



UNIVERSIDAD DE SANCTI SPIRITUS  
"JOSÉ MARTÍ PÉREZ"

FACULTAD DE HUMANIDADES

CARRERA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y  
CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN



**TRABAJO DE DIPLOMA PARA OPTAR POR EL TÍTULO  
DE LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE  
LA INFORMACIÓN**

*Titulo: Actividades para desarrollar la búsqueda y uso  
de la información en los usuarios de Biblioteca Pública  
Ada Elba Pérez.*

*Autora: Yanitza Santos Lorenzo.*

*Tutora: MSc Madeline Gonzáles Salazar.*

*Asesora: MSc Marta Picart Hernández*

2013

## *PENSAMIENTO*

*"...la sabiduría que se obtiene de la experiencia no depende de la cantidad de información que disponga la persona sabia, sino de su habilidad para utilizarla".*

*Alexander King*

## *DEDICATORIA*

- ✓ A mi hija para que siga el camino correcto.
- ✓ A mi familia y esposo por todo el apoyo incondicional y constancia a lo largo de mi carrera.

## *AGRADECIMIENTOS*

- ✓ A mi asesora Marta Picart por su dedicación y entrega en el diseño y estructura de la tesis.
- ✓ A mi tutora Madeline González Salazar por toda su ayuda y cooperación en este importante empeño.
- ✓ A mi jefa de carrera Priscila Guerra por su colaboración.
- ✓ A los profesores quienes nos formaron y nos dieron las bases necesarias para poder cumplir este objetivo.
- ✓ A mis compañeros de aula y de trabajo por todo el apoyo brindado.

## RESUMEN

La educación de usuarios en la formación del estudiante desempeña un papel fundamental en las actuales condiciones de universalización, siendo este trabajo la vía asequible para orientar con responsabilidad las actividades relacionadas con la vida académica, laboral, investigativa, familiar y social del docente en formación. El presente trabajo de diploma tuvo como objetivo proponer actividades para desarrollar la búsqueda y uso de la información en los usuarios de Biblioteca Pública Ada Elba Pérez en Jarahueca, donde se realizó un análisis bibliográfico que contiene temas relacionados con la educación de usuarios y proporciona herramientas que el bibliotecario puede utilizar en el trabajo con la información, proceso que revertirá en los estudiantes en formación para lograr desarrollar las habilidades necesarias en la búsqueda y uso de esta. En el desarrollo del estudio se emplean técnicas como: entrevistas, encuestas, revisión de documentos, entre otras que contribuyen a dar rigor científico a los resultados. Todo lo anterior se complementa con la propuesta de actividades, con el fin de la preparación en el contexto actual de las bibliotecas públicas y dar solución a la problemática planteada.

**Palabras claves:** Educación de usuarios, actividades, habilidades, búsqueda y uso de la información, bibliotecas públicas.

<b>NDICE</b>	<b>Pág.</b>
<b>INTRODUCCIÓN.</b>	1
<b>CAPÍTULO 1: APRECIACIONES TEÓRICA_ CONCEPTUALES SOBRE EDUCACIÓN DE USUARIOS EN LAS BIBLIOTECAS.</b>	6
1.1. Surgimiento y desarrollo de las bibliotecas.	6
1.1.1. Tipología de las bibliotecas.	8
1.2. Bibliotecas públicas.	9
1.2.1. Bibliotecas públicas cubanas.	10
1.2.2. Bibliotecas sucursales.	12
1.3. Servicios bibliotecarios.	13
1.3.1. Tipología de los servicios bibliotecarios	13
1.4. Usuarios en los sistemas de información.	15
1.4.1. Tipología de usuarios.	16
1.5. Estudio de usuarios. Desarrollo y propósito.	16
1.6. Conceptualización del término educación de usuarios.	18
1.6.1. Educación de usuarios en las bibliotecas públicas.	19
1.7. La información en las bibliotecas públicas.	20
1.8. Búsqueda de información bibliotecaria.	22
1.9. Uso de la información.	24
<b>CAPITULO 2: CONSIDERACIONES SOBRE EL DISEÑO METODOLÓGICO Y EL RESULTADO DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN.</b>	26
2.1. Caracterización de la biblioteca pública Ada Elba Pérez.	26
2.2. Caracterización del diseño metodológico.	26
2.2.1. Caracterización de la población y la muestra. Criterios de selección.	27
2.2.2. Métodos y técnicas. Su aplicación en el proceso de investigación.	28
2.3. Análisis de los resultados.	29
2.4. Propuesta de actividades. Una opción indispensable.	37
<b>Conclusiones</b>	45
<b>Recomendaciones</b>	46
<b>Bibliografía consultada</b>	41
<b>Anexos.</b>	50

## INTRODUCCIÓN

La educación de usuarios es parte de la vida del estudiante en todos los niveles de la enseñanza, si se desea que se convierta en un hábito en función de las habilidades para informarse, el accionar en una biblioteca pública a partir de la enseñanza en el manejo de la información en cada nivel depende de la capacidad de adquirir conocimientos y de las necesidades que detectan los bibliotecarios en el diario proceso de diseminación de la información acorde con las posibilidades de cada institución con su contexto.

La búsqueda de información constituye una necesidad de todos los individuos, en cada momento del desarrollo de su actividad laboral y profesional. El aumento exponencial de la misma en la llamada sociedad de la información hace cada vez más difícil el acceso a un producto informativo que proceda de fuentes confiables y que posea un carácter científico. Por eso, es de vital importancia la función de las bibliotecas y centros de información en la orientación y satisfacción de las necesidades informativas y el aprendizaje de sus usuarios.

Contribuir a la formación de la sociedad de la información implica propiciar y favorecer una serie de iniciativas, o actividades concretas orientadas a un nuevo desarrollo, basado en la participación y la capacidad de generación, difusión y utilización de los nuevos conocimientos. Es importante que las personas sepan reconocer que la información es necesaria para resolver los problemas de la vida; del mismo modo, es indispensable que sepan localizar, evaluar, seleccionar y aplicar la misma de manera adecuada y pertinente.

La educación de usuarios es necesaria debido a la proliferación de recursos y de posibilidades de acceso a la información. Los usuarios se enfrentan a varias alternativas de elección, de información abundante y diversa en sus estudios, en su puesto de trabajo y en su vida privada.

Es importante que en las bibliotecas públicas se asuman y tributen unos a otros todos los servicios dirigidos a la comunidad y favorecer el uso de la lectura y la búsqueda de la información, de esta manera convertir a la educación de usuarios en una actividad transversal en el entorno educativo y recreativo.

De igual forma se debe extender y diversificar las ofertas de servicios formativos, informativos y recreativos a la comunidad por lo que se requiere de una adecuada utilización de las tecnologías de la información que permita poner en práctica todas sus potencialidades. En la literatura consultada se expone algunas reflexiones relacionadas con el concepto de información centrada dentro de los propósitos concretos de la educación de usuarios, se realiza un recorrido sobre el derecho, acceso a la información y se conecta la evolución del bibliotecario tradicional al especialista de la información y el desarrollo de la cultura informacional en la sociedad, se enfatiza en el usuario y sus necesidades informativas así como en los estudios de los usuarios como un acercamiento a su desarrollo y propósitos, se refiere la importancia y la evolución de la información y la educación de usuarios como proveedor de habilidades y destrezas en el manejo y uso de la información y además a la necesidad de una cultura informacional, cultura que se expresa no solo desde las bibliotecas sino desde cualquier contexto en situaciones de acceso y recuperación de información, en lo cual respecta es indispensable asumir un nuevo rol que permita conocer y desarrollar habilidades y destrezas en el manejo y uso de ésta.

El desarrollo de habilidades en el uso de la información debe partir del usuario, a partir de la necesidad de iniciarla desde edades tempranas para cuando comience otros estudios el usuario esté preparado, ya que actualmente se muestra un bajo nivel de conocimientos en cuanto a sus competencias referidas a la educación de usuarios.

La importancia de esta educación en habilidades en información, es un componente primordial, estas posibilita un desarrollo progresivo de las mismas a los usuarios como parte de una formación integral. La adquisición de habilidades, destrezas y el dominio de una serie de competencias para utilizar los diferentes tipos de materiales que se encuentran a disposición de los usuarios de diferentes edades, fortalece los procesos de enseñanza aprendizaje y los convierte en usuarios autónomos de información con una preparación general.

La biblioteca pública ocupa el lugar idóneo para poner en práctica acciones que posibiliten desarrollar habilidades de educación de usuarios y hacerlos transitar por el camino de los conocimientos necesarios para localizar la información de forma eficaz y crítica.



Si el medio está transformando el acceso a la información haciéndolo más rápido, más amplio y más preciso, el nivel de los usuarios será otro. Demandará en consecuencia mayor información, con mayor oportunidad y precisión, pero a cambio participará más en la búsqueda directa de su información, en razón de que cuenta con los elementos para hacerlo.

Existen estudios sobre el tema que pueden ser considerados como antecedentes en los cuales el tratamiento del tema se aborda con un enfoque conceptual y con carácter general.

