

# USUARIOS DE LA INFORMACIÓN: formación y desafíos

Rosa Emma Monfasani - Marcela Fabiana Curzel



Alfagrama  
Ediciones



Instituto Nacional  
de Tecnología Industrial

Extensión y Desarrollo  
División Bibliotecas

# Usuarios de la información: formación y desafíos

Rosa Emma Monfasani  
Marcela Fabiana Curzel



Alfagrama  
Ediciones

# Índice

---

Iniciando la lectura de este libro . . . . .	11
--	----

## Primera Parte

### Información, usuarios y formación

<b>1. El camino hacia la sociedad de la información . . . . .</b>	<b>17</b>
El contexto social . . . . .	17
Argentina en la sociedad de la información . . . . .	21
La "brecha digital" . . . . .	23
La información . . . . .	24
El camino de las bibliotecas . . . . .	25
Manifiesto de Alejandría sobre bibliotecas . . . . .	29
Notas . . . . .	30
<b>2. La formación de los usuarios de la información . . . . .</b>	<b>31</b>
Contexto de la formación de usuarios (FU) . . . . .	31
La situación de la FU en la Argentina . . . . .	33
Por qué es necesario un programa de FU . . . . .	35
El rol del usuario . . . . .	36
El rol de la biblioteca . . . . .	36
Concepción del programa de formación . . . . .	37
Para comenzar el plan: diagnóstico de situación de la biblioteca . . . . .	38
Ámbito interno . . . . .	40
Ámbito externo . . . . .	41
Líneas estratégicas de mejora . . . . .	42
A modo de comentario sobre la FU . . . . .	44
Notas . . . . .	45

<b>3. Los usuarios</b> . . . . .	47
¿Quiénes son los usuarios de la información? . . . . .	47
Estudio de usuarios . . . . .	50
Herramientas para el estudio de usuarios . . . . .	53
El cuestionario . . . . .	54
Algunos ejemplos de cuestionarios . . . . .	58
La entrevista . . . . .	61
La observación . . . . .	63
El contacto directo . . . . .	63
El libro de quejas y la caja de sugerencias . . . . .	64
Para tener en cuenta . . . . .	65
Algunas conclusiones . . . . .	65
Notas . . . . .	66
<b>4. Formas para formar</b> . . . . .	67
La señalización . . . . .	67
La orientación . . . . .	68
Las charlas y las visitas guiadas . . . . .	69
Los impresos . . . . .	70
El sitio web de la biblioteca como portal de formación . . . . .	71
Visibilidad en la web . . . . .	73
Requisitos de contenido formativo que debe tener la web . . . . .	74
Las ayudas en línea . . . . .	76
Ejemplos de instrucciones en línea . . . . .	77
La educación a distancia o <i>e-learning</i> . . . . .	80
Algunas reflexiones . . . . .	84
Notas . . . . .	86

**Segunda Parte**

**¿Cómo planificar la formación de usuarios?**

<b>5. ¿Qué es la formación de usuarios?</b> . . . . .	89
El porqué de la formación . . . . .	89
Caracterización de la FU . . . . .	90
Las dificultades de los usuarios . . . . .	93
Definiendo conceptos . . . . .	94
La relación de los conceptos . . . . .	95
Usuarios y bibliotecas . . . . .	96
Niveles de formación . . . . .	98
Los métodos instruccionales . . . . .	99
Notas . . . . .	102

<b>6. Entre teorías y modelos</b>	103
La construcción, el significado y el pensamiento crítico	103
Enseñando habilidades de información: la elección de un modelo	105
El modelo Big 6	106
Aprendizaje basado en problemas	107
Claves en el proceso de enseñanza-aprendizaje	108
¿Cómo se aprende?	109
¿Cómo enseñamos?	113
¿Con qué enseñamos?	119
Notas	126
<b>7. Haciendo planes</b>	127
¿Qué significa planificar?	127
Cuestiones básicas en la FU	128
¿Cómo hacer una planificación efectiva?	130
Secuencias de un programa	130
La construcción de un marco referencial	131
La elaboración del programa	132
Selección de las actividades de evaluación	135
Otros aspectos organizativos	137
La evaluación	138
Ejemplos	143
¿Cómo planifican otras bibliotecas?	148
Notas	154
<b>Tercera parte</b>	
<b>Hacia dónde va la formación de usuarios</b>	
<b>8. Alfabetización en información (AI)</b>	159
Definiendo algunos conceptos	159
Alfabetización en información	160
Ámbito de aplicación de la AI	163
En la biblioteca pública	163
En la biblioteca escolar	165
En la biblioteca universitaria	168
Normas sobre alfabetización en información	169
Reflexiones sobre la AI	175
Notas	176
<b>9. La biblioteca pública y sus desafíos</b>	177
El Centro de Recursos para la Comunidad	179
A modo de conclusión	180
Notas	181

<b>10. La biblioteca escolar y sus desafíos</b> . . . . .	183
El Centro de Recursos para el Aprendizaje . . . . .	184
El trabajo de campo . . . . .	187
Como ejemplo, algunas pautas . . . . .	188
Algunos comentarios sobre este tema . . . . .	191
Notas . . . . .	192
<b>11. La biblioteca universitaria y sus desafíos</b> . . . . .	193
Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) . . . . .	198
¿Qué es un CRAI? . . . . .	199
¿Para qué sirve un CRAI? . . . . .	202
Reflexiones sobre el CRAI . . . . .	203
Notas . . . . .	204
<b>Conclusiones</b> . . . . .	205
<b>Bibliografía</b> . . . . .	211