

DISEÑO DE UN PROGRAMA DE FORMACIÓN EN EL USO DE RECURSOS ELECTRÓNICOS DE INFORMACIÓN QUE POSEEN LAS SEIS BIBLIOTECAS LOCALES DE LA RED CAPITAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS BIBLORED

César Augusto Bernal Campos⁺
ceberagu@gmail.com

Formación de usuarios, Recursos electrónicos de información, Bibliotecas Públicas, Tecnologías de la información y las comunicaciones.

Resumen

Esta investigación, se enfocó en identificar el nivel de conocimientos que tienen los usuarios y colaboradores en el uso y manejo de los recursos electrónicos de información, que poseen las seis bibliotecas locales de la Red Capital de Bibliotecas Públicas – Biblored; a partir de la aplicación de 272 encuestas a los usuarios, y 33 encuestas a los colaboradores, que son la muestra representativa de los usuarios asistentes y de los colaboradores que laboran y/o prestan sus servicios.

La investigación es de carácter descriptivo porque su propósito es identificar el nivel de conocimiento en las tecnologías de la información y las comunicaciones que tienen los usuarios y los colaboradores de las seis bibliotecas locales de la Red Capital de Bibliotecas Públicas – Biblored, a partir de la aplicación de una encuesta; con base en ella se realizó el análisis de los resultados y se diseñó un programa de formación en el uso de recursos electrónicos de información.

El marco teórico en el cual se enfocó conceptualmente esta investigación, se inclino en tres aspectos: recursos electrónicos de información, tecnologías de la información y las comunicaciones y formación de usuarios.

De acuerdo con lo anterior y formulando el problema se obtuvo la caracterización que se debe tener en cuenta en el diseño de un programa de formación en el uso de recursos electrónicos de información para los usuarios de las seis bibliotecas locales de la Red Capital de Bibliotecas - Biblored, por su parte en la identificación de los antecedentes del problema se halló la descripción del mismo, donde el propósito fundamental es acercar a los usuarios a las nuevas tecnologías mediante programas de formación para el uso y aprovechamiento de los recursos electrónicos de información y de las diferentes tecnologías que los reproducen

⁺ Profesional en Sistemas de información y documentación con énfasis en bibliotecología y archivística de la Universidad de la Salle 2010, inquieto por el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones para la administración de operaciones en unidades de información.

Introducción

La Red Capital de Bibliotecas Públicas de Bogotá - Biblored es un programa de la Secretaría de Educación del Distrito, que tiene como uno de sus propósitos facilitar el acceso de los ciudadanos a la información por medio de documentos impresos, recursos electrónicos e Internet entre otros.

Por lo anterior, la Red amplió su cobertura y fortaleció las bibliotecas locales (Biblioteca Pública Usaquén - Servitá, Biblioteca Pública Bosa, Biblioteca Pública Carlos E. Restrepo, Biblioteca Pública Francisco José de Caldas – Suba, Biblioteca Pública La Marichuela y Biblioteca Pública La Victoria) con diferentes servicios bibliotecarios incluyendo programas de alfabetización informática, ruta informática e instrucción bibliotecaria, para apoyar la educación y mejorar la calidad de vida de los usuarios, al permitirles el acceso a la información y al conocimiento.

La Red Capital de Bibliotecas Públicas de Bogotá “*cuenta con colecciones que se encuentran en formatos diferentes a publicaciones impresas (Videos, Cd-ROM, Video láser, etc.) y que para su consulta requieren equipos especiales por lo que están disponibles a través de colecciones cerradas*”¹, actualmente la Red ofrece los programas de alfabetización informática, ruta informática e instrucción bibliotecaria, pero no ofrece un programa de formación en el uso de recursos electrónicos de información; por lo tanto, estos recursos se encuentran subutilizados.