Para la realización de esta investigación se consultaron diferentes fuentes de información cuyo contenido se presenta en diferentes soportes, fuentes que sirvieron de apoyo al campo teórico conceptual del tema objeto de estudio.

Al realizar el análisis de investigaciones relacionadas con el tema el cual ha sido tratado a partir de diferentes enfoques teóricos no existen propuestas de actividades destinadas usuarios de bibliotecas públicas referidos con la búsqueda y uso de la información.

En la provincia de Sancti Spíritus la educación de usuarios ha sido utilizada como un instrumento imprescindible para el desarrollo individual y colectivo de todas las comunidades llevándolo hasta los municipios.

En el municipio de Yaguajay se ha trabajado en el desarrollo de esa cultura en general, que lleve a los ciudadanos a aprender a utilizar la información desde diferentes perspectivas y a explotar al máximo todos los servicios que brinda las bibliotecas públicas, no obstante ese objetivo no ha sido logrado al nivel al cual se aspira.

Se lleva a cabo el diagnóstico sobre el tema en la biblioteca pública Ada Elba Pérez ya que los usuarios no poseen las habilidades necesarias para realizar la búsqueda de información y el uso de esta.

Teniendo en cuenta lo antes expuesto se plantea el siguiente **problema científico**:

¿Cómo desarrollar en los usuarios de la Biblioteca Pública Ada Elba Pérez las habilidades necesarias para la búsqueda de información y el uso de esta?

Partiendo del problema se define como **objetivo de general** de la investigación: Proponer actividades para facilitar la búsqueda y uso de la información en la Biblioteca Pública Ada Elba Pérez.

Para la realización de esta investigación se proponen los siguientes **objetivos específicos**:

1. Determinar los fundamentos teóricos conceptuales que sirven de base al objeto de estudio.
2. Diagnosticar la situación de los usuarios de la Biblioteca Pública Ada Elba Pérez en cuanto a la búsqueda y uso de la información.
3. Identificar los criterios de los bibliotecarios de la biblioteca pública sobre la preparación de los usuarios en la búsqueda y uso de la formación.
4. Confeccionar un conjunto de actividades dirigidas a desarrollar las habilidades de los usuarios en la búsqueda y uso de la información.

Con el fin de cumplir los objetivos trazados se plantean las siguientes **preguntas científicas**:

¿Cuales son los fundamentos teóricos-conceptuales sobre educación de usuarios?

¿Cuál es la situación real de las habilidades en cuanto a la búsqueda y uso de la información en la Biblioteca Pública Ada Elba Pérez?

¿Qué criterios tienen los bibliotecarios de la biblioteca pública sobre la preparación de los usuarios en la búsqueda y uso de la información?

¿Qué actividades se pueden elaborar para desarrollar las habilidades de educación de usuarios en la biblioteca pública?

**Categorías de análisis:**

- ✓ Biblioteca pública
- ✓ Usuarios
- ✓ Búsqueda de información
- ✓ Uso de la información
- ✓ Educación de usuarios

Se proponen las siguientes **tareas**.

- ✓ Determinación de los fundamentos teóricos conceptuales acerca de la educación de usuarios.
- ✓ Diagnóstico de la situación real en el desarrollo de habilidades en la búsqueda y uso de la información en los usuarios de la Biblioteca Pública Ada Elba Pérez.
- ✓ Identificación de los criterios de bibliotecarios sobre la preparación de los usuarios en la biblioteca pública.
- ✓ Elaboración de una propuesta de actividades para contribuir a la búsqueda y uso de la información en los usuarios de la biblioteca pública.

En la investigación se emplearon diferentes **métodos y técnicas** que identificaron las causas del problema y las posibles vías para la solución y que propiciaron la obtención de datos. Los **métodos teóricos**: el **histórico-lógico, análisis-síntesis e inducción-deducción; análisis de documentos, la observación** como **métodos empíricos**, las **técnicas interrogativas encuesta y entrevista** y para el tratamiento de los datos la **estadística descriptiva y el cálculo porcentual**.

El trabajo de diploma esta estructurado en dos capítulos. En el primer capítulo se hace referencia a la fundamentación teórica conceptual sobre el uso de la información mediante la comunicación. En el segundo capítulo se interpreta el diseño metodológico y la determinación de la población y la muestra, las características de esta, se presenta las actividades para el desarrollo de las habilidades en los usuarios para la búsqueda y uso de la información. Se incluyen además las conclusiones, recomendaciones, la bibliografía consultada y el cuerpo de anexos que complementan la información.

Se utiliza para la descripción bibliografía de la literatura consultada la norma propuesta por la American Psychological Association (APA) en su sexta edición.

## **CAPITULO 1: APRECIACIONES TEÓRICOS CONCEPTUALES SOBRE EDUCACIÓN DE USUARIOS EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS.**

El nuevo milenio caracterizado por el desarrollo de la sociedad donde los individuos tienen la urgente necesidad de reconocer, utilizar y acceder de forma efectiva a la información para alcanzar el éxito desde el punto de vista personal y social, trae consigo un fenómeno interesante: todos los integrantes de la sociedad, profesores, técnicos, estudiantes, bibliotecarios, ancianos, requieren ser alfabetizados nuevamente, pero no para aprender a leer y escribir sino para desarrollar habilidades que van a permitir aprender a lo largo de la vida como gestionar la información y el conocimiento que los hará pensar y vivir de un modo diferente.

Las personas tienen que adaptarse al cambio e integrarse a la nueva sociedad donde se hace imprescindible la búsqueda y uso de la información y el desarrollo de habilidades para comprender la necesidad de utilizar información para resolver las situaciones que se presentan en el entorno; las necesidades de evaluarlas, la necesidad de utilizarlas con ética y responsabilidad y la necesidad de comunicar y compartir los resultados.

### **1.1 Surgimiento y desarrollo de las bibliotecas.**

Las bibliotecas son elementos fundamentales en el desarrollo cultural de los pueblos y articulan con otros organismos que también están orientados hacia estos fines. En su calidad de depósito de información escrita surgieron aproximadamente entre los años 3000 y 2000 a.n.e. en el Oriente.

Las primeras bibliotecas surgieron en Sumer para guardar tablillas de arcilla que por medio de inscripciones en escritura cuneiforme registraban información acerca de cuestiones comerciales y legales.

La primera biblioteca egipcia fue establecida por el faraón Ransés II en el año 1250 a.n.e. custodiaba 20000 papiros. La más importante del mundo antiguo fue *La Biblioteca de Alejandría*, fundada por el rey Tolomeo I Sóter y ampliada por su hijo Tolomeo II Filadelfo en los primeros años del siglo III a.n.e. siendo esta el principal centro de erudición de todo el mundo helenístico.

En el siglo I a.n.e. los romanos acaudalados empezaron a crear bibliotecas privadas con obras griegas y latinas.

En la Edad Media muchos textos de carácter científico fueron copiados y conservados por los musulmanes y cristianos desde el siglo VIII y IX.

En Europa Occidental resultó fundamental la actividad realizada para preservar la literatura por las bibliotecas de los monasterios; en la que los monjes realizaban. Durante los siglos XVII y XVIII comenzaron a crearse bibliotecas nacionales, en toda Europa surgió además una copia manuscrita de obras clásicas y de temáticas religiosas.

Durante los siglos XVII y XVIII empezaron a crearse bibliotecas nacionales en toda Europa. Surgió además una nueva modalidad de bibliotecas, *La biblioteca Itinerante* de literatura popular.

Taylor (1995) plantea que "la biblioteca del futuro -de hecho la de hoy- es un ente grande, complejo y volátil, donde no hay lugar para la rigidez, la timidez, lo carente de imaginación o de aventura", y, entre las características que debe reunir quien tenga a su cargo los servicios de información en el futuro se señalan: visión, habilidad política y de comunicación, capacidad de llevar a la práctica los planes, tenacidad, persistencia, paciencia, flexibilidad y talento para el trabajo en equipo y para concertar alianzas, actitud de apertura ante los cambios y de aceptación de retos, creatividad y energía. La tarea que se avecina no será una empresa fácil, supone retos cotidianos y decisiones que implican tomar riesgos (Rojas, 2006, p. 28).

La actividad bibliotecaria y de servicios de información se está convirtiendo en una de las profesiones privilegiadas, dado que el poder contar con las posibilidades de acceso organizado a la información se incrementará en la era electrónica y la actividad de las bibliotecas ha estado ocupada desde siempre en organizar y sistematizar información, independientemente de su formato.

Ponjuán (2004) expone que:

**Biblioteca:** Es un lugar destinado al depósito de información registrada, principalmente en forma de libros, también hace referencia a cualquier recopilación de datos recogida en muchos otros formatos, así como otros

medios electrónicos, su principal objetivo es la provisión de información a partir del depósito y conservación del patrimonio documental. Oferta un conjunto de servicio que le permite al usuario encontrar respuestas a sus consultas ( p. 35)

Rojas (2006) expone que " la biblioteca sea cual fuera su denominación es una colección organizada de libros y publicaciones seriadas impresas o de cualesquier otros documento que pueden ser gráficos o audiovisuales. Sus servicios facilitan a los usuarios el uso de estos documentos con fines informativos, de investigación, de actualización, de educación o recreativos " (p. 115).

