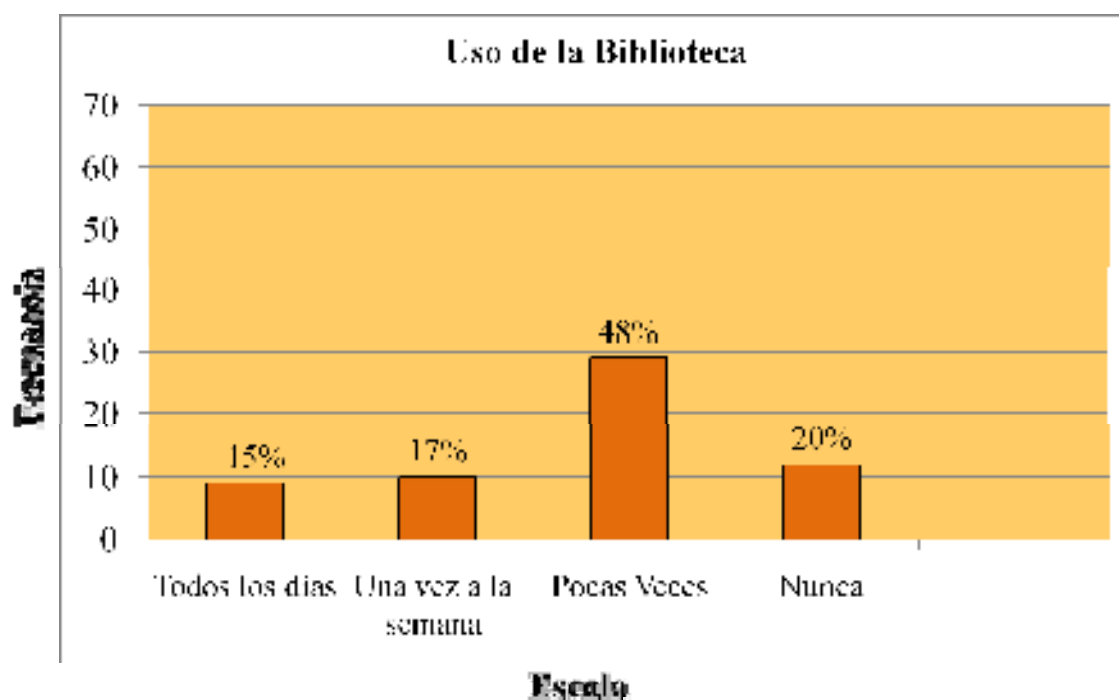


Figura 3. Porcentaje del uso de la Biblioteca

Como se puede ver el 48% de los profesores visitan pocas veces la Biblioteca, un 20% opta por no visitarla, el 17% de los docentes solo asiste una vez a la semana y el 15% de ellos si visita a la biblioteca todos los días de la semana.

Pregunta 3

Si no utilizas la biblioteca, ¿Cuál es el motivo?

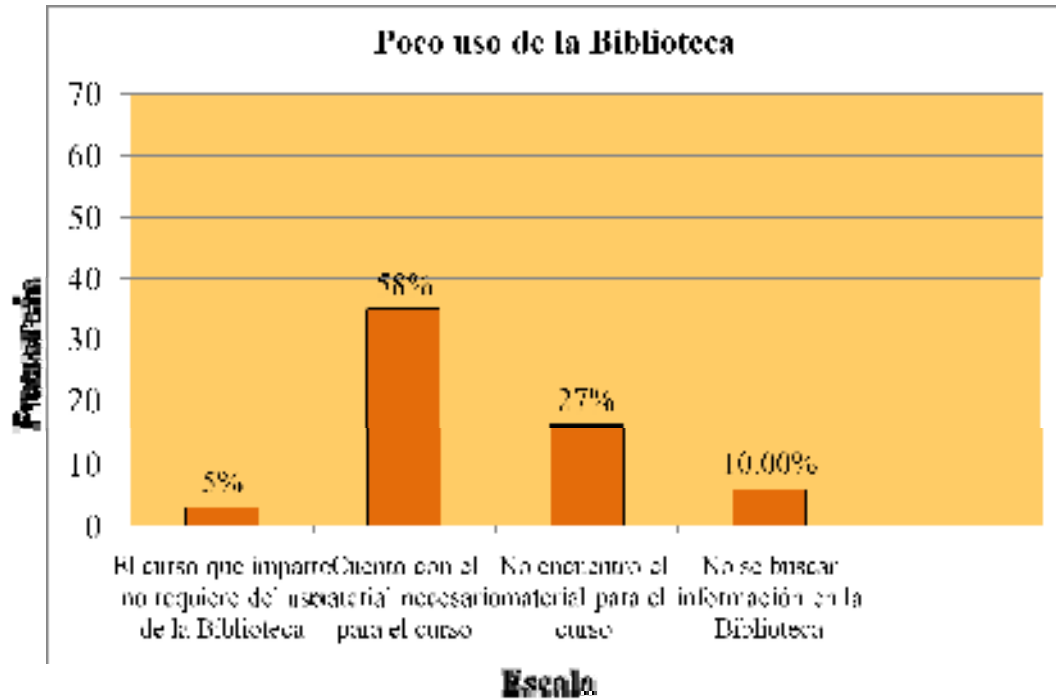


Figura 4. Porcentaje del poco uso de la Biblioteca

El resultado de esta pregunta es muy interesante, ya que es uno de los motivos de la realización de la investigación, como se puede apreciar en la gráfica, el 58% de los profesores cuenta con el material necesario para el curso, el 27% no encuentra el material requerido, el 10% no sabe buscar información.

Con estos resultados se puede decir que un 42% no cuenta con el material o no utiliza los servicios de la biblioteca, y el resto de los docentes no necesita de los recursos que ofrece la biblioteca.

Pregunta 4

¿Cuántos libros solicitas en calidad de préstamo a la Biblioteca por semestre?

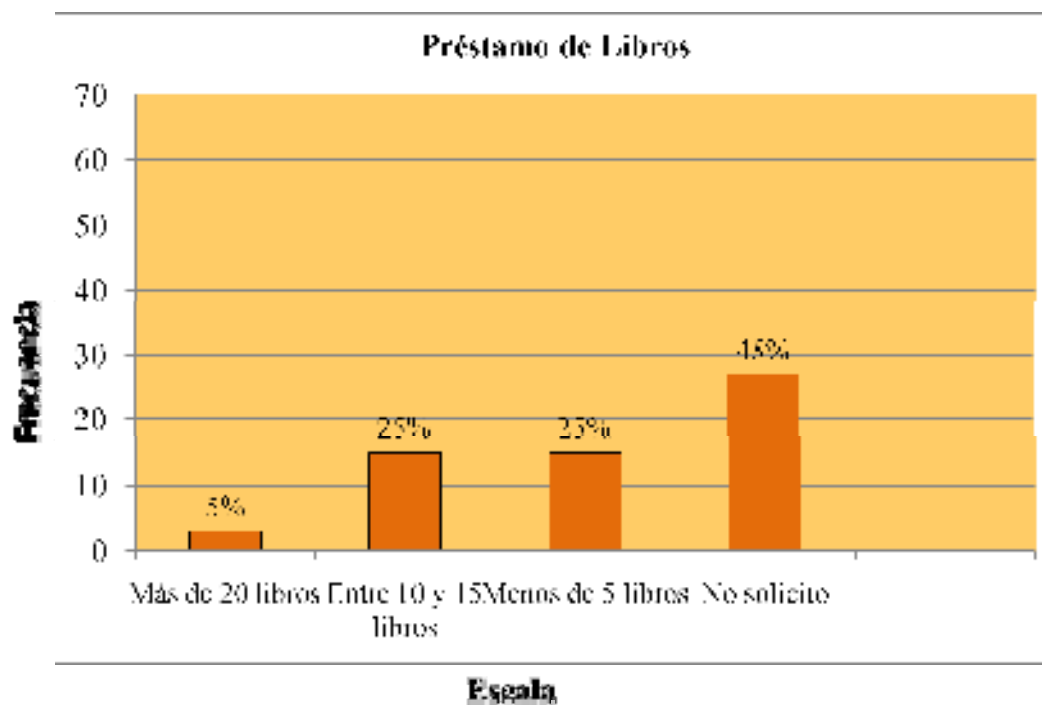


Figura 5. Préstamos de libros

Los resultados observados en esta pregunta, muestran que los profesores no solicitan muchos libros en el transcurso del ciclo escolar, ya que un 45% no realizan préstamos, el 25% realiza préstamos entre 10 y 15 libros, y tan solo el 5% de los docentes si solicita el préstamo de más de 20 libros en el transcurso del semestre.

Pregunta 5

¿Accedes a la biblioteca digital de la Universidad?

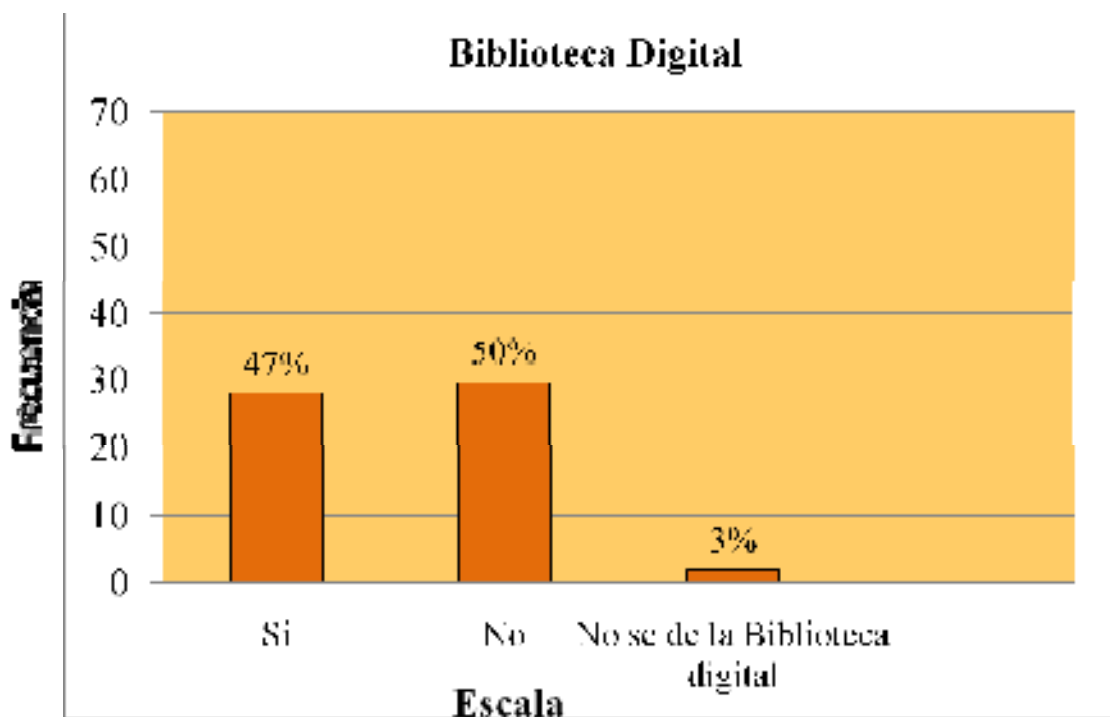


Figura 6. Uso de la Bibliotecadigital

Los resultados de esta gráfica muestran que un 50% no accede a la biblioteca digital, y un 47% si accede a las bases de datos de dicha Biblioteca. De acuerdo a comentarios de los profesores, el servicio del que más hacen uso de este sitio es la consulta de bases de datos para búsqueda de documentos digitales en texto, así como para consulta de artículos e información general.