Si bien la red ofrece los programas de alfabetización informática, ruta informática e instrucción bibliotecaria en ellos no hay una formación hacia el uso de los recursos electrónicos de información, dado que allí respectivamente enseñan el uso de las herramientas de Microsoft Office como Word, Excel, Power Point; en ruta informática enseñan a usar el computador y en la instrucción bibliotecaria la búsqueda y recuperación a través del catálogo en línea de fuentes de información bibliográfica en formato papel, entonces por eso se sostiene que los recursos electrónicos de información se encuentran subutilizados al no existir un programa de formación para que los usuarios de las seis bibliotecas locales de la Red Capital de Bibliotecas Públicas – Biblored, por esta necesidad se diseña el programa propuesto que apunta a formar a los usuarios en el sentido que conozcan como recuperar y usar estos recursos independientemente de los medios que necesitan para reproducirse.

Ante esta situación y de acuerdo con las características de los usuarios de las bibliotecas locales, en esta investigación se presenta un diseño de un programa de formación que permita a los usuarios conocer, manejar y usar los recursos electrónicos de información como material complementario al impreso, en el momento de satisfacer las necesidades de información a través de unas adecuadas estrategias de búsqueda y recuperación de información.

¹ BIBLORED. Documento de trabajo en borrador: estructura y lineamientos para su desarrollo. Bogotá: Biblored, 2002. p. 35.

Metodología

La investigación es de carácter descriptivo porque su propósito es identificar el nivel de conocimiento en tecnologías de información y comunicación de los usuarios de las bibliotecas locales de la Red de Bibliotecas Públicas - Biblored a partir de la aplicación de una encuesta, para con base en el análisis y los resultados diseñar un programa de formación en el uso de recursos electrónicos de información.

La investigación descriptiva es aquella en que “se reseña las características o rasgos de la situación o fenómeno de estudio (Salkind, 2006)”², en ese contexto la situación es identificar el uso de los recursos tecnológicos de información de los usuarios en las seis bibliotecas locales de Biblored para luego diseñar la propuesta para la formación de ellos.

(Salkind, 2006) describe que la investigación descriptiva “es uno de los tipos o procedimientos investigativos más populares, son estudios de carácter eminentemente descriptivos. En tales estudios se muestran, narran, reseñan, o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, o se diseñan productos, modelos, prototipos, guías, etcétera”³, en este punto se le da el carácter descriptivo a esta investigación, dado que el objetivo general es diseñar un programa de formación en el uso de recursos electrónicos de información para los usuarios de las seis bibliotecas locales de la Red Capital de Bibliotecas Públicas – Biblored.

Por su parte (Cerdeña, 2003) la define como “la descripción de aquellos aspectos característicos, distintivos y particulares de estas personas, situaciones o cosas, o sea, aquellas prioridades que las hacen reconocibles a los ojos de los demás”⁴ en este sentido se pretende caracterizar los conocimientos de los usuarios en tecnologías de información y comunicación.

La población objeto esta conformada por el total de usuarios atendidos en las seis bibliotecas locales de Biblored el año 2007⁵, de esta manera se presenta el consolidado discriminado por cada una de las seis bibliotecas.

Tabla 1. Población atendida en el año 2007 en las seis bibliotecas locales de Biblored

TOTAL USUARIOS ATENDIDOS		
LOCALIDAD	BIBLIOTECA	TOTAL
1	Servitá	92.262

² SALKIND, Nelly, Citado por BERNAL TORRES, César Augusto. Metodología de la investigación. México: Pearson Educación, 2006. p. 71.

³ Ibid., p. 112.

⁴ Ibid., p. 113.

* Datos suministrado por el coordinador de las seis bibliotecas locales de Biblored, Juan Carlos Sierra.

11	Suba	194.578
7	Bosa	49.362
5	La Marichuela	189.616
4	La Victoria	105.051
15	Restrepo	131.571
		762.440

Para definir N que es la población promedio se calculó mediante la siguiente fórmula:

$$N = \frac{\text{SUMA (población total de las seis bibliotecas)}}{\text{Número de bibliotecas}}$$

Donde SUMA (población total de las seis bibliotecas) = (762.440)

Número de bibliotecas = 6

De la aplicación de la formula anterior N=127074

Aplicación de la fórmula. Se toma el total de la población atendida que es igual a 127074.