### **1.1.1 Tipologías de las bibliotecas.**

Ponjuán (2004) expone que las bibliotecas se pueden dividir siguiendo varios criterios:

**Territorialidad:** Nacionales, provinciales, municipales, comunitarias y populares

**Nivel de acceso a sus productos y servicios:** Públicas y privadas

**Subordinación metodológica y administrativa a instituciones educativas:** Escolares y universitarias

**Naturaleza del contenido de la información que posee:** Médicas, ciencias y técnicas, especializadas en bibliotecología y ciencias de la información, especializada en ciencias jurídicas

**Nivel de integración con las nuevas tecnologías:** Tradicionales, electrónicas, digitales, híbridas, virtuales

Algunos autores como la International Federation of Library Association (IFLA), La UNESCO y algunos autores que se han dedicado a elaborar diversas tipologías pero la mayoría coinciden en que existen fundamentalmente cinco tipos de bibliotecas que están presentes en todas las clasificaciones.

**Biblioteca Nacional:** Cumple una doble finalidad: proporcionar material bibliográfico de investigación para cualquier disciplina y conservar y difundir el patrimonio cultural de cada país.

**Biblioteca académica:** Están orientadas a apoyar los programas educativos y de investigación de las instituciones en que se encuentran integradas.

**Bibliotecas especializadas:** Están diseñadas para responder a unas necesidades profesionales concretas, suelen depender de empresas, sociedades, organismos e instituciones específicas.

**Bibliotecas escolares:** Complementan los programas de las instituciones a las que pertenecen iguala las bibliotecas académicas, también disponen de libros no académicos para fomentar el hábito de lectura.

**Bibliotecas públicas:** Tienen como finalidad principal la satisfacción de necesidades informativas en cualquier formato del mayor número posible de ciudadanos p.(39\_41).

## **1.2 Bibliotecas públicas.**

La biblioteca pública es un espacio cultural, informativo, educativo, lúdico abierto a todos los sectores sociales en que los libros han dejado de ser la única fuente de información. Estas se erigen en el primer centro de información local, puerta de acceso a la sociedad de la información y del conocimiento, concebida como un servicio básico y necesario, adquiere un papel predominante en lo que al equilibrio social y la igualdad de oportunidades en este ámbito se refiere.

La biblioteca publica garantiza una oferta integral y confluyente en información, formación socio \_ cultural, potencia el acceso a técnicas y materiales que garanticen la formación continua, desempeña un papel esencial y activo en la creación y fomento de los hábitos de lectura, en el desarrollo de la creatividad personal y de imaginación y en la utilización del tiempo libre, debe ser una entidad estimulante y dinamizadora.

Tiene una especial responsabilidad en lo relativo a la recopilación y el fácil acceso a la información local para que se mantenga viva la historia de la comunidad a la que sirve y se desarrolle su cultura.

Rojas (2006) define a la biblioteca pública como " colecciones de carácter universal y sirven a la comunidad. Popularizan los avances de la ciencia y la técnico, la producción y economía. Ofrecen información factográfica de interés comunitario con sus servicios de referencias. Contribuye al desarrollo cultural y educacional y de actividades recreativa. Apoyan servicios de otras bibliotecas y pueden organizar servicios para categorías especiales de usuarios de la comunidad y servicios comunitarios en general (p. 116) .

### **1.2.1 Biblioteca públicas cubanas.**

El Manual de los Servicios Bibliotecarios para SNBP define a la biblioteca pública cubana como una institución cultural que presta servicios a la población de una comunidad local, municipal o provincial y que está financiada por los Órganos del Poder Popular. Sus servicios son gratuitos y se brindan tanto a personas como a entidades. Está destinada al público en general o a públicos especiales como niños, discapacitados pacientes hospitalizados, presos, sin distinción de raza, credo, nacionalidad, edad, sexo, condición social o profesional p:1.

El panorama cultural a comienzo del siglo XX era desolador y puede considerarse una continuidad del siglo XIX en cuanto a los obstáculos que impedían el desarrollo de las bibliotecas. Frente a aquella situación se alzo una y otra vez la intelectualidad cubana. Durante las dos primeras décadas, la educación y la enseñanza pública se mantuvieron en un creciente deterioro caracterizado por la corrupción y el conservadurismo; lo que generó inconformidad en los sectores docentes e intelectuales progresistas.

Durante La Colonia el público lector, las tiradas y su distribución eran reducidas. En La República la situación empeoró debido a la primacía de publicaciones de textos de enseñanzas destinados a las escuelas privadas.

Durante muchos años la cultura fue obstaculizada, perseguida o mistificada por los intereses extranjeros que intentaban imponer sus modelos culturales. A la inexistencia de un público lector, derivada del alto porcentaje de analfabetismo, se sumaba el elevado precio de los libros.

En el batallar de personalidades e intelectuales honestos que afloraron para descubrir y divulgar el acervo cultural surgieron y se desarrollaron las bibliotecas públicas algunas de efímera existencia; otras de más sostenida trayectoria pero todas contribuyeron a la creación de cimientos sólidos que exaltaron a la cultura nacional.



En el período revolucionario algunos aspectos significativos del funcionamiento de las bibliotecas públicas ha sido objeto de investigación científica por ejemplo: la promoción de la lectura, los servicios bibliotecarios, los fondos bibliográficos, los recursos humanos, la bibliografía, la superación personal, historia de bibliotecas y los usuarios por solo citar algunos.

Desde los inicios del triunfo de La Revolución Cubana se ha llevado a cabo una serie de acciones para elevar el nivel cultural e instrucción de la población en general.

Con La Campaña de Alfabetización no solo se logró eliminar el analfabetismo sino que se logró una serie de cambios y de transformaciones sociales, las bibliotecas públicas pasan a ocupar el centro de la escena llamadas a propiciar y orientar el uso de los libros y garantizar un rápido acceso a la información, estas son instituciones determinantes en el proceso de formar hombres con alto sentido de integridad sobre la base de una concepción socialista.

Las bibliotecas públicas realizan un conjunto de acciones encaminadas a desarrollar a largo plazo la sociedad cubana mediante la promoción del libro y la lectura como son:

- ✓ La creación de un sistema de concursos para promover y estimular la escritura y la lectura (*Leer a Martí*).
- ✓ El otorgamiento *del Premio Raúl Ferrer*.
- ✓ *La creación de los clubes Minerva*.
- ✓ Formación y adiestramientos de promotores de lectura.
- ✓ La extensión de *La Feria Internacional del libro* hacia otras ciudades del país incluso zonas rurales.
- ✓ El *Programa de Universalización de la Enseñanza* con la creación de las sedes universitarias municipales.
- ✓ Realización de diversas acciones para aumentar la disponibilidad de títulos al servicio de los lectores y la renovación de las colecciones.

Las bibliotecas públicas en Cuba han evolucionado de manera positiva, a pesar del lastre económico que ha significado un freno para la sociedad cubana. Las

bibliotecas públicas implementan una serie de acciones para el desarrollo cultural de la comunidad como la creación del Programa Nacional para la Lectura, de los distintos espacios que se generan en las bibliotecas como son los proyectos de extensión bibliotecaria, los talleres literarios y otras actividades culturales y recreativas para la formación del usuario no solo en el contexto bibliotecario sino en la propia comunidad.

EL sistema de bibliotecas públicas, liderado por La Biblioteca Nacional José Martí de Cuba, ofrece servicios de información general, cuenta con una amplia red de bibliotecas populares distribuidas a lo largo de toda la isla que tiene un papel predominante en el trabajo cultural comunitario y desarrollan la promoción de la lectura como una de sus principales líneas de servicios.

### **1.2.2 Bibliotecas sucursales.**

Las bibliotecas sucursales tienen en sus fondos una variada literatura en correspondencia con las necesidades informativas e intereses de sus usuarios. Generalmente presentan salas de servicios para niños, jóvenes, adultos entre otras, los especialistas que allí laboran garantizan la satisfacción de las exigencias de sus usuarios con un alto nivel de preparación y profesionalismo.

Estas bibliotecas desarrollan la promoción de la lectura a través del préstamo de libros de diferentes temáticas y otras actividades como: revistas orales, conversatorios, narración de cuentos, comentarios literarios, actividades patrióticas y de solidaridad, charlas de libros, círculos de interés, conferencias y espacios de promoción de la lectura en todas sus variantes, se hacen cada vez más frecuentes en el ámbito comunitario.

La función de los bibliotecarios no se limita al interior de la organización de información es necesario salir en busca del usuario e involucrarse en su propia cotidianidad para ganar su aceptación y confianza. No es un hecho casual que se encuentre a un bibliotecario dirigiendo un debate cinematográfico, una tertulia literaria o haciendo actividades unipersonales de narración oral, esto demuestra que las bibliotecas parten a su vez de la propia comunidad.