Pregunta 6

¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca digital?

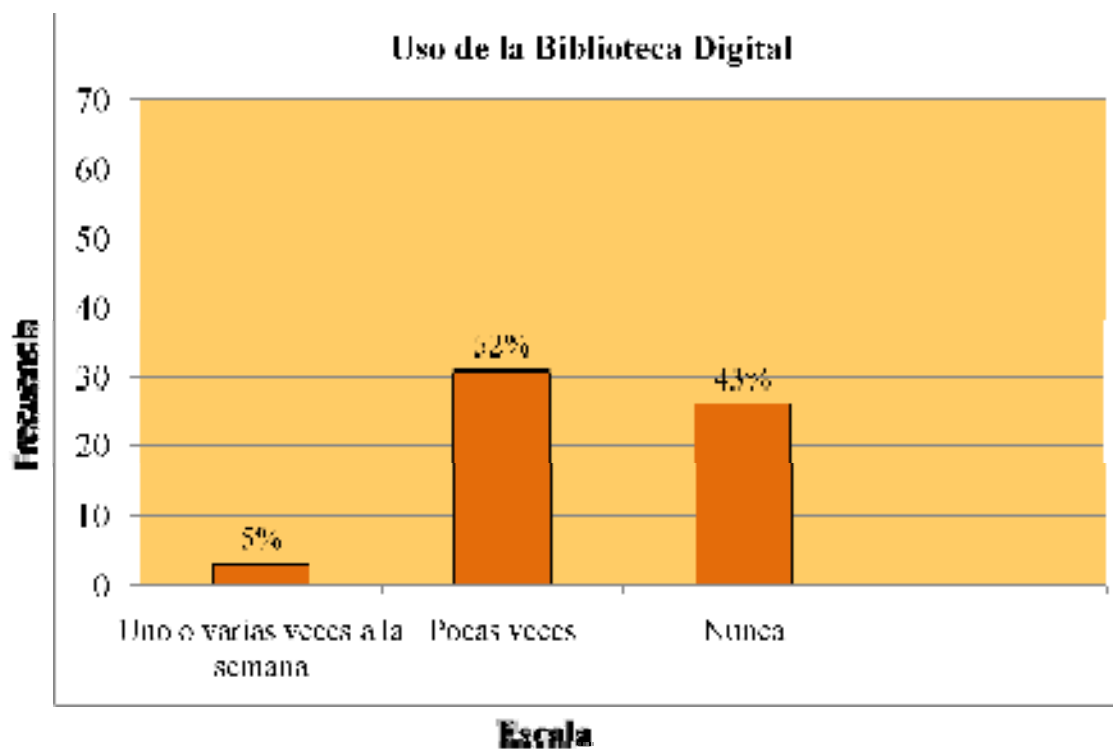


Figura 7. Frecuencia de uso de la Biblioteca digital

Con el resultado de esta pregunta se puede analizar qué porcentaje de docentes accede a la Biblioteca digital, y se puede ver que el 52% accede pocas veces a las bases de datos, así mismo el 43% no hace uso de la Biblioteca digital y solo un 5% accede casi siempre para utilizar los recursos de la Biblioteca digital.

Pregunta 7

¿Sabes buscar información dentro de la Biblioteca Central?

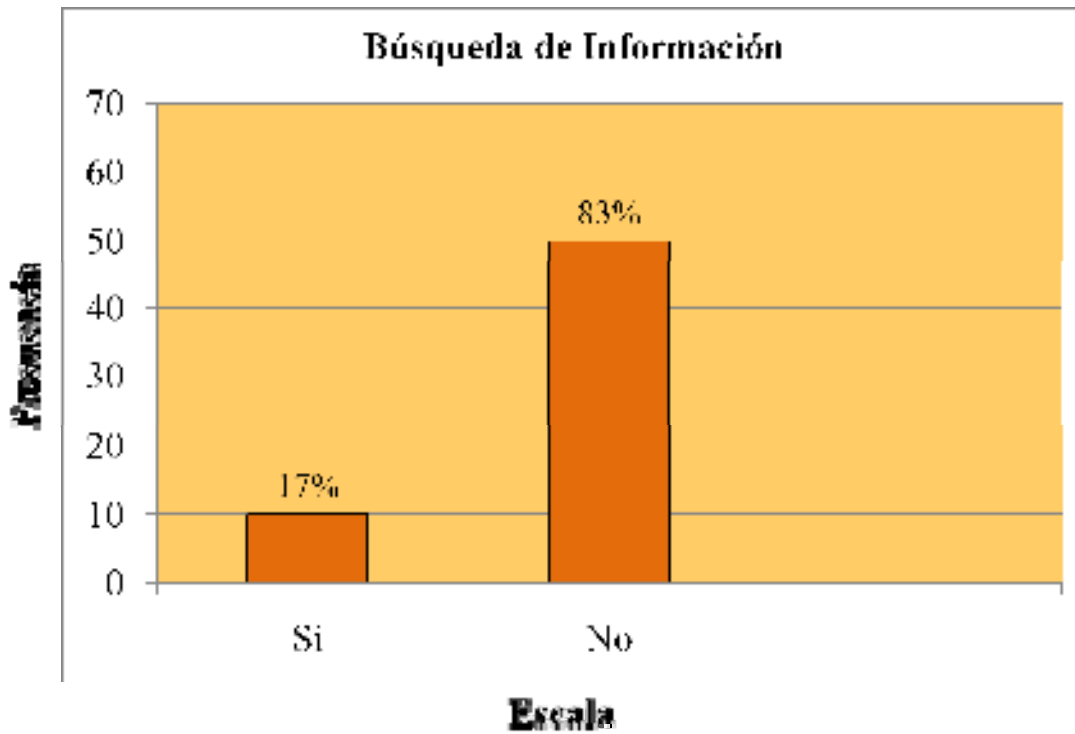


Figura 8. Búsqueda de información en la Biblioteca

El resultado de esta pregunta es indispensable para la investigación, como se puede ver el 83% de los profesores no cuenta con habilidades para la búsqueda de información en la Biblioteca y el 17% si sabe cómo utilizar los diferentes recursos que ofrece la Biblioteca.

Estos resultados reflejan que la mayoría de los docentes no cuentan con las habilidades necesarias para localizar información en la Biblioteca, así mismo para hacer un buen uso de la misma.

Pregunta 8

¿Cómo localizas los libros y otros materiales en la Biblioteca?

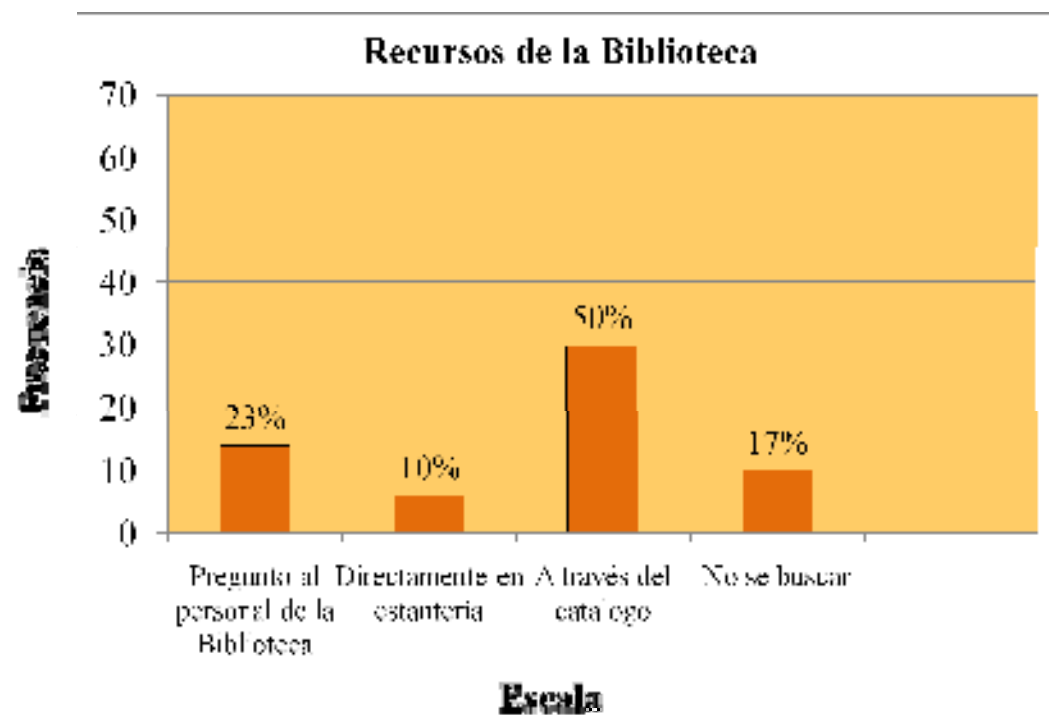


Figura 9. Ubicación de los recursos en la Biblioteca

En el resultado de esta pregunta se puede observar que el 50% de los profesores encuentra el material a través del catálogo, el 23% pregunta al personal de la Biblioteca para poder tener uso de los recursos que ofrece la Biblioteca, un 17% de ellos, no sabe buscar información y el 10% de los docentes acude directamente a estantería para hacer uso de los recursos que necesita.