Tabla 2. Fórmula

$$n = \frac{127074 \times (1.65)^2 \times (0.5)(0.5)}{(1.65)^2 \times (0.5)(0.5) + 127074 (0.001)^2} = 272$$

Definición de la muestra. Para determinar la muestra se aplicó el tipo de Muestreo Aleatorio Simple (Probabilístico), dado que se conoce exactamente el número de la población, es decir es finita y adicionalmente existe la probabilidad (posibilidad) de que la población forme parte de la muestra:

$$n = \frac{N Z^2 PQ}{Z^2 PQ + N E^2}$$

Aplicada la fórmula anterior, la muestra (n) es igual a 272, con el fin de determinar el número de encuestas para aplicar en las seis bibliotecas locales de Biblored se procedió a obtener el porcentaje de la muestra de cada biblioteca en forma directamente proporcional con la población.

Tabla 3. Total de usuarios atendidos

TOTAL USUARIOS ATENDIDOS				
LOCALIDAD	BIBLIOTECA	TOTAL	PORCENTAJES	Número de Entrevistas
1	Servitá	92.262	12,1	33
11	Suba	194.578	25,52	70
7	Bosa	49.362	6,47	17
5	La Marichuela	189.616	24,87	68
4	La Victoria	105.051	13,78	37
15	Restrepo	131.571	17,26	47
		762.440	100	272
			n=	272

(Serna, 2003) define que las técnicas para levantar información, se dividen principalmente en dos: cuestionarios o encuestas, técnicas cualitativas⁵; se aplicaron encuestas con preguntas abiertas y cerradas, se escogió esta técnica porque permite obtener la caracterización de los conocimientos en tecnologías de información y comunicación.

(Bonilla, et. al., 2000) en su libro “Más allá del dilema de los métodos” define la entrevista estructurada: “como un conjunto de tópicos que debe abordarse con los entrevistados, pero se debe tratar los mismos temas y garantizar que se recolecte la misma información⁶”, en este sentido se diseñaron los cuestionarios, uno para los usuarios y otro para los colaboradores que trabajan en las seis bibliotecas locales de Biblored con la misma temática.

Para cumplir con el objetivo general de esta investigación se desarrollaron las siguientes fases:

⁵ SERNA GÓMEZ, Humberto. ¿Cómo medir la satisfacción de clientes?: teorías, estrategias y metodología. Bogotá: UniAndes, 2003. p. 27-28.

⁶ BONILLA CASTRO, Elssy y RODRÍGUEZ SEHK, Penélope. Más allá del dilema de los métodos: la investigación en ciencias sociales. 3 ed. Bogotá: Editorial Norma, 2000. p. 162.

Recolección de información de fuentes primarias. Las fuentes primarias de esta investigación son los usuarios y colaboradores de las seis bibliotecas locales de Biblored, a los cuales se les aplicó los cuestionarios de acuerdo con la muestra determinada para cada biblioteca.

Recolección de información bibliográfica en fuentes secundarias. Las fuentes secundarias son libros, diccionarios, enciclopedias, disertaciones académicas (tesis), revistas, recursos electrónicos de información como artículos de revistas en texto completo y recursos de objetos digitales en ambientes Web nacionales e internacionales; que aportaron al desarrollo conceptual y metodológico de esta investigación.

Resultados y conclusiones

Se diseñaron las actividades para la implementación de un programa de formación en el uso de recursos electrónicos de información que poseen las seis bibliotecas locales de la Red Capital De Bibliotecas Públicas-Biblored teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- § Destinatarios
- § Objetivo general
- § Objetivos específicos
- § Metodología
- § Trabajo de clase

Del desarrollo de la investigación se concluye:

Las seis bibliotecas locales de la Red Capital de Bibliotecas Públicas - Biblored poseen recursos electrónicos de información que son poco utilizados por los usuarios de las mismas.

Los usuarios y colaboradores de las seis bibliotecas locales de la Red Capital de Bibliotecas Públicas - Biblored tienden a confundir los recursos electrónicos de información con los medios que reproducen dichos recursos.

Los usuarios y colaboradores de las seis bibliotecas locales de la Red Capital de Bibliotecas Públicas - Biblored dicen tener conocimientos en el manejo de herramientas tecnológicas de información y de navegadores de Internet.

Los usuarios y colaboradores de las seis bibliotecas locales de la Red Capital de Bibliotecas – Biblored manifiestan su interés en participar en un programa de formación en el uso de los recursos electrónicos de información los fines de semana en forma presencial utilizando la Internet.