Estas bibliotecas sucursales satisfacen las necesidades de información del usuario mediante los diferentes servicios bibliotecarios y aplican también las

diferentes vías para llevar la lectura y el conocimiento a las zonas de silencio realizando todas las acciones inherentes a una biblioteca pública.

### **1.3 Servicios bibliotecarios.**

Los servicios son actividades, beneficios, que una parte ofrece a otra, se organiza con el fin de satisfacer una necesidad conocida, es intangible y produce algo intangible que satisface una necesidad, su producción puede estar ligada a un bien o producto físico el que a la vez puede general un nuevo servicio.

Los servicios de la biblioteca pública se prestan sobre la base de la igualdad de acceso para todas las personas sin tener en cuenta edad, sexo raza, religión, nacionalidad, idioma o estado social.

Deben establecerse programas de extensión y formación de usuarios con el objeto de ayudar a sacar provecho a todos los recursos y atender a las demandas y necesidades informacionales, culturales y formativas ya sean individuales o colectivas.

Su variedad y nivel dependerá de los recursos, dimensiones y características de la comunidad a la que atiende.

#### **1.3.1 Tipología de los servicios bibliotecarios.**

Según el Manual de Servicios Bibliotecarios para el SNBP expone los principios de los servicios bibliotecarios como:

- ✓ Servicios que facilitan el uso de los documentos en la institución.
- ✓ Servicios que facilitan el uso de los documentos fuera de la institución.
- ✓ Servicios que facilitan información sobre los documentos.
- ✓ Servicios que facilitan datos.

Ponjuán (2004) en su obra Sistemas de información: Principios y Aplicaciones clasifica de manera general los servicios bibliotecarios como:

- ✓ Consulta de documentos en sala: Permite que el usuario interactúe con los documentos que forman parte de su colección.

- ✓ Referencia: Provee necesidades informativas.
- ✓ Préstamo Inter.\_bibliotecario: Permite el acceso a los documentos disponibles en los fondos de otras bibliotecas.
- ✓ Formación de usuarios: Logra que los usuarios obtenga el mayor provecho de las facilidades y recursos que el sistema pone a su disposición.
- ✓ Préstamo externo: Consiste en la sesión por parte de la biblioteca de alguno de sus documentos por un tiempo determinado a sus usuarios.
- ✓ Servicios de extensión bibliotecaria: Son aquellas acciones que desarrolla la biblioteca para llegar a usuarios que por diversas razones no pueden acceder a sus servicios.
- ✓ Extensión cultural: Realización de actividades culturales de forma permanente o temporal, pueden ser promovidas por la biblioteca o asumidas por ellas y se efectúan en los recintos bibliotecarios.
- ✓ Promoción de lectura: Son las acciones que realiza la biblioteca para crear y desarrollar el hábito de lectura a sus usuarios.
- ✓ Servicios de información a la comunidad: Le brinda al usuario la facilidad de acceder a la información local generada por la comunidad en la cual esta situada la biblioteca. (p. 43\_46).

Rojas (2006) plantea que entre los servicios se destacan como esenciales:

- ✓ Servicio de consulta y acceso a documentos en cualquier soporte documental.
- ✓ Servicio de préstamo a domicilio.
- ✓ Servicio de información general y de orientación e información bibliográfica.
- ✓ Servicio de información local y comunitaria.
- ✓ Servicio de formación de usuarios.
- ✓ Servicio a grupos con necesidades especiales.
- ✓ Servicio de apoyo a la formación reglada y a la autoformación.
- ✓ Servicios culturales.

La biblioteca debe proporcionar acceso a los siguientes servicios electrónicos:

- ✓ Servicio de acceso a Internet y a las páginas Web en puestos de consulta exclusivos y dotados de impresora.
- ✓ Servicio de acceso a los recursos de información electrónica de la propia colección, a través de puestos de consulta informáticos.
- ✓ Servicio de biblioteca a través de Internet, para posibilitar el acceso a la biblioteca desde el domicilio, la escuela o el lugar de trabajo las 24 horas del día.

#### **1.4. Usuarios en los sistemas de información.**

Rojas (2006) plantea que los usuarios en las bibliotecas públicas son el conjunto de la comunidad a la que estas prestan servicios, estos pueden ser ciudadanos de todas las edades, grupos o colectivos sociales y entidades o instituciones de públicas o privadas. (p: 60).

Los usuarios presentan necesidades de información, estas vienen dadas por la carencia de información de los individuos en su desarrollo en la sociedad, desde su formación escolar hasta su participación en proyectos investigativos o para la toma de decisiones.

Las necesidades de información de los usuarios se deben resolver en las instituciones de información de allí la importancia de conocer estas necesidades para elaborar perfiles; planear, diseñar y mejorar servicios y desarrollar colecciones entre otros.

Cada usuario es un mundo diferente, tiene distintas necesidades informativas nacidas a partir de que interactúa en una sociedad formada por individuos de desigualdades ideológicas, políticas y culturales lo cual lleva a que exista diversidad de necesidades que deben ser satisfechas por las instituciones.

El usuario de la información puede ser una persona grupo o entidad que utiliza la información o los servicios de información. Al estar involucrados los usuarios y trabajadores de estos centros en un proceso continuo de comunicación, el término

se refiere a todos los que utilizan la información sean o no trabajadores de estas instituciones.

#### **1.4.1 Tipología de usuarios.**

El término usuario puede acompañarse de un calificativo, entre estos los más comunes se encuentran:

**Usuario potencial:** Persona, grupo o entidad cuya actividad está vinculada directa o indirectamente al cumplimiento de la misión y los objetivos estratégicos de la organización o comunidad en la cual esta insertada la entidad de información.

**Usuario real:** Aquel usuario con el cual la entidad de información ya ha logrado establecer la comunicación.

**Usuario interno:** Es toda persona, grupo o entidad que se encuentra subordinada administrativa o metodológicamente a la misma gerencia que la entidad de información que no tiene una entidad intermedia de información.

**Usuario externo:** Es toda persona, grupo o entidad que no se encuentra subordinada administrativa o metodológicamente a la misma gerencia que la entidad de información, o que teniendo algunas de estas subordinaciones aludidas, tiene una entidad intermedia de información.

**Usuario intermediario:** Es toda persona, grupo o entidad que utiliza oficialmente la información y los servicios de una entidad de información con el propósito de cumplir una misión similar con respecto a otros usuarios.

**Usuario final:** Por diferencia con el intermediario, es el usuario que recibe los servicios pero no con el propósito o consciente de brindarlo, a su vez a otros usuarios.

#### **1.5 Estudio de usuarios. Desarrollo y propósitos.**

Los primeros estudios de usuarios fueron muy elementales, para Sanz (1994) se basaron en el análisis de las fuentes de información utilizadas en los distintos colectivos de investigadores, el estudio de los hábitos de comunicación entre los científicos o la valoración del uso que se hacía de los sistemas y servicios de

información. En la década del cuarenta y el cincuenta, existe cierto desarrollo sobre el tema pero no va ser hasta los años ochenta cuando realmente cobran gran importancia, influidos también por el cambio de paradigmas con respecto al usuario (citado por Cárdenas, 2007, p22).

Collin Marris (1986) plantea que " Un estudio de usuarios puede entenderse por un conjunto de estudios relacionados con las necesidades de información de individuos o grupos y su comportamiento en la búsqueda u uso de la información " (citado por Cárdenas, 2007, p. 22).

Una de las principales tareas del profesional de la información es tratar de entender el nivel de asimilación de los usuarios, estudiar el conjunto de procesos que realiza el individuo a la hora de asimilar información nueva, la interacción entre percepción y conocimiento, el razonamiento, la intuición, la asimilación crítica, la comprensión y la interpretación, así como los modos y niveles de procesamiento de la información y formas de representación del conocimiento con el objeto final de diseñar estrategias teniendo en cuenta factores internos y externos que determinan los comportamientos, hábitos, expectativas y necesidades de los usuarios hacia determinado tipo de información.

Los estudios de usuarios son la base fundamental para la realización del programa de alfabetización informacional así se obtienen las actitudes de los usuarios y sus valores con respecto a la información en general, sus características generales y su relación con las unidades de información en particular, además se analiza el comportamiento de los usuarios dentro de las unidades de información respecto a sus productos y servicios como los fundamentos del desarrollo de la recuperación de información.

Curras (1988) define los estudios de usuarios como " Una constante preocupación los trabajadores de información, para saber que tanto por ciento usan los servicios los usuarios, para saber si la biblioteca satisface o no las demandas de información " (citado por Cárdenas, 2007,p. 23).

El acceso a estas fuentes se hace mediante la práctica y el conocimiento personal o el uso de intermediarios cuyo papel es ayudar a los usuarios a obtener las respuestas apropiadas.

## **1.6 Conceptualización del término educación de usuarios.**

Wilson (1980) expresó que:

La educación es un proceso por el cual se logra que los usuarios de la información o los encargados de elaborar políticas nacionales en esta esfera adopten actitudes positivas con respecto a la necesidad de buscar información y estén motivados para realizar o desarrollar los recursos informativos (citado por Cárdenas, 2007, p. 24).