Pregunta 9

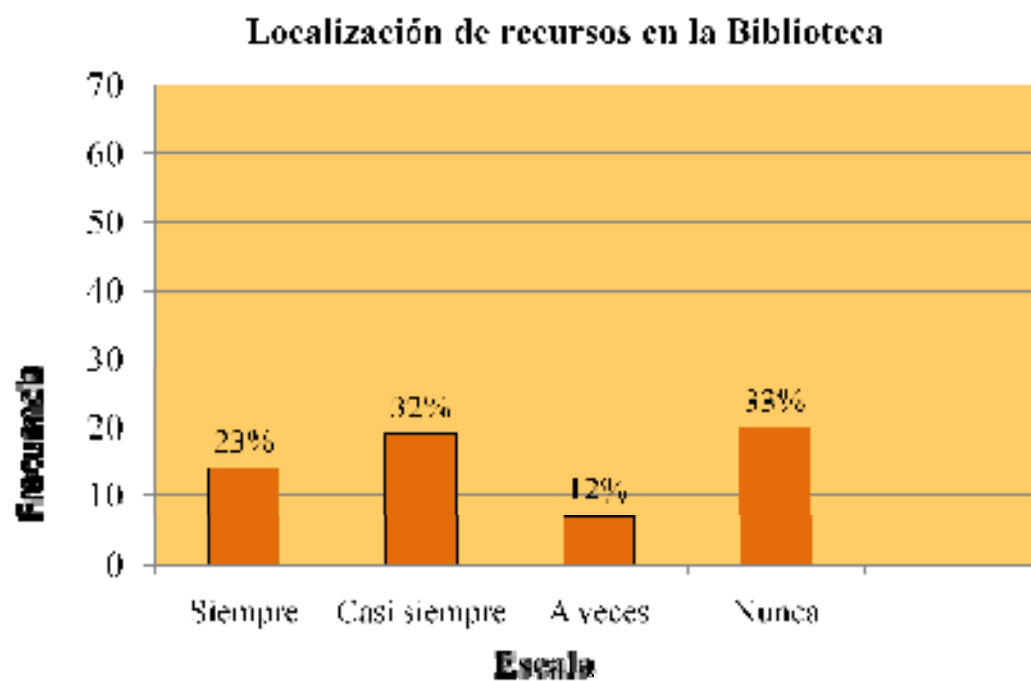


Figura 10. Frecuencia de satisfacción de recursos de la Biblioteca

Como se puede ver en la gráfica el 23% de los docentes siempre encuentra la información en la Biblioteca, el 32% la encuentra casi siempre, el 33% de ellos nunca encuentra los recursos solicitados y el 12% encuentra la información muy pocas veces.

Pregunta 10

Enumera en una escala del 1 al 4, los siguientes motivos por los que acudes a la Biblioteca.

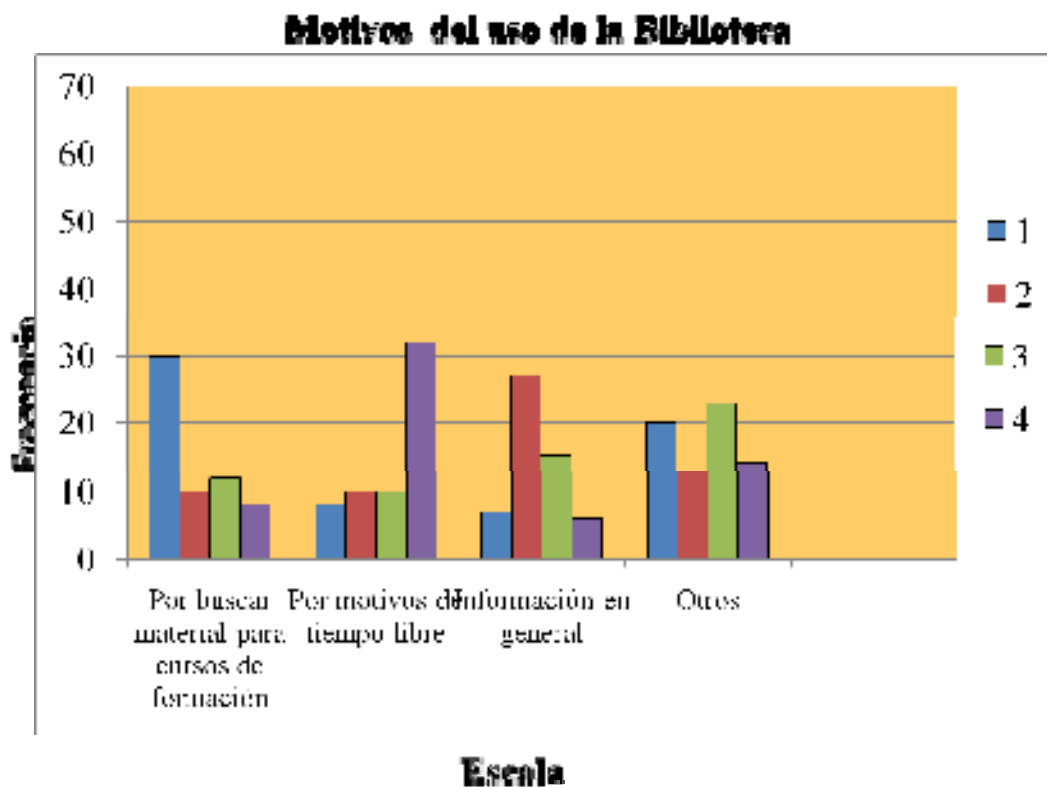


Figura 11. Motivos de uso de la Biblioteca

Analizando las respuestas en la gráfica, se puede observar que en primer lugar se encuentra que los docentes acuden a la Biblioteca para la búsqueda de material para cursos de formación, en segundo lugar se encuentra que visitan la Biblioteca para búsqueda de información en general, en tercer lugar se encuentra por otros motivos (préstamos, registro en el biblioteca, acceso a internet) y en cuarto lugar por cuestiones de tiempo libre.

Pregunta 11

Enumera los siguientes servicios de acuerdo con la frecuencia que los utiliza, asignando una escala del 1 al 6.

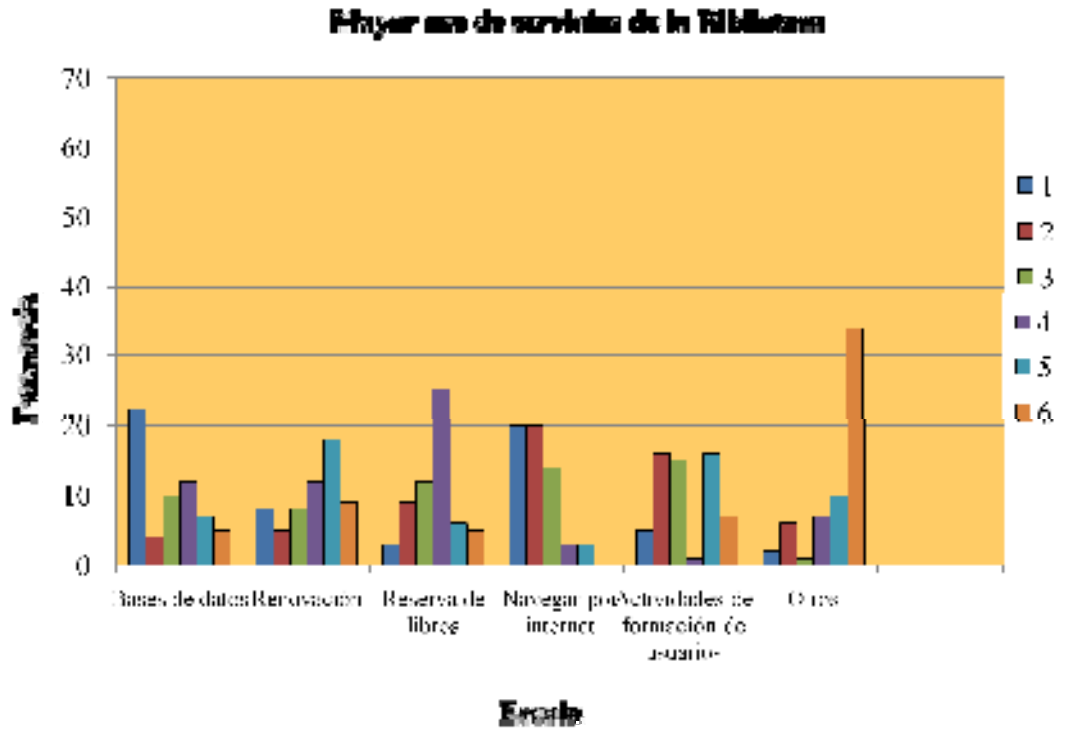


Figura 12. Servicios de la Biblioteca

En análisis de la pregunta, se puede observar que como primer lugar de preferencias se encuentra el acceso a las bases de datos, en segundo punto navegar por internet, en tercer lugar actividades que les ayuden en la búsqueda y recuperación de información, en cuarto punto para reserva de libros en general y en quinto lugar y no menos importante, los docentes señalaron la renovación de credencial.

Pregunta 12

¿Motivas a tus alumnos para que hagan uso de la Biblioteca Central, así como de la Biblioteca digital?