De acuerdo con los intereses manifestados por los usuarios y colaboradores de las seis bibliotecas locales, se identificó que es necesaria la creación de

programas de formación utilizando las tecnologías de la información y las comunicaciones manteniendo así la interrelación entre los profesionales de la información y los usuarios.

Un programa de formación de usuarios debe ser atractivo y accesible para los mismos, con el fin de que los usuarios se animen a utilizar las tecnologías de la información y las comunicaciones y las vuelvan parte de su diario vivir en el momento de satisfacer sus necesidades de información.

Las bibliotecas públicas deben ajustarse a las necesidades de información de los usuarios de acuerdo con el desarrollo de las tecnologías de la información y de las comunicaciones, por lo tanto están llamadas a desarrollar programas y servicios que permitan a los usuarios y a los colaboradores la actualización permanente.

Ante la explosión de información por el uso de tecnologías de información y comunicaciones por parte de los usuarios de las bibliotecas, los profesionales de las Ciencias de la Información están llamados a identificar esas nuevas fuentes de conocimiento, conocerlas y desarrollar los servicios y programas de formación que permitan a la biblioteca pública estar a la vanguardia en las estrategias de búsqueda, recuperación y difusión de información.

La biblioteca pública también se debe preocupar por el desarrollo permanente de sus colecciones teniendo en cuenta los nuevos soportes que surgen para almacenar cada día mayor información, garantizando la lecturabilidad de los mismos independientemente del momento que se consulte.

La biblioteca pública debe propender por la actualización permanente de sus colaboradores, con el fin de que estos puedan responder a las necesidades de información de los usuarios independientemente de los soportes donde se encuentre la información.

El desempeño del profesional en Ciencias de la Información debe ser consecuente con los desarrollos tecnológicos de la actualidad, con el fin de aprovechar los servicios y programas existentes en las bibliotecas donde el componente tecnológico este presente, con esta investigación se identificó el nivel de conocimiento de los usuarios de las seis bibliotecas locales de los recursos electrónicos de información, y su realidad frente al uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, lo cual permitió identificar la importancia de estas tecnologías como la Internet para poder formar a los usuarios en el uso de los recursos electrónicos de información, así se llegó al diseño de un programa de formación el cual puede ser aplicado en las seis bibliotecas locales de la Red Capital de Bibliotecas - Biblored en el conocimiento y uso de sus diferentes recursos electrónicos de información.

Con el programa de formación de usuarios en el uso de recursos electrónicos de información diseñado en esta investigación, se da un aporte a la Red Capital de Bibliotecas – Biblored, identificando el perfil de los usuarios de sus bibliotecas locales y con base en el mismo, el diseño de un programa de formación en el uso de recursos electrónicos de información que puede ser

utilizado en los servicios y programas de la biblioteca para difundir el uso de todos los recursos de información de la misma.

El programa diseñado es una oportunidad para que los usuarios de las seis bibliotecas locales de la Red Capital de Bibliotecas - Biblored, conozcan y usen los recursos electrónicos de información en el momento de buscar y recuperar información para satisfacer sus necesidades de información.

El uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la nueva sociedad del conocimiento, se ha convertido en la primera fuente de consulta de información; lo cual es una oportunidad desde el contexto bibliotecológico, para que por medio de las mismas se llegue en tiempo real a los usuarios que las utilizan, con el fin de suministrar fuentes de información impresas y recursos electrónicos de información.

BIBLIOGRAFIA

BERNAL TORRES, César Augusto. Metodología de la investigación. Bogotá: Pearson Educación, 2006. 286 p.

BIBLORED. Documento de trabajo en borrador: estructura y lineamientos para su desarrollo. Bogotá Biblored, 2002. 80 p.

BONILLA CASTRO, Elssy y RODRÍGUEZ SEHK, Penélope. Más allá del dilema de los métodos: la investigación en ciencias sociales. 3 ed. Bogotá: Editorial Norma, 2000. 421 p.

SERNA GÓMEZ, Humberto. ¿Cómo medir la satisfacción de clientes?: teorías, estrategias y metodología. Bogotá: Universidad de los Andes, 2001. 154 p.