Hernández (2000) plantea que es " Una actividad que permite asegurar un cambio de actitud y comportamiento en los usuarios en cuanto a sus habilidades para recuperar información " (citado por Cárdenas, 2007, p. 24).

Según Gómez y Morales (2001) entienden la educación de usuarios al servicio de dar a conocer la institución, sus servicios y sus recursos de búsqueda documental. En este sentido ha solido ser una orientación para el uso y en algunos casos una instrucción bibliográfico\_ documental cuyo nivel depende del tipo de usuarios y del tipo de institución (citado por Cárdenas, 2007, p. 23).

Chopra (2001) expresa que " La educación de los usuarios ayuda para aumentar su conocimiento sobre la biblioteca como una fuente primaria de información y como una agencia a la que los usuarios pueden volverse para la ayuda con sus necesidades de información " (citado por Cárdenas, 2007, p. 24).

Según Carballo (2004) " La educación de usuarios es entendida como un conjunto de actividades o actuaciones de carácter pedagógico que pretender conseguir la máxima posibilidades informativas de las bibliotecas (citado por Cárdenas ", 2007, p: 24).

Según estos autores, se entiende que los usuarios deben aprender a utilizar los servicios y recursos informativos, deben adquirir habilidades para la recuperación de información y que es posible lograrlo si los usuarios son capaces de hacer un uso óptimo de las instituciones de información, sus servicios y recursos informativos.



### **1.6.1 Educación de usuarios en las bibliotecas públicas.**

Las bibliotecas públicas deberán organizar de manera regular y para el conjunto de los ciudadanos con especial incidencia en los sectores menos favorecidos actividades de educación en el uso de la información y la comunicación para ello deberán organizar visitas guiadas a las instituciones y secciones de aprendizaje que aborden aspectos como: consultas de catálogos, análisis de las fuentes de información, búsquedas informativas generales o sobre temas concretos, nociones generales sobre técnicas documentales.

Las actividades relativas a la educación de usuarios deberán organizarse de acuerdo a sus diferentes características y habrá de considerarse a sí mismo sus niveles formativos y edades.

El usuario es el personaje principal en las instituciones de información pero el conocimiento y habilidades necesarias para el correcto desenvolvimiento en la bibliotecas y su uso no nacen con el individuo sino que es necesario adquirirlas y estimularlas por eso es que este servicio es uno de los más importantes ya que su objetivo es lograr que el usuario obtenga el mayor aprovechamiento de las facilidades y recursos que el sistema pone a su disposición.

La educación de usuarios en estas instituciones es una preocupación constante, pues todo el esfuerzo que se destina para poner los documentos a disposición del usuario depende de esta educación es por ello que una de las actividades más importantes es que se haga un buen aprovechamiento que el catalogo público brinda, pero se incluye también el manejo de los repertorios bibliográficos y la promoción de la lectura.

El trabajo bibliotecario está encaminado en darle a conocer el material informativo disponible, así como la ayuda en materia de búsqueda y recuperación del mismo.

Esta actividad en las bibliotecas públicas constituye una tarea muy singular ya que cada grupo de lectores tienen características propias y es difícil encontrar similares.

Con los programas de educación de usuarios se pretenden conseguir que el usuario conozca las instituciones así como sus servicios, las colecciones, disposición del fondo; utilice de forma eficaz los instrumentos y herramientas en la búsqueda de información; desarrolle en él la capacidad de iniciativa e independencia en la búsqueda bibliográfica; lograr además que las bibliotecas y otras entidades de información cumplan a cabalidad con sus objetivos y logren una mayor eficiencia para que se sirvan de estas en la satisfacción de sus necesidades.

Hasta ahora se plantea la educación de usuario como una actividad centrada en enseñar al usuario a conocer la biblioteca, los servicios y recursos de información existentes en ella pero en la actualidad esto ha ido cambiando. La educación de usuario consiste en instruir al usuario en adquirir las destrezas necesarias para saber utilizar, depurar evaluar y explotar convenientemente y con sentido crítico la información.

### **1.7 La información en las bibliotecas públicas.**

Se exponen algunas reflexiones relacionadas con el concepto de información centrada dentro de los propósitos concretos de educación de usuarios.

A lo largo del desarrollo de la sociedad, el hombre le ha dado a la información diferentes connotaciones en relación con las culturas por las que ha transitado, muchas han sido las definiciones sobre ella que abordan enfoques diferentes desde diversas disciplinas.

En la literatura consultada se pueden encontrar múltiples definiciones del concepto de información, las cuales van a depender de la formación que se tenga de las diferentes disciplinas aunque algunas tienen puntos en común.

La información es un conjunto de símbolos con la capacidad de significar, está sujeta en diferentes soportes y tiene el potencial de recuperarse. Para un especialista de la información está tiene sentido a partir de que es recuperable y por lo tanto comunicable. Para que sirva debe ser transformada en conocimiento válido, las personas deberán desarrollar la habilidad no solo de acceder a ella sino también para evaluarla.

Rojas & Delgado (2006) expresan que:

La información está representada por grupo de datos representados organizados en cierto contexto que determinan el significado del conjunto. El conocimiento es información que ha sido verificada en algún sentido y sirve de base para la acción humana... la sabiduría es la habilidad para juzgar los datos, la información y el conocimiento, seleccionar solo aquellas unidades que son relevantes para la situación que se analizan ( p. 50).

Existe una gran relación entre información y conocimiento; informar es un proceso o actividad, conocer es un estado mental de tal forma que el conocimiento es el estado de conocer y la información es la actividad para obtener conocimiento.

Como centro fundamental este proceso de conversión de información en conocimiento, las funciones convencionales de una biblioteca son reunir, procesar, difundir, almacenar, usar la información documental para dar servicio a la sociedad.

Rojas (2006) define información como:

El contenido de las relaciones entre dos componentes de la realidad objetiva que se manifiesta en el cambio de estado de, al menos, uno de estos; contenido que viene dado por lo diverso que existen en dichos objetos, los cuales pueden ser no solo los portadores de información tradicionales y el hombre mismo sino cualquier objeto material o artificial que sea portador de dicha información de lo cual se deduce que todo objeto o sujeto que genere, contenga transfiera o suministre información constituye una fuente de información p: 109.

Cárdenas (2007) plantea que:

La información constituye, en sus distintos tipos, soportes y formas de transferencias el centro de transformaciones del sistema productivo, es un recurso imprescindible para el desarrollo económico, político y social. El acceso adecuado y actualizado de esta es esencial para el desarrollo económico y social en especial para apoyar los procesos de toma de decisiones, en la planificación, formulación y aplicación de políticas o para apoyar el desarrollo y la práctica profesional (p.8).

El acceso amplio a la información es clave para que las personas entiendan, participen, respondan a los retos que el desarrollo impone a la sociedad, es sin lugar a duda un requisito indispensable para el progreso de la humanidad.

Para un eficaz desarrollo de las actividades en las instituciones es elemental contar con información adecuada y oportuna como herramienta fundamental, la que debido al enorme caudal en circulación, ha de estar organizada y sistematizada en forma tal que se posibilite un uso efectivo.

Con el papel que estas jugando la información en la sociedad actual y su crecimiento exponencial propiciado por el desarrollo tecnológico ya no es posible acumular y guardar toda la información que se necesita sino que será necesario desarrollar habilidades para comprenderla, analizarla y tomar la esencia de la mayor cantidad de conocimiento que se produce.

Burchinal L G. expresa que ser competentes en cuanto a información, requiere un nuevo conjunto de destrezas y usar la información para una resolución del problema y una toma de decisiones eficaces y eficientes. . (Citado por Paz, 2011, p. 10)

### **1.8 Búsqueda de información bibliotecaria.**

El proceso de búsqueda y recuperación de la información es de vital importancia en el desarrollo del conocimiento pues en esta etapa se obtiene el material que permite reducir la incertidumbre y ampliar los elementos de juicio para la toma de decisiones y la solución de problemas.

Al iniciar un proceso de búsqueda de información las personas tienen distintas expectativas y metas, utilizan los sistemas de búsqueda como una herramienta para ayudar a alcanzar esos objetivos.

Considerando las diversas expectativas de información Rosenfeld (1998) identifica cuatro tipos de búsquedas:

**Búsqueda de elementos conocidos:** Consiste en una búsqueda acotada, cuenta con preguntas bien definidas y con poca alternativas de respuestas posibles.

**Búsqueda de existencia:** En este tipo existe una respuesta clara pero se desconoce como realizar adecuadamente la pregunta. Se trata habitualmente de

una búsqueda en que el valor del contexto es muy importante y suele tratarse de temas complejos y articulan distintas variables o de temas poco conocidos.

**Búsqueda exploratoria:** Se trata de una búsqueda en la que se desconoce exactamente lo que se quiere encontrar. En este caso el tema de búsqueda es amplio y por ende no existe una pregunta definida.

**Búsqueda global:** El objetivo de esta es conocer con profundidad un tema. Se trata de inspeccionar todos los aspectos y detalles de una materia para la cual habrá que formular la pregunta combinando variables en las que la pregunta incluya términos asociados.