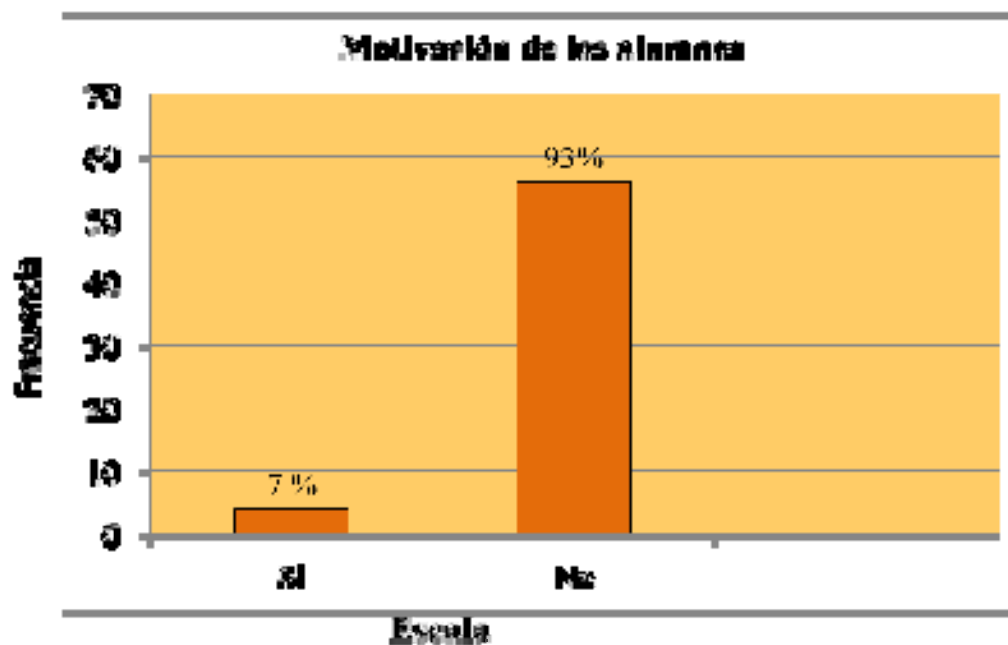


Figura 13. Porcentaje de motivación a los alumnos

Como se puede apreciar en la gráfica el 93% de los docentes no involucra a sus alumnos a que hagan uso de los servicios que ofrece la Biblioteca universitaria y el 7% de los profesores si motiva a sus alumnos a que visiten y hagan uso de los recursos de la Biblioteca.

Pregunta 13

¿Marca cual de los siguientes recursos has incorporado para que los alumnos hagan uso de ellos?

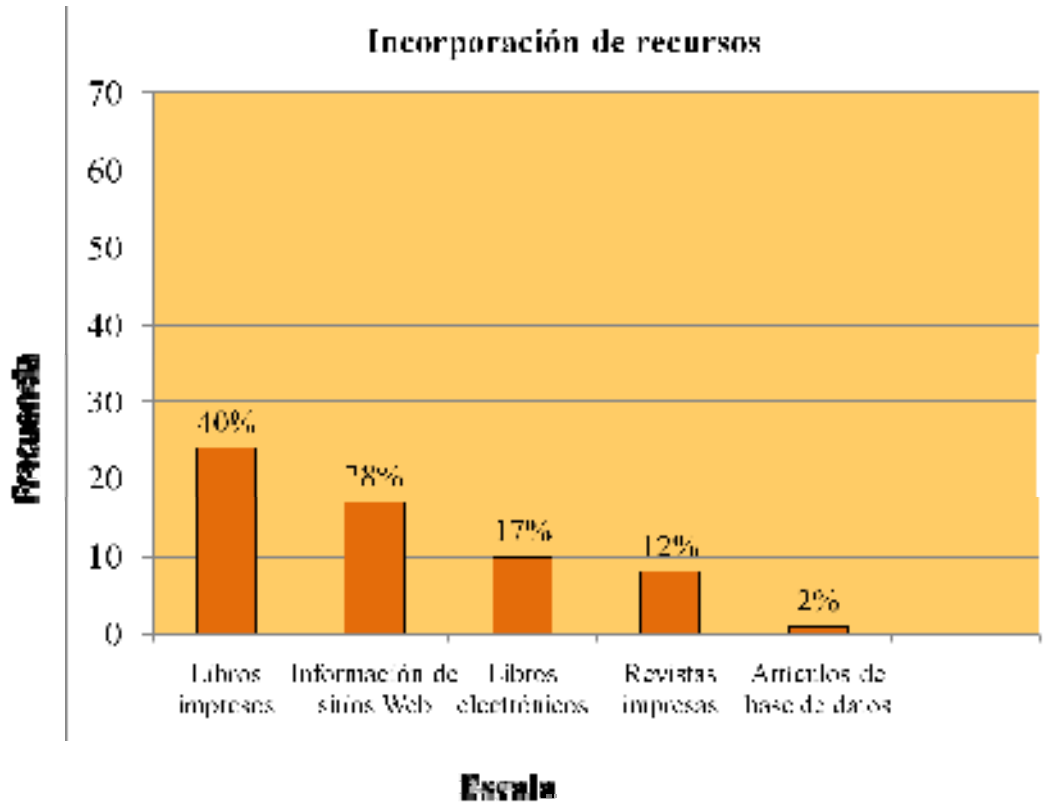


Figura 14. Incorporación de recursos a los alumnos

Como se puede apreciar en la gráfica el 40% de los profesores utiliza libros impresos para sus actividades académicas, el 28% información de sitios web, y quedando en tercer lugar el 17% libros electrónicos. En comentarios adicionales de los docentes, algunos de ellos obtienen la información de la web, ya que es una manera más fácil y rápida de encontrar la información que necesitan para sus actividades cotidianas.

Pregunta 14

¿Qué tipo de material consideras no hay suficientes en la Biblioteca?

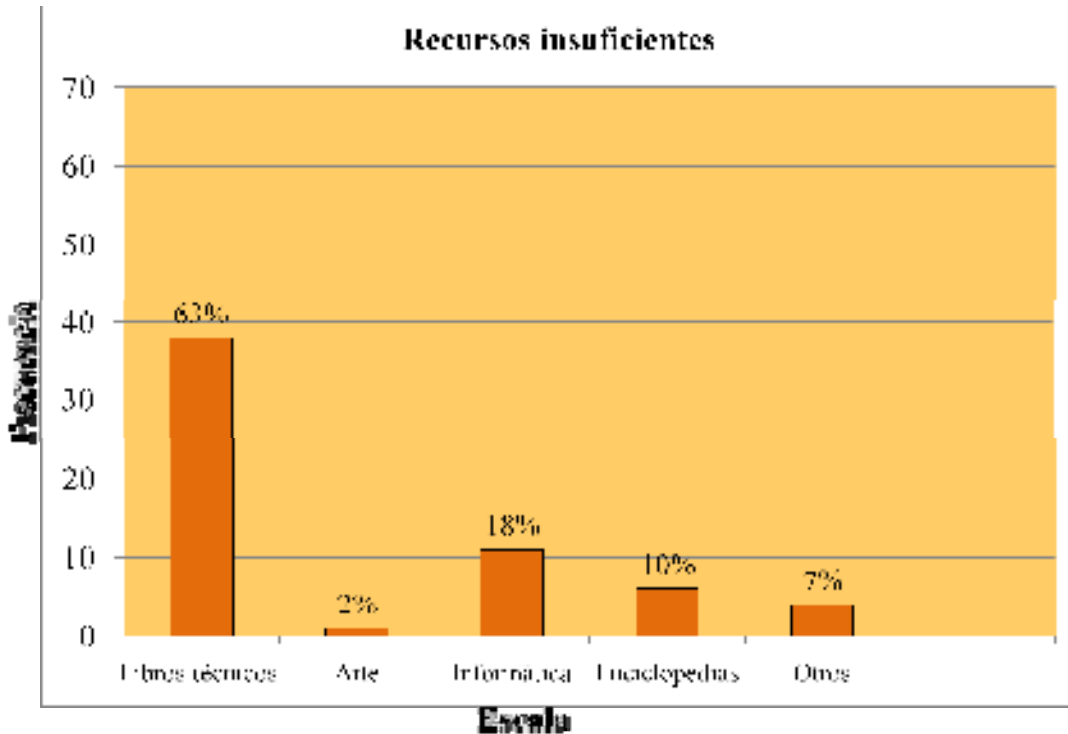


Figura 15. Recursos insuficientes en la Biblioteca

Los resultados de esta pregunta están relacionados con la pregunta anterior, ya que podemos identificar cuáles son las necesidades de cada profesor, como refleja la gráfica el 63% identifica que los libros relacionados con sus actividades académicas son los más solicitados dentro de la universidad, el 18% requiere material relacionados con informática, el 10% de los profesores requiere el uso de enciclopedias, y un 7% de ellos prefieren otros tipo de materiales.

Pregunta 15

¿Cómo calificas al personal y el servicio que tiene la Biblioteca?

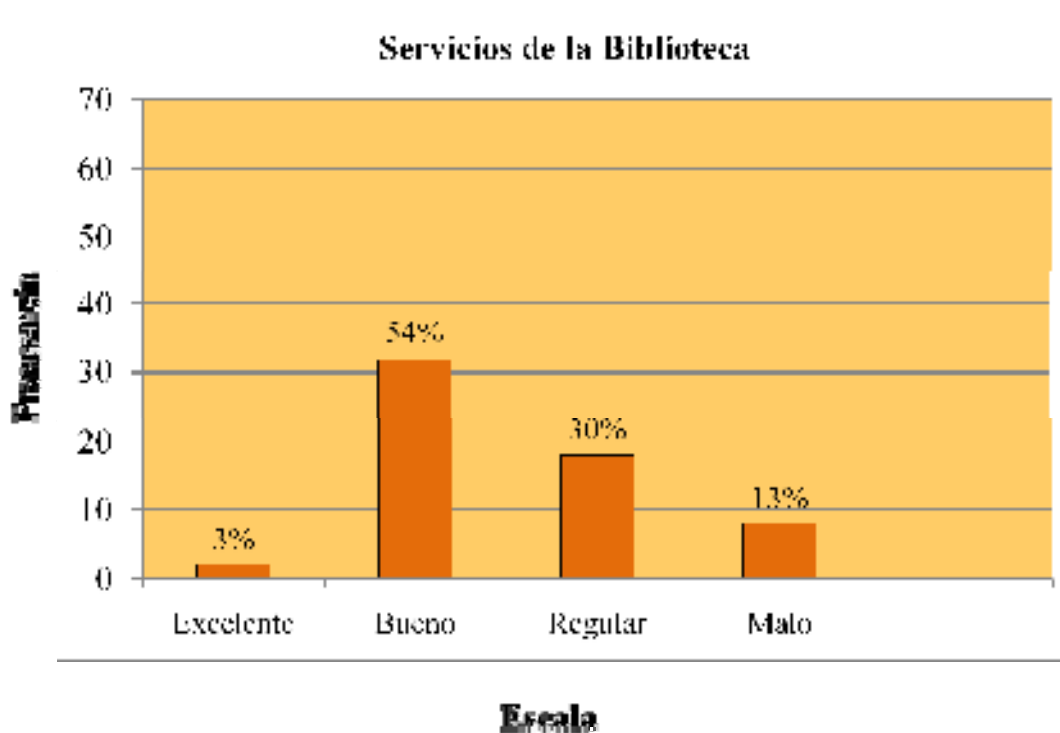


Figura 16. Calificación del personal y servicios de la Biblioteca

El resultado de esta pregunta refleja que el 54% de los servicios que brinda la Biblioteca Central es bueno, consideran alguna propuesta para capacitación al personal, para que brinden un mejor servicio en la atención de los usuarios. El 30% califica como regular al personal y servicios de la Biblioteca y un 13% califica como malo los servicios y al personal de la Biblioteca.