(Citado por Sokol, 2004, p. 18-19).

Resulta fundamental considerar que las habilidades de quienes realizan la búsqueda de información son determinantes en la consecución de los resultados. Estas habilidades deben ser ponderadas en dos ámbitos: el primero ya esbozado en la caracterización de los tipos de búsquedas; se refiere al conocimiento que pueda tener el usuario con respecto a un tema, el segundo a las habilidades de un sujeto para usar determinados sistemas de búsquedas.

El conocimiento de un tema cuanto más acabado, posibilita la identificación de una información precisa requerida para la solución de un problema y la adecuada identificación de las fuentes documentales para la solución de la información relevante.

Esta actuación orienta el estilo de búsqueda, los procedimientos recogen el conocimiento de la realidad, estos procedimientos deben propiciar la ejecución independiente con cierta certeza del rumbo a escoger y permitir la apropiación del conocimiento, habilidades, formas de pensar y de actuar en un proceso de participación y comunicación activa.

El principal valor de la búsqueda reside en el aprendizaje y la adquisición de la información acumulada durante la búsqueda, más que en los resultados finales, el contexto del problema se mantiene y es llevado de una etapa de búsqueda a la siguiente.

La búsqueda de información constituye una necesidad para todos, en cada momento del desarrollo de una actividad laboral y profesional. El aumento

exponencial de la misma en la llamada sociedad de la información hace cada vez más difícil el acceso a un producto informativo que proceda de fuentes confiables y que posea un carácter científico. Por eso es de vital importancia la función de las bibliotecas y centros de información en la orientación y satisfacción de las necesidades informativas y el aprendizaje de los usuarios.

### **1.9 Uso de la información.**

La motivación para buscar, recuperar y usar la información tiene un carácter eminentemente utilitario y de producción. Esta utilización está fundamentada en la necesidad de producir conocimiento o simplemente para apoyar la toma de decisiones.

Ferrer (2005) expresa que:

Es importante que los que se educan y aprendan sean capaces de crear la motivación por el uso de la información, para aprender por sí mismos a descubrir lo nuevo; encontrar e interpretar información, desarrollar herramientas básicas de aprendizaje, considerarse en permanente proceso de formación y aprendizaje, estimular la acción reflexiva, el entrenamiento mediante el uso de fuentes de información diversas y en diferentes formatos y soportes (p. 27).

Rojas (2006) plantea que el objetivo del uso que se haga de la información determinan las necesidades de información de una persona, el término se refiere a esa carencia de los individuos que los bibliotecólogos mediante servicios o materiales de información intentan satisfacer (p. 51).

Rojas (2006) plantea que los hábitos y habilidades de lectura o de uso de la información y de los servicios de información de distintos tipos. Dominio y fluidez en el uso y aprendizaje de la tecnología de información y la comunicación disponible relacionada con su actividad, tiempo que dedica para procesar información con diferentes fines, habilidad para expresar las ideas (p. 158-159).

Las bibliotecas sucursales tienen en sus fondos una variada literatura en correspondencia con las necesidades informativas e intereses de sus usuarios, los especialistas que laboran en estas garantizan la satisfacción de las exigencias de sus usuarios con un alto nivel de preparación y profesionalismo. La educación de usuarios en estas instituciones es una de las actividades más importantes, pues se destina todo el esfuerzo necesario para poner los documentos a disposición del usuario, y se haga un buen aprovechamiento del catálogo público, donde se incluye el manejo de los repertorios bibliográficos y la promoción de la lectura.

## **CAPITULO 2: CONSIDERACIONES SOBRE EL DISEÑO METODOLÓGICO Y RESULTADOS DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN.**

En el proceso de investigación el diseño metodológico permite presentar las características del mismo, la población, la muestra y el tipo de muestreo sus criterios de selección además de emitir los criterios sobre el diagnóstico inicial, así como exponer la propuesta de actividades referidas al tema de investigación. El diseño de la investigación constituye la mejor estrategia, seleccionada

### **2.1 Caracterización de la Biblioteca Pública Ada Elba Pérez.**

Se nombra Ada Elba Pérez en homenaje a la poetisa jarahuequense de igual nombre fallecida el 14 de julio de 1992.

La institución se ubica en la calle 3ra inaugurada el 10 de octubre de 1992 cuenta con 2 salas de lectura; una para niños y jóvenes y otra para adultos y 1 sala para el desarrollo de colecciones donde se almacenan y procesan los volúmenes de nueva adquisición. Con un fondo de 4758 volúmenes aproximadamente en servicio y 81 láminas para la consulta del usuario. Posee 331 prestatarios inscritos en total, el diagnóstico por grupos etáreos y por tipología de usuarios se reflejan en el anexo 1.

La biblioteca cuenta con tres trabajadoras de ellas una es licenciada en bibliotecología y ciencia de la información y dos cursan el 6to año de esta carrera.

Para desarrollar el hábito de lectura y formar valores en la comunidad a la que sirve la biblioteca pública ha desplegado un amplio trabajo cultural destinado a todos los sectores de la población.

### **2.2. Caracterización del diseño metodológico.**

Es una investigación descriptiva porque describe las características de un conjunto de sujetos y áreas de interés, desde el punto de vista científico describe a través del diagnóstico inicial las habilidades de los estudiantes en la búsqueda y el uso de la información y la propuesta de acciones.

Este diseño es no experimental transeccional descriptivo, pues tiene como objetivo indagar la incidencia en que se manifiestan las variables, en este caso el



procedimiento consiste en medir un grupo de estudiantes en los cuales se proporciona la descripción en un tiempo determinado.

Existe fusión de los enfoques por los que la investigación es cualicuantitativa, se refiere en el orden cualitativo por el interés en comprender la conducta de los estudiantes en el marco de referencia donde actúan, así como se asume una realidad dinámica, por otra parte el aspecto cuantitativo se muestra en la búsqueda de hechos y causas del fenómeno social en estudio, prestando escasa atención a los estados subjetivos de los estudiantes, se orienta hacia el resultado y se utilizan datos numéricos.

### **2.2.1. Caracterización de la población y de la muestra. Criterios de selección.**

La muestra está compuesta por estudiantes de edades comprendidas entre los quince y veintitrés años; 13 son del sexo femenino y 8 de sexo masculino caracterizados de la siguiente manera, 14 estudiantes que cursan el nivel universitario subdivididos en 8 de sexo femenino y 6 de sexo masculino con edades promedio de 18-23 años y de ellos 2 cursan el primer año, 1 cursa el segundo año, 4 cursan el tercer año, 3 cursan el cuarto año y 4 cursan el quinto año de sus carreras correspondientes y 7 que cursan el medio superior subdivididos en 5 de sexo femenino y 2 de sexo masculino con edades comprendidas entre 15-17 años aproximadamente, de ellos 2 cursan el 10mo grado, 2 cursan el 11no grado y 3 cursa el 12mo grado (Anexo 2).

Conocer las características de estas edades es importante, y constituye un requisito para que la labor de formación bibliotecaria que se realiza pueda cumplirse con éxito.

En la presente caracterización sólo se incluyen aquellas peculiaridades más importantes y sobresalientes, que constituyen la diferencia fundamental entre los estudiantes de estas edades.

Conforme con el objetivo trazado se define como población a los 143 estudiantes prestatarios inscritos de la Biblioteca Pública Ada Elba Pérez ubicada en la comunidad de Jarahueca en el municipio Yaguajay.

En la selección de la muestra corresponde a los 21 estudiantes de preuniversitario y universitarios inscritos activos, o sea 15% de la población, se adoptó el

muestreo no probabilística con carácter intencional con la finalidad de estudiar las habilidades en la búsqueda y uso de la información de estos estudiantes, el carácter intencional o dirigido a estudiantes que cursan estos dos niveles de enseñanza se fundamenta en que estos dos grupos presenta una significativa diversidad, presente en la población o universo por su procedencia diversa, el cual está formado por 21 estudiantes, 14 que cursan estudios superior y 7 de que cursan estudios medio superior que oscilan entre 15 y 23 años,

De ellos 4 son factores de riesgo por conflictos en el hogar, inadecuados métodos educativos, como inconsistencia, indebidas formas de aplicación del castigo, etc. A pesar de eso, se puede plantear que es un colectivo entusiasta y activo, pues participan en las actividades que se planifican en la institución sobre todo de tipo recreativas como son revistas orales, libros debates, entre otras pues en las de carácter formativas necesitan de estimulación constante y directa por parte de quien vaya a dirigir o a ejecutar.

En visitas hechas a la comunidad y otros lugares sociales, se hace evidente lo planteado anteriormente en cuanto a los factores de riesgo, fundamentalmente en sus casas, no manifestaciones abiertas en el barrio o comunidad.

Se puede concluir que el grupo es común en cuanto a los existentes en otras bibliotecas, ubicadas en otras comunidades del municipio.

### **2.2.2. Métodos y técnicas. Su aplicación en el proceso de la investigación**

#### **Métodos teóricos.**

**Histórico – Lógico:** para la elaboración de la fundamentación teórica de la investigación y para referir la evolución del problema hasta la determinación de los resultados.