Pregunta 16

¿De las siguientes actividades cuales consideras que servirían para promover el uso de los recursos y servicios que ofrece la Biblioteca?

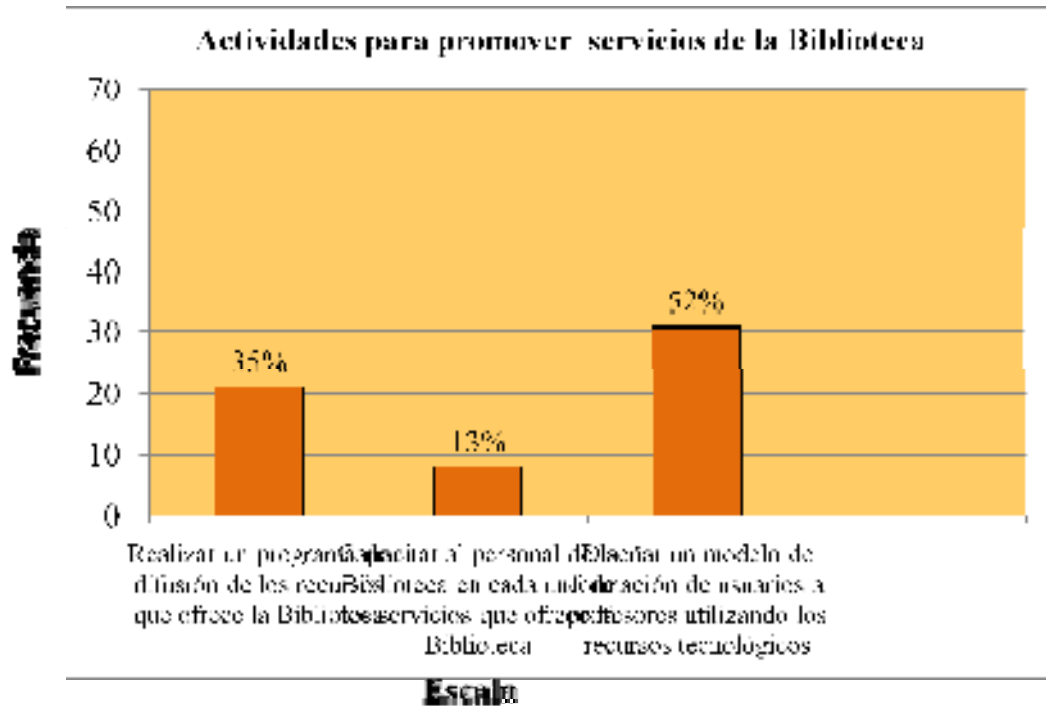


Figura 17. Actividades para promover el uso de los recursos de la Biblioteca

Los resultados de esta pregunta es muy interesante, se puede observar que un 52% prefiere la estrategia de diseñar un modelo de formación de usuarios a profesores utilizando los recursos tecnológicos para promover el uso de los recursos de la Biblioteca Central, toda vez que ellos pueden inculcar los valores de la cultura de la información a sus alumnos y así mismo a hacer el uso de los recursos que dispone la Biblioteca Central.

Como segundo punto y no menos importante el 35% de los profesores prefieren realizar un programa de difusión de los recursos que ofrece la Biblioteca, lo cual es interesante para que los alumnos conozcan y consulten dichos recursos. Así mismo el 13% de los profesores prefieren capacitar al personal de la Biblioteca en cada uno de los servicios que ofrece la Biblioteca.

Pregunta 17

¿Sabes buscar información en internet?

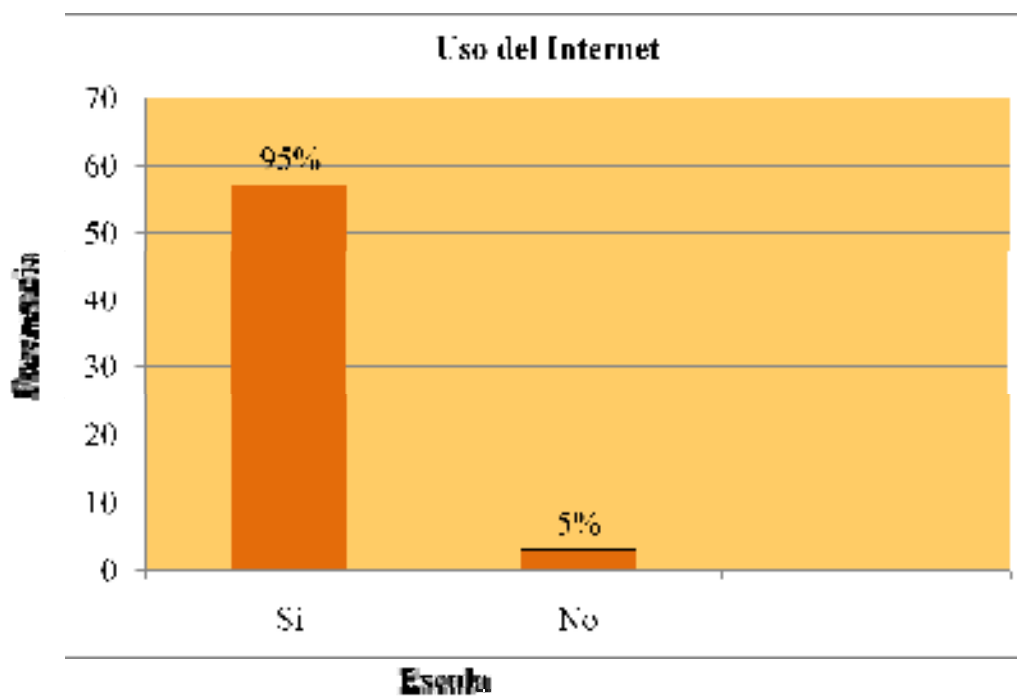


Figura 18. Uso del internet

En los resultados de esta pregunta se puede analizar que el 95% de los profesores si sabe buscar información en internet y solo el 5% no sabe buscar información en la web.

Estos resultados reflejan que muchos de los docentes están familiarizados con el uso de tecnologías de información y en este caso del internet, lo cual es de suma importancia para lograr el éxito de la investigación, que está basado en las TIC.

Pregunta 18

¿Qué otras fuentes utilizas para buscar información?

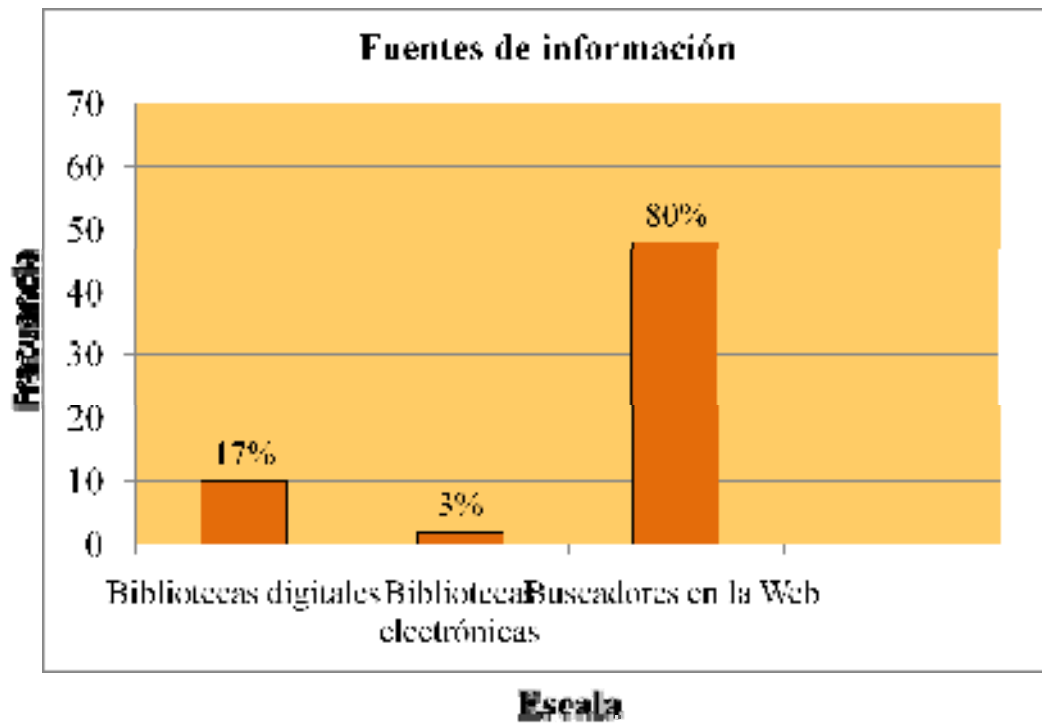


Figura 19. Uso fuentes de información

El resultado de esta pregunta es interesante, ya que se refleja que el 80% de los profesores utilizan los buscadores en la web para localizar información, el 17% utiliza las bibliotecas digitales y sólo el 3% bibliotecas electrónicas.

Pregunta 19

¿Utilizas alguna de las siguientes herramientas tecnológicas para apoyar tus clases?

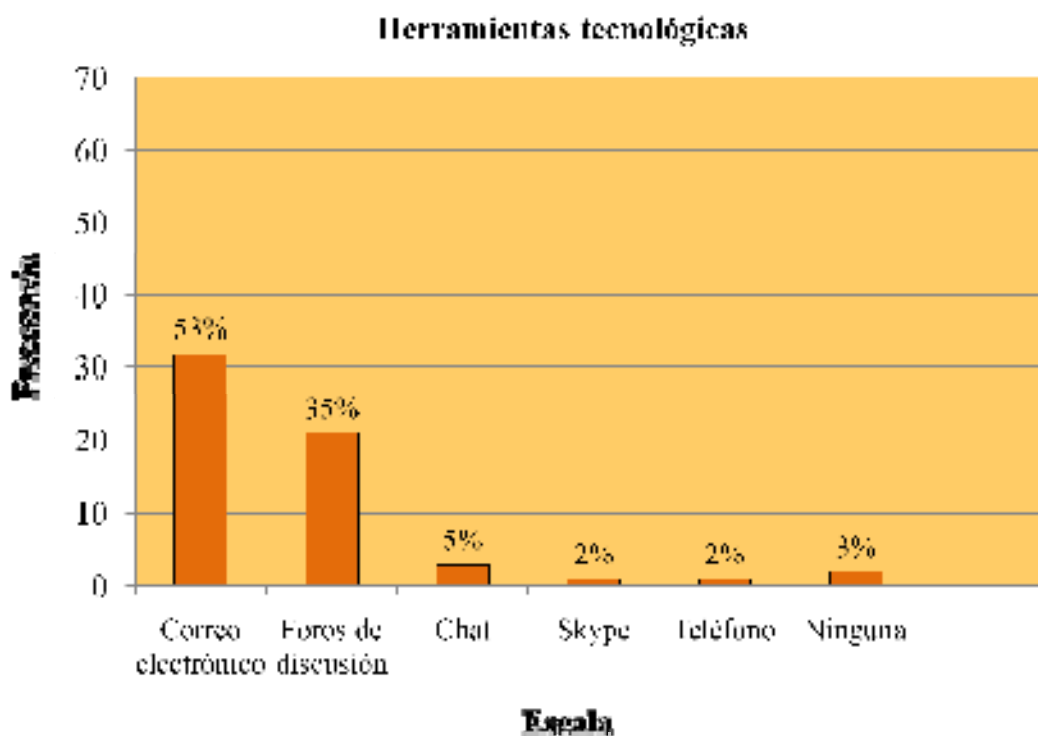


Figura 20. Uso de herramientas tecnológicas para el apoyo académico

Como se puede apreciar en la gráfica, el 53% de los profesores utiliza el correo electrónico como una de las herramientas tecnológicas para mantener comunicación con sus alumnos, al mismo tiempo por medio de esta herramienta les envían sus tareas y de igual manera ellos regresan la retroalimentación de los trabajos por el mismo medio.

El 35% de los profesores utilizan foros de discusión para realizar sus actividades académicas, en el foro los alumnos escriben todas las dudas de las materias, así mismo los profesores aclaran dichas dudas por medio del foro.

El 5% de los profesores utiliza el chat como una de las herramientas tecnológicas para comunicarse de manera rápida con los alumnos, ya que permite interactuar simultáneamente, lo cual la respuesta por parte de los docentes es más rápida.

Pregunta 20

¿Te gustaría que se implementara un Modelo de formación de usuarios para profesores en la Biblioteca, utilizando tecnologías de información?

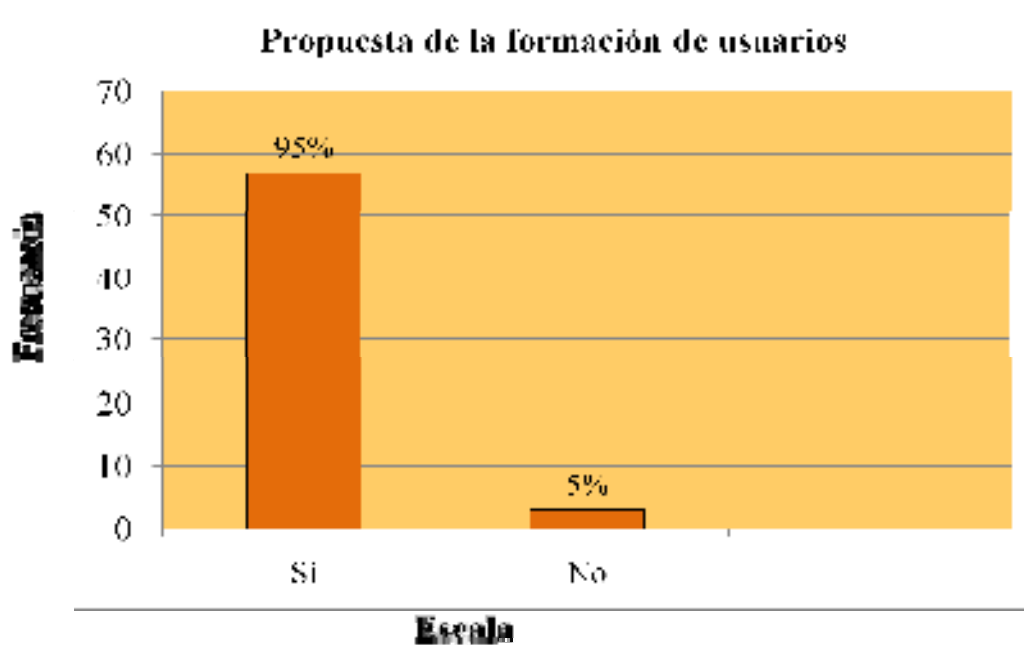


Figura 21. Respuesta sobre la propuesta del Modelo de Formación de Usuarios

Esta respuesta es muy importante dentro de la investigación, ya que por medio de ella se puede analizar que tanto a los profesores les interesa la implementación del modelo de formación de usuarios; como se puede ver en la gráfica el 95% de los profesores está de acuerdo con que se implemente el modelo de formación a profesores, el 5% dijo estar en desacuerdo con la implementación. Sugieren que también se capaciten al personal bibliotecario para que puedan brindar un mejor servicio a los usuarios que acceden a la Biblioteca.

Pregunta 21

¿Cuáles son tus necesidades de información para apoyo en tu labor académica?

Entre las necesidades de información de los profesores, de acuerdo al análisis de la pregunta, se encuentran las siguientes:

- Estrategias de búsqueda y recuperación de la información de los recursos que ofrece la Biblioteca Central.
- Búsqueda en diferentes fuentes de información
- Habilidades y competencias

Para que los docentes comprendieran esta pregunta, se explicó en qué consistía una necesidad de información, de acuerdo a Ashill (2001), comenta que una necesidad de información surge del individuo al reconocer una carencia, en este caso de información, la cuál será utilizada para llevar a cabo una determinada actividad, que puede ser de investigación, de docencia, laboral, etc.

Una necesidad de información entonces se explica en:

¿Qué necesita el usuario?

¿Dónde lo puedo encontrar?

¿Cómo lo voy a encontrar?

Capítulo 5. Discusión

5.1 Discusión de los resultados

Los resultados encontrados en la presente investigación, refuerza las teorías de los autores consultados sobre el tema de formación de usuarios. Aún cuando un cuestionario, no es suficiente para obtener toda la información necesaria para conocer el grado de estudio de la investigación sobre la formación de usuarios en docentes, este proporcionó información actual sobre la situación de la Biblioteca y profesores de la universidad.

Así mismo el análisis de los resultados presenta que el 80% de los docentes está familiarizado con el uso del internet, ya que de acuerdo a los profesores, prefieren buscar información en la web que buscar en la Biblioteca, comentan que el internet es una herramienta que ha modificado totalmente la experiencia acumulada en años de trabajo en los aspectos más importantes de la distribución y modo de acceso de los recursos de información de una manera más fácil.

En relación a los resultados obtenidos se puede decir que la propuesta de los cursos de formación a docentes utilizándolas TIC, es una opción viable y bien aceptada por los profesores. Ya que la mayoría de ellos está familiarizado con el uso de herramientas tecnológicas como lo son correo electrónico, foros de discusión, chat, Skype, entre otros.

Los resultados también reflejan que los docentes de la universidad tienen necesidades de información que les ayude en su labor académicas, entre ellas Estrategias de búsqueda y recuperación de la información de los recursos que ofrece la Biblioteca Central y búsqueda en diferentes fuentes de información.

5.2 Validez interna y externa

El trabajo de investigación resulta una experiencia muy interesante, se logró comunicación objetiva y profesional con algunos docentes de la universidad, lo que permitió ver de una manera más clara la problemática planteada en la investigación.

El proceso y la recolección de datos de la investigación se realizaron de una manera congruente de acuerdo a los estándares de investigación. Para poder obtener el grado de satisfacción de necesidades de información de los docentes, se plantearon preguntas enfocadas a detectar los recursos más utilizados, así como verificar si dichos recursos satisfacen sus necesidades de información y qué otras fuentes de información acostumbran a utilizar, y los resultados demuestran que muchos profesores no saben buscar información en la biblioteca, por lo cual carecen de habilidades en la búsqueda de recursos bibliográficos, así mismo de acuerdo al análisis de los resultados se puede ver que muchos docentes buscan información en la web ya que consideran que les brinda más recursos y los encuentran de una manera más fácil.

Así mismo los resultados de la investigación tienen validez y dan soporte a lo presentado en el marco teórico, que indica que las TIC representan una herramienta

valiosa en el ámbito educativo, así mismo muchos docentes las utilizan como apoyo en su labor académica.

El cuestionario se elaboró de acuerdo a la problemática planteada, tomando como referencia qué es lo que se quería lograr y qué necesitaba conocer para lograr con los objetivos que marcan el estudio.

Los resultados también sirvieron para conocer un poco más el servicio que brinda el personal de la Biblioteca, por lo cual es importante tomar en cuenta cada una de las sugerencias por parte de los docentes, entre ellas la capacitación del personal que labora en la Biblioteca Central, una mejor organización de los recursos, y cubrir sus necesidades de información bibliográfica.

5.3 Alcances y Limitaciones

Con respecto a este punto, la parte más difícil de la presente investigación fue la elaboración del marco teórico, ya que requirió de un poco más de tiempo para la búsqueda de material en diferentes formatos, así mismo una limitante fue que en las bibliotecas de mi estado no hay muchos recursos con respecto al tema de formación de usuarios, se encontraron algunos trabajos de tesis pero con información obsoleta que no fue requerida para la investigación. Otra limitante fue la selección de los profesores a entrevistar, ya que muchos no querían contestar la encuesta porque consideraban una pérdida de tiempo el llenarla.