**Analítico – Sintético:** con el objetivo de analizar las ideas del estudio realizado y se sintetizaron los elementos que resultaron útiles para la elaboración de las acciones según las tareas trazadas.

**Inducción – Deducción:** para establecer generalizaciones en relación con los resultados científicos de la investigación a partir del análisis particular de los criterios de diferentes autores y de la teoría científica.

### **Métodos de nivel empírico:**

**Encuesta:** Dirigida a los estudiantes de nivel medio superior y nivel superior con el objetivo de medir los conocimientos que tienen sobre el funcionamiento de las bibliotecas públicas y los servicios que en ellas se prestan así como buscan estos y usan la información.(Anexo 3)

**Entrevista:** Dirigida a los bibliotecarios quienes ayudan con sus respuestas a diagnosticar el estado en que se encuentran los estudiantes que asisten a la institución cultural en la búsqueda y uso de la información que necesitan (Anexo 4)

**Análisis de documentos:** Permitted analizar la situación del problema planteado y consultar textos sobre los temas en cuestión.

**Observación:** Permitted conocer la realidad mediante la percepción directa de los objetos y fenómenos en condiciones naturales a partir de objetivos previamente establecidos Es una técnica de investigación que proporciona conocimiento científico, es una forma de recoger información en el contexto natural donde tienen lugar los acontecimientos. Se observa lo que acontece, se registra y después se analiza la información para elaborar conclusiones. (Anexo 5)

### **Los métodos estadísticos - matemáticos:**

**Estadística descriptiva:** Permitted el tratamiento de los datos y la representación de estos en tablas para su mejor análisis.

**Cálculo porcentual:** permitió analizar cuantitativamente los datos recogidos de los diferentes instrumentos realizados y presentar la información a través de él.

### **2.3. Análisis de los resultados.**

El resultado de la encuesta aplicada a los estudiantes permitió constatar los siguientes resultados cuantitativos.

Los resultados obtenidos en la pregunta 1 se pueden ver en el anexo 6.

**Tabla 1 Motivo de asistencia**

<b>Motivo de asistencia</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Realizar tareas escolares</b>	<b>9</b>	<b>43</b>

<b>Solicitar préstamos de documentos</b>	<b>6</b>	<b>28,5</b>
<b>Solicitar información al bibliotecario</b>	<b>4</b>	<b>19</b>
<b>Estudiar con sus propios libros</b>	<b>2</b>	<b>9,5</b>

En cuanto a la asistencia a la institución el 43% realiza tareas escolares, el 28,5% solicitan préstamos de documentos, el 19% solicitan información al bibliotecario y el 9,5% estudian con sus propios libros.

**Tabla 1.1 Motivo de asistencia según el sexo.**

<b>Asistencia</b>	<b>Sexo</b>			
	<b>Femenino</b>		<b>Masculino</b>	
	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Realizan tareas escolares</b>	<b>6</b>	<b>66,6</b>	<b>3</b>	<b>33,3</b>
<b>Solicitar préstamos de documentos</b>	<b>4</b>	<b>66,6</b>	<b>2</b>	<b>33,3</b>
<b>Solicitar información al bibliotecario</b>	<b>3</b>	<b>75</b>	<b>1</b>	<b>25</b>
<b>Estudiar con sus propios libros</b>			<b>2</b>	<b>100</b>

Se comprobó que para realizar tareas escolares el 66.6% es de sexo femenino y el 33.3% es de sexo masculino, para solicitar préstamos de documentos el 66.6% es de sexo femenino y el 33.3% es de sexo masculino, para solicitar información al bibliotecario el 75% es de sexo femenino y el 25% de sexo masculino y solo 2 estudiantes del sexo masculino asiste a la institución para estudiar con sus propios libros.

**Tabla 1.2 Motivo de asistencia según las edades.**

<b>Asistencia</b>	<b>Grupos de edades</b>					
	<b>15_17</b>		<b>18_20</b>		<b>21_23</b>	
	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Realizar tareas escolares</b>	<b>3</b>	<b>33,3</b>	<b>2</b>	<b>22,2</b>	<b>4</b>	<b>44,4</b>

<b>Solicitar préstamos de documentos</b>	<b>2</b>	<b>33,3</b>	<b>3</b>	<b>50</b>	<b>1</b>	<b>76</b>
<b>Solicitar información al bibliotecario</b>	<b>2</b>	<b>50</b>			<b>2</b>	<b>50</b>
<b>Estudiar con sus propios libros</b>					<b>2</b>	<b>100</b>

En el rango de 15-17 años de edad el 33,3% realiza tareas escolares y solicitan préstamos de documentos y el 50% solicitan información al bibliotecario. En el rango de 18-20 años de edad el 22,2% realizan tareas escolares, el 50% solicitan préstamos de documentos. En el rango de 21-23 años de edad se comprobó que 44,4% realizan tareas escolares, el 76% solicitan préstamos de documentos y el 50% solicitan información al bibliotecario y solamente 2 de los encuestados estudian con sus propios libros.

**Tabla 1.3. Motivo de asistencia teniendo en cuenta estudios que realiza.**

<b>Asistencia</b>	<b>Medio superior</b>		<b>Universidad</b>	
	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Realizar tareas escolares</b>	<b>3</b>	<b>33,3</b>	<b>6</b>	<b>66,6</b>
<b>Solicitar préstamos de documentos</b>	<b>2</b>	<b>33,3</b>	<b>4</b>	<b>66,6</b>
<b>Solicitar información al bibliotecario</b>	<b>2</b>	<b>50</b>	<b>2</b>	<b>50</b>
<b>Estudiar con sus propios libros</b>			<b>2</b>	<b>100</b>

En los estudiantes que cursan el nivel medio superior el 33,3% realizan tareas escolares y solicitan préstamos de documentos y el 50% solicitan información al bibliotecario. En estudiantes que cursan la universidad se comprobó que el 66,6% realizan tareas escolares y solicitan préstamos de documentos, el 50% solicitan información al bibliotecario y solamente 2 de los encuestados de los universitarios estudian con sus propios libros.

**Tabla 2 Habilidad para buscar la información**

<b>Habilidad para realizar la información</b>
---

<b>Estudio que realiza</b>	<b>Si</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>
<b>Medio superior</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>19</b>
<b>Universidad</b>	<b>5</b>	<b>24</b>	<b>9</b>	<b>43</b>
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>38</b>	<b>13</b>	<b>62</b>

En cuanto a las habilidades para buscar información se obtuvo que el 62% de los encuestados no tenían habilidades para buscar la información y que solo el 38% si la tenían.

**Tabla 2.1 Habilidades para buscar información por sexo.**

<b>Habilidades</b>				
<b>Sexo</b>	<b>Si</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>
<b>Femenino</b>	<b>6</b>	<b>75</b>	<b>7</b>	<b>54</b>
<b>Masculino</b>	<b>2</b>	<b>25</b>	<b>6</b>	<b>46</b>

El 75% del sexo femenino tienen habilidades para buscar la información y el 54% no tienen habilidades, el 25% de los estudiantes del sexo masculino tienen habilidades y el 46% no tienen habilidades.

**Tabla 2.2 Habilidades para buscar información por edades.**

<b>Edades</b>	<b>Si</b>		<b>No</b>	
	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>15_17</b>	<b>3</b>	<b>38</b>	<b>4</b>	<b>31</b>
<b>18_20</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>31</b>
<b>21_23</b>	<b>4</b>	<b>50</b>	<b>5</b>	<b>38</b>

En el rango de 15-17 años de edad el 38% tienen habilidades y el 31% no tienen habilidades, en el rango de 18-20 años de edad el 12% tienen habilidad y el 31% no tienen habilidad, en el rango de 21-23 años de edad el 50% tiene habilidad y el 38% no tienen habilidad para realizar información.

**Tabla 2.3 Habilidad para buscar información teniendo en cuenta los estudios que realiza.**

Estudios que realiza	Si		No	
	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Medio superior</b>	<b>3</b>	<b>37,5</b>	<b>4</b>	<b>31</b>
<b>Universidad</b>	<b>5</b>	<b>62,5</b>	<b>9</b>	<b>69</b>

En los estudiantes que cursan el nivel medio superior el 37,5% tienen habilidades y el 31% no tienen habilidades, en los estudiantes que cursan la universidad 62,5% tienen habilidades y el 69% no tienen habilidades para realizar la información.

**Tabla 3 Necesidad de orientación para búsqueda informativas**

<b>Necesidad de orientación para búsqueda informativas</b>		
Respuestas	Cantidad	%
<b>Si</b>	<b>15</b>	<b>71,4</b>
<b>No</b>	<b>2</b>	<b>9,5</b>
<b>A veces</b>	<b>4</b>	<b>19</b>

En cuanto a la necesidad de orientación para búsquedas informativas la encuesta constató que el 71,4% de los estudiantes necesitan orientación, el 9,5% no necesitan orientación y que el 19% necesitan orientación en algunas ocasiones.