El Jefe del Área de Servicios de la Biblioteca Central, el Lic. Manuel Antonio de la Cruz Santos, proporcionó todas las facilidades y disposición para que se llevara a cabo la presente investigación, proporcionando información sobre los recursos que ofrece la Biblioteca Central. Así mismo algunos profesores fueron amables al contestar el cuestionario y brindar comentarios adicionales para tener un mejor panorama del uso de los recursos que ofrece la Biblioteca Central.

5.4 Sugerencia para estudios futuros

En base a la propuesta planteada y de acuerdo al análisis de resultados se sugiere para trabajos futuros:

- Ampliar el marco metodológico que el propuesto en el presente trabajo, para fines de dar continuidad a dicha propuesta en otros Campus de la universidad.
- Evaluar las actividades de formación de usuarios realizadas, para contribuir mediante las experiencias la generación de marcos teóricos para nuevas propuestas de formación de usuarios en otras instituciones educativas.
- Realizar periódicamente estudios a los docentes para identificar el grado de satisfacción de necesidades de información, así como la localización oportuna de nuevos materiales y servicios a ofrecer dentro de la Biblioteca Central.
- Se puede extender este estudio a todos los profesores de los campus de la universidad del Estado de Chiapas, para realizar comparaciones y en base a estos

desarrollar normas o estándares que medirán las habilidades de información de los docentes de la universidad.

- Crear una línea de investigación que incluya el desarrollo de habilidades de información en todos los Campus universitarios del Estado de Chiapas para adecuarlos, considerando las habilidades de cada docente.
- Proponer la formación de usuarios a los diferentes usuarios de la Biblioteca Central.

5.5 Conclusiones

Las TIC pueden ser de gran utilidad para mejorar los servicios bibliotecarios y mejorar el uso de los recursos que ofrece la biblioteca, así mismo las TIC pueden apoyar a los profesores a interactuar en la bibliotecadigital y poder hacer más uso de los recursos digitales.

Los empleados de la biblioteca requieren más capacitaciones en sus labores y generar un ambiente de colaboración, ya que por comentarios adicionales de profesores, algunos empleados no son bibliotecarios de carrera y por lo cual no brindan el adecuado servicio a los usuarios.

También se puede observar en el análisis de resultados, muchos profesores obtienen información de otras fuentes de información como lo son páginas web, bibliotecas de la ciudad, o simplemente tienen que comprar el material en librerías, ya que debido a la falta de habilidades de información se les es difícil localizar los recursos

dentro de la Biblioteca Central. La formación de usuarios en el uso de los recursos bibliotecarios, es una práctica que puede ayudar en varios aspectos en el ámbito educativo:

- Los usuarios aprenden a localizar y recuperar la información que requieren para satisfacer sus necesidades de información con respecto a sus actividades académicas o investigaciones.
- Se fomenta el gusto por la lectura y la investigación, apoyando a la Universidad en la formación cultural y de conocimientos de profesores y alumnos.
- Los usuarios cuentan con una fuente de información confiable, que les ayudará a desarrollar sus actividades académicas.

La aplicación del modelo de formación de usuarios dará las bases teóricas y prácticas para brindar los conocimientos necesarios a los profesores en las habilidades de búsqueda de información, así mismo para poder hacer más uso de los recursos bibliotecarios.

La formación de usuarios de la información no solo debe basarse hacia la orientación e instrucciones en el uso de fuentes de información específicas, sino fundamentalmente hacia la toma de conciencia sobre la importancia que tiene el uso de la información para todas las actividades cotidianas, profesionales o académicas. Es precisamente en las áreas académicas en donde se puede implementar este tipo de

estrategias para apoyo de las labores de profesores, alumnos e investigadores a saber cómo buscar información y sobre todo el uso que se le debe dar a dicha información.

De acuerdo a los resultados el 95 % de los docentes de la UNACH, está de acuerdo en la implementación del modelo de formación de usuarios utilizando las TIC, así mismo a colaborar y trabajar en equipo para lograr su implementación.

Finalmente, con el estudio realizado en el presente proyecto se pudieron determinar algunos elementos claves que influyen para mejorar el uso de los recursos de la Biblioteca Central:

- Capacitación a los bibliotecarios.
- Programa de difusión de los recursos que ofrece la biblioteca
- Estrategias de búsqueda y recuperación de información en los catálogos impresos y bases de datos.
- Material suficiente y actualizado para cumplir con las demandas de los planes de estudios ofrecidos por la universidad.
- Procedimientos de atención claros.

Con esto se pretende que la calidad de los servicios de la biblioteca se mejore, así como también mejorar el aprovechamiento de los recursos por parte de los docentes y alumnos que requieran información para sus actividades cotidianas, con esto se pretende definir las estrategias del modelo de formación de usuarios a profesores y cumplir con los objetivos planteados en la presente investigación.

Referencias

- Arriola N., O. (2009). *Una caracterización de la biblioteca universitaria actual*. En: Revista CODICE. Vol. 5, No. 2. Pp. 113-131
- Ashill N., J. (2001). *Defining the information needs of senior marketing executives: an exploratory study*. Pp. 52-61, en *Qualitative Market Research: An International journal*, Vol. 4, num. 1
- Climént B., J. (1993). *Introducción a la ideografía: un estudio de representaciones ideográficas vinculadas a la extensión educativa*. México: Universidad Autónoma Metropolitana, p. 15.
- Duart, J. y Sagrá, A. (2000). *Aprender en la virtualidad*. Barcelona: Gedisa.
- Duart, J. y Lupiáñez, F. (2005). *Las TIC en la universidad: estrategia y transformación*. *Revista de universidad y sociedad del conocimiento*. Vol 2, núm. 1. Universidad Oberta de Catalunya.
- Fernández Z., R.M. (1994). *La historia de las bibliotecas en México. Un tema olvidado*. 60th IFLA.

Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2006). *Metodología de la investigación* (4^a Ed.). D.F., México: Mc Graw Hill.

Hernández S., P. (2001). *Formación de usuarios: modelo para diseñar programas sobre el uso de tecnologías de información en instituciones de educación superior*. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. Universidad Nacional Autónoma de México.

Lafuente L., R. (2006). *Conocimientos y uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación*. La Habana, Cuba: UNESCO.

Loaiza A., R. (2002). *Facilitación y capacitación virtual en América Latina*. Colombia.

Lorenzo C., D. (2011). *El papel de las TIC en las bibliotecas universitarias*. México, D.F.

Majó, J., y Marqués, P. (2002). *La revolución educativa en la era Internet*. Barcelona: CissPraxis.

Magan W., J.A. (1995). *El concepto de biblioteca en la actualidad: bibliotecas reales frente a bibliotecas virtuales*. Tratado básico de biblioteconomía. Madrid, España.

- Margaix A., D. (2007). Conceptos de web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales. En: *El profesional de la información*, v. 16, n. 2, pp. 95-106.
- Martínez F., J. (1997). *Formación de sistemas de información electrónica y nuevos documentos*. Scire, Vol. 3.
- Marqués G., P. (2007). *Impacto de las TIC en educación: funciones y limitaciones*. Barcelona: CissPraxis.
- Marqués G., P. (2005). *Las TIC y sus aportaciones a la sociedad*. Barcelona: CissPraxis.
- Navarro, M. R. y Rodríguez, J. J. (2006). *La integración de la tecnología educativa como alternativa para ampliar la cobertura en educación superior*. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*. Vol. 11.
- Naranjo V., E. (2006). *Lineamientos y directrices para la formación de usuarios de la información*. Medellín: Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología.
- O'Reilly, T. (2005). What is web 2.0: design patterns and business models for the next generation of software. Recuperado de: <http://www.oreillynet.com/go/web2>

Prado V., C. (2007). *Blendedlearning para un programa de desarrollo de habilidades informacionales en la Biblioteca de la Escuela Universitaria de Formación de Profesorado de Lugo*. Lugo, España. Recuperado de Fuente Académica.

Peñalver M., A. (2000). *La formación de usuarios en bibliotecas públicas. Estrategias y modelos para enseñar a usar la información*. Murcia, España.

Quezada, R., L.P. (2009). *Elementos a considerar en un programa de formación de usuarios en bibliotecas escolares*. Tesis, Licenciatura en Bibliotecología, Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Filosofía y Letras.

Ramírez C., J. (2007). *La formación de usuarios de la información en México*. Tesis, Maestría en Bibliotecología, Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Filosofía y Letras.

Ramírez L., E. (2002). *Lectura, alfabetización en información y cultura de la información*. Documento preparado para la UNESCO para uso de la Reunión de Expertos en Alfabetización. Praga, Checoslovaquia.

Rendón, N., Naranjo, E. y Giraldo, C. (2005). *Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano: Resultados de la investigación*. Medellín, Colombia.

Torres V., A. (2004). *La educación superior a distancia. Entornos de aprendizaje en red.*
Impresa programa INNOVA. Guadalajara, Jalisco.

Urquidez N., J. M. (2005). *Ensayo sobre la teoría de educación a distancia.* Culiacán,
Sinaloa.

Vergara M., G. (2008). *Tecnología Educativa y desarrollo de habilidades de información.*
Programa de formación de usuarios de la Biblioteca Francisco Xavier Clavigero.
México, D.f.

Zorrilla, S. y Torres, X. (1992). *Guía para elaborar tesis.* México, D.F. Editorial McGraw-
Hill

Apéndice A: Carta de Información

Nombre del proyecto: Las Tecnologías de Información como Base para Elaborar un Modelo de Formación a Usuarios

Investigador:

Ana María Lorenzana Trinidad

Objetivo: Conocer el uso que los profesores de la Universidad Autónoma de Chiapas hacen de la Biblioteca Central Universitaria, así como saber cuáles son sus necesidades de información y que recursos tecnológicos utilizan para la búsqueda de información. Esta investigación es llevada a cabo por alumna de la Maestría en Ciencias de la Información (MIK) del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM) para la materia de Proyecto II.

Procedimiento: El estudio consiste en la aplicación de un cuestionario, el cual consta de 21 preguntas y se llevará a cabo en las instalaciones de la Biblioteca Central.

Confidencialidad: La información recopilada en el cuestionario será manejada de manera confidencial y su uso es exclusivamente académico. El cuestionario solo será manejado por la investigadora con el objetivo de obtener la información requerida y no será divulgada por ningún medio.

Apéndice B: Carta de Consentimiento

Estoy de acuerdo en participar en la investigación con el fin de saber “¿Cuál sería un Modelo de formación de usuario idóneo para desarrollar las habilidades en la búsqueda, recuperación y uso de la información a profesores de la Universidad Autónoma de Chiapas?” y acepto haber leído la carta de información anexada.

Así mismo estoy de acuerdo en llenar el cuestionario para los propósitos descritos en la carta de información y entiendo que la información será tratada de forma confidencial.

Nombre y firma del participante

La persona que ha firmado esta carta entiende que está participando en el estudio y voluntariamente expresa su conformidad.

Apéndice C: Cuestionario
BIBLIOTECA CENTRAL UNIVERSITARIA
DR. CARLOS MACIEL ESPINOSA

El objetivo de la presente encuesta es conocer el uso que los profesores de la Universidad Autónoma de Chiapas hacen de la Biblioteca Central Universitaria, así como saber cuáles son sus necesidades de información y que recursos tecnológicos utilizan para la búsqueda de información.

Nombre del profesor: _____

Género: Masculino ____ Femenino ____

Edad: 25-35 años 36-45 años 46- en adelante

Facultad a la que pertenece: _____

Tipo: Asignatura: ____ **Tiempo Completo** ____ **Medio Tiempo** ____

I. Uso general de la Biblioteca Central

1. ¿Estás registrado en la Biblioteca Central?

- a) Si
- b) No

2. ¿Con que frecuencia visitas a la Biblioteca?

- a) Todos los días
- b) Una vez a la semana
- c) Pocas Veces
- d) Nunca

3. Si no utilizas la biblioteca, ¿Cuál es el motivo?

- a) El curso que imparto no requiere del uso de la Biblioteca
- b) Cuento con el material necesario para el curso
- c) No encuentro el material para el curso dentro de la biblioteca
- d) No se buscar información en la Biblioteca

4. ¿Cuántos libros solicitas en calidad de préstamo a la Biblioteca por semestre?

- a) Más de 20 libros
- b) Entre 10 y 15 libros
- c) Menos de 5 libros
- d) No solicito

5. ¿Accedes a la biblioteca digital de la Universidad?

- a) Si
- b) No
- c) No se de la Biblioteca digital

6. ¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca digital?

- a) Una o varias veces a la semana
- b) Pocas Veces
- c) Nunca

7. ¿Sabes buscar información dentro de la Biblioteca Central y la Biblioteca digital?

- a) Si
- b) No

8. ¿Cómo localizas los libros y otros materiales en la Biblioteca?

- a) Pregunto al personal de la Biblioteca
- b) Directamente en estantería
- c) A través del catalogo
- d) No se buscar

9. ¿Con qué frecuencia encuentras la información que buscas en la Biblioteca?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Nunca

10. Enumera en una escala del 1 al 4, los siguientes motivos por los que acudes a la Biblioteca:

- ___ Por buscar material para cursos de formación
- ___ Por motivos de tiempo libre
- ___ Información en general
- ___ Otros motivos: Especificar _____

11. Enumera los siguientes servicios de acuerdo con la frecuencia que los utiliza, asignando en una escala del 1 al 6.

- ___ Bases de datos
- ___ Renovación
- ___ Reserva de libros
- ___ Navegar por internet
- ___ Actividades de formación de usuarios
- ___ Otros: Especificar _____

12. ¿Motivas a tus alumnos para que hagan uso de la Biblioteca Central, así como de la Biblioteca digital?

- a) Si
- b) No

13. ¿Marca cual de los siguientes recursos has incorporado para que los alumnos hagan uso de ellos?

- a) Libros impresos
- b) Información de sitios Web
- c) Libros electrónicos
- d) Revistas impresas
- e) Artículos de la base de datos

14. ¿Qué tipo de material consideras no hay suficientes en la Biblioteca?

- a) Libros técnicos
- b) Arte
- c) Informática
- d) Enciclopedias
- e) Otros: Especificar _____

15. ¿Cómo calificas al personal y el servicio que tiene la Biblioteca?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo

16. ¿De las siguientes actividades cuáles consideras que servirían para promover el uso de los recursos y servicios que ofrece la Biblioteca?

- a) Realizar un programa de difusión de los recursos que ofrece la Biblioteca
- b) Capacitar al personal de la Biblioteca en cada uno de los servicios que ofrece la Biblioteca
- c) Diseñar un modelo de formación de usuarios a profesores utilizando los recursos tecnológicos

II. Uso de otros recursos para la búsqueda de información

17. ¿Sabes buscar información en internet?

- a) Si
- b) No

18. ¿Qué otras fuentes utilizas para buscar información?

- a) Bibliotecas digitales
- b) Librerías electrónicas
- c) Buscadores en la web (Google, Yahoo, Altavista, etc.)

19. ¿Utilizas alguna de las siguientes herramientas tecnológicas para apoyar tus clases?

- a) Correo electrónico
- b) Foros de discusión
- c) Chat
- d) Skype
- e) Teléfono
- f) Ninguna

20. ¿Te gustaría que se implementará un Modelo de formación de usuarios para profesores en la Biblioteca, utilizando tecnologías de información?

- a) Si
- b) No

21. ¿Cuáles son tus necesidades de información para apoyo en tu labor académica?

¡GRACIAS POR SU APOYO!

Apéndice D: Libro de Código

Tema	Variable	Dimensión	Item	Etiqueta variable	Escala	Nivel de medición	Nivel de medición SPSS
Las Tecnologías de Información, Una Base Sólida Para La Formación De Usuarios	Formación de usuarios	Información del participante	Género	SEXO	Femenino Masculino	Nominal	Nominal
			Edad	EDAD	25-35 años 36-45 años 46- en adelante	Ordinal	Ordinal
			Facultad	FACULTAD	Facultad de Contabilidad Facultad de Arquitectura Facultad de Ingeniería Escuela de Lenguas	Ordinal	Ordinal
			Tipo	DOCENTE	Asignatura Medio Tiempo Tiempo completo	Intervalo	Escala
		Contexto del uso general de la Biblioteca Central	¿Estás registrado en la Biblioteca Central?	REGISTRO	Si No	Nominal	Nominal
			¿Con que frecuencia visitas a la Biblioteca?	FRECUENCIA	Todos los días Una vez a la semana Pocas Veces Nunca	Intervalo	Escala
			Si no utilizas la biblioteca, ¿Cuál es el motivo?	MOTIVOS	El curso que imparto no requiere del uso de la Biblioteca Cuento con el material necesario para el curso No encuentro el material para el curso dentro de la biblioteca No se buscar información en la Biblioteca	Nominal	Nominal
			¿Cuántos libros solicitas en calidad de préstamo a la Biblioteca por semestre?	PRESTAMO	Más de 20 libros Entre 10 y 15 libros Menos de 5 libros No solicito	Intervalo	Escala
			¿Accedes a la biblioteca digital de la Universidad?	BDIGITAL	Si No No sé de la Biblioteca digital	Nominal	Nominal
			¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca digital?	FDIGITAL	Una o varias veces a la semana Pocas Veces Nunca	Intervalo	Escala

			¿Sabes buscar información dentro de la Biblioteca Central y la Biblioteca digital?	BUSQUEDA	Si No	Nominal	Nominal
			¿Cómo localizas los libros y otros materiales en la Biblioteca?	LOCALIZAR	Pregunto al personal de la Biblioteca Directamente en estantería A través del catalogo No se buscar	Nominal	Nominal
			¿Con qué frecuencia encuentras la información que buscas en la Biblioteca?	ENCONTRAR	Siempre Casi siempre A veces Nunca	Intervalo	Escala
			Enumera en una escala del 1 al 4, los siguientes motivos por los que acudes a la Biblioteca:	MOTIVOS	Por buscar material para cursos de formación Por motivos de tiempo libre Información en general Otros motivos	Nominal	Nominal
			Enumera los siguientes servicios de acuerdo con la frecuencia que los utiliza, asignando una escala del 1 al 6.	SERVICIOS	Bases de datos Renovación Reserva de libros Navegar por internet Actividades de formación de usuarios Otros	Nominal	Nominal
			¿Motivas a tus alumnos para que hagan uso de la Biblioteca Central, así como de la Biblioteca digital?	MOTIVACION	Si No	Nominal	Nominal
			¿Marca cual de los siguientes recursos has incorporado para que los alumnos hagan uso de ellos?	RECURSOS	Libros impresos Información de sitios Web Libros electrónicos Revistas impresas Artículos de la base de datos	Nominal	Nominal
			¿Qué tipo de material consideras no hay suficientes en la Biblioteca?	MATERIAL	Libros técnicos Arte Informática Enciclopedias Otros	Nominal	Nominal

			¿Cómo calificas al personal y el servicio que tiene la Biblioteca?	CALIFICAR	Excelente Bueno Regular Malo	Nominal	Nominal
			¿De las siguientes actividades cuales consideras que servirían para promover el uso de los recursos y servicios que ofrece la Biblioteca?	ACTIVIDADES	Realizar un programa de difusión de los recursos que ofrece la Biblioteca Capacitar al personal de la Biblioteca en cada uno de los servicios que ofrece la Biblioteca Diseñar un modelo de formación de usuarios a profesores utilizando los recursos tecnológicos	Nominal	Nominal
	Recursos tecnológicos	Uso de otros recursos para la búsqueda de información	¿Sabes buscar información en internet?	INTERNET	Si No	Nominal	Nominal
			¿Qué otras fuentes utilizas para buscar información?	FUENTES	Bibliotecas digitales Librerías electrónicas Buscadores en la web (Google, Yahoo, Altavista, etc.)	Nominal	Nominal
			¿Utilizas alguna de las siguientes herramientas tecnológicas para apoyar tus clases?	HERRAMIENTA	Correo electrónico Foros de discusión Chat Skype Teléfono Ninguna	Nominal	Nominal
			¿Te gustaría que se implementara un Modelo de formación de usuarios para profesores en la Biblioteca, utilizando tecnologías de información?	MODELO	Si No	Nominal	Nominal