**Tabla 3.1 Necesidad de orientación por sexos.**

Orientación	<b>Sexo</b>			
	<b>Femenino</b>		<b>Masculino</b>	
	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Si</b>	<b>9</b>	<b>60</b>	<b>6</b>	<b>40</b>
<b>No</b>	<b>1</b>	<b>50</b>	<b>1</b>	<b>50</b>
<b>A veces</b>	<b>3</b>	<b>75</b>	<b>1</b>	<b>25</b>

En el sexo femenino el 60% necesitan orientación, 50% no necesitan orientación y el 75% necesitan en algunas ocasiones de orientación. En el sexo masculino el 40% necesitan orientación, el 50% no la necesitan y el 25% la necesitan en algunas ocasiones.

**Tabla 3.2 Necesidades de orientación por edades.**

Orientación	Edades					
	15-17		18-20		21-23	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Si</b>	5	33,3	3	20	7	46
<b>No</b>			1	50	1	50
<b>A veces</b>	2	50	1	25	1	25

En el rango de 15-17 años de edad el 33,3% de los estudiantes necesitan de orientación, el 50% necesitan algunas veces de orientación. En el rango de 18-20 años de edad el 20% de los estudiantes necesitan orientación el 50% no necesitan orientación y el 25% la necesitan en algunas ocasiones. En el rango de 21-23 años de edad el 46% de los estudiantes necesitan orientación y el 50% no la necesitan y el 25% la necesitan en algunas ocasiones.

**Tabla 3.3 Necesidades de orientación teniendo en cuenta los estudios que realiza**

Orientación	Estudios que realiza			
	Medio superior		Universidad	
	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Si</b>	5	33,3	10	66,6
<b>No</b>			2	100
<b>A veces</b>	2	50	2	50

En los estudiantes que cursan el nivel medio superior el 33,3% necesitan de orientación y el 50% necesitan orientación en algunas ocasiones. En los estudiantes que cursan la universidad el 66,6% necesitan orientación y el 100% no necesitan orientación y el 50% la necesitan en algunas ocasiones.

**Tabla 4 Necesidad de ayuda para encontrar la información**

Necesidad de ayuda para encontrar la información		
Respuestas	Cantidad	%
<b>Si</b>	11	52,3
<b>No</b>	3	14,2
<b>A veces</b>	7	33,3



Para encontrar información con ayuda del bibliotecario según la encuesta el 52,3% necesitan niveles de ayuda, el 14,2% no necesitan de ayuda y el 33,3% a veces necesitan ayuda.

**Tabla 4.1 Necesidad de ayuda para encontrar la información por sexos.**

Necesidad de ayuda	Sexo			
	Femenino		Masculino	
	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Si</b>	<b>7</b>	<b>64</b>	<b>4</b>	<b>36</b>
<b>No</b>	<b>1</b>	<b>33,3</b>	<b>2</b>	<b>66,6</b>
<b>A veces</b>	<b>5</b>	<b>71,4</b>	<b>2</b>	<b>28,5</b>

En el sexo femenino el 64% necesitan de ayuda, el 33,3% no necesita de ayuda y el 71,4% a veces necesitan de ayuda. En el sexo masculino el 36% necesitan de ayuda, el 66,6% no necesitan de ayuda y el 28,5 a veces necesitan de ayuda.

**Tabla4.2 Necesidad de ayuda para encontrar la información por edades.**

Necesidad de ayuda	Edades					
	15-17		18-20		21-23	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Si</b>	<b>4</b>	<b>36,3</b>	<b>3</b>	<b>27,2</b>	<b>4</b>	<b>36</b>
<b>No</b>	<b>1</b>	<b>33,3</b>	<b>1</b>	<b>33,3</b>	<b>1</b>	<b>33,3</b>
<b>A veces</b>	<b>2</b>	<b>28,5</b>	<b>1</b>	<b>14,2</b>	<b>4</b>	<b>57,1</b>

En el rango de 15-17 años de edad el 36,3% necesitan de ayuda, el 33,3% no necesitan de ayuda y el 28,5% necesitan de ayuda algunas veces. En el rango de 17-20 años de edad el 27,2% necesitan de ayuda, el 33,3% no necesitan de ayuda y el 57,1% la necesitan algunas veces. En el rango de 21-23 años de edad el 36% necesitan de ayuda, el 33,3% no necesitan ayuda y el 57,1% necesitan algunas veces de ayuda.

**Tabla4.3 Necesidades de ayuda para encontrar información teniendo en cuenta los estudios que realiza**

Necesidad de ayuda	Estudios que realiza			
	Medio superior		Superior	
	Cantidad	%	Cantidad	%
<b>Si</b>	<b>4</b>	<b>36,6</b>	<b>7</b>	<b>63,3</b>
<b>No</b>	<b>1</b>	<b>33,3</b>	<b>2</b>	<b>66,6</b>
<b>A veces</b>	<b>2</b>	<b>28,5</b>	<b>5</b>	<b>71,4</b>

En los estudiantes que cursan el nivel medio superior el 36,6% necesitan de ayuda, el 33,3% no necesitan de ayuda y el 28,5% necesitan algunas veces de ayuda. En los estudiantes que cursan la universidad el 63,3% necesitan de ayuda, 66,6% no necesitan de ayuda y el 71,4% necesitan algunas veces de ayuda.

Mediante la entrevista a los bibliotecarios se pudo verificar que los estudiantes visitan con frecuencia la biblioteca pública para realizar tareas escolares, ampliar sus conocimientos y en busca de la lectura recreativa (novela, testimonio, aventura). Se comprobó que no están preparados para realizar búsquedas informativas en la institución ya que no tienen el conocimiento necesario sobre como usar los servicios que presta la biblioteca por ello siempre solicita la ayuda del bibliotecario, no conocen el uso del catálogo diccionarios siendo utilizado por muy pocos estudiantes. Para encontrar la información que solicitan estos no poseen las habilidades necesarias incluso no saben donde buscar cuando no tienen todos los datos precisos.

Al realizar el resumen de los resultados expuestos en las tablas anteriores y las entrevistas hechas a los bibliotecarios se pudo demostrar que los estudiantes visitan la biblioteca principalmente para realizar tareas escolares y solicitar préstamos de documentos que en su mayoría son de literatura recreativas.

**Se pudo identificar las siguientes limitaciones:**

- ✓ Falta provecho en el uso de la biblioteca como centro de información.
- ✓ No poseen las habilidades necesarias para localizar la información.
- ✓ No están preparados para encontrar la información por sí solos.
- ✓ No saben como orientarse en la búsqueda y uso de la información en la biblioteca.

Para dar respuestas a estas dificultades se propone la siguiente propuesta de actividades.

## **2.4 Propuesta de actividades. Una opción indispensable.**

El bibliotecario debe poner al estudiante en contacto no solo con los libros sino también con otros repertorios que brindan información y que estén a su alcance, para propiciar que analice la información, la comprenda, utilice sus contenidos, resuelva situaciones y construya un nuevo conocimiento que pueda luego comunicar.

Para la preparación de la propuesta se sugiere la utilización de diferentes técnicas participativas para lograr que los estudiantes se sientan motivados en la participación de cada actividad.

Se propone la siguiente metodología para la realización de la propuesta de actividades.

**Título**

**Objetivo**

**Objetivo del currículo**

**Técnica**

**Metodología**

**Bibliografía**

A continuación se presenta la propuesta de actividades:

## Actividad 1

**Título:** Un recinto extraordinario.

**Objetivo:** Caracterizar las diferentes áreas de la biblioteca y el personal que allí labora.

**Objetivo del currículo:** Interesar a los estudiantes por el quehacer socio cultural de la institución.

**Técnica:** Sopa de letras.

**Metodología:** La actividad se realiza mediante una sopa de letras donde los estudiantes deben buscar palabras claves en el trabajo del bibliotecario, para terminar se hace un recorrido y se va explicando cada área, funciones de cada una y los servicios que en ellas se realizan.

C	O	N	T	S	B	K	P	S	O	G	O	L	A	T	A	C
G	O	D	A	N	R	S	E	B	N	L	I	C	A	T	A	S
U	S	U	A	R	I	O	O	I	S	E	I	O	S	F	G	J
S	R	E	V	I	S	T	R	B	D	F	R	I	I	L	C	S
R	R	D	T	S	R	U	I	L	O	B	A	E	E	S	E	O
A	T	R	D	O	S	A	O	R	C	R	G	U	P	O	T	N
C	O	N	T	R	O	L	D	E	U	S	U	A	R	I	O	S
C	D	E	R	B	I	C	I	C	M	A	C	U	O	C	I	E
F	E	A	C	I	N	Z	C	O	E	L	U	T	C	I	L	R
G	D	F	H	L	M	L	O	N	N	A	D	G	E	V	B	V
R	E	V	I	S	T	A	S	S	T	B	S	A	S	R	I	I
I	C	O	N	S	E	R	V	A	C	I	O	N	O	E	B	S
S	L	I	B	S	O	M	A	T	S	E	R	P	M	S	I	O

**Bibliografía:** Manual de Servicios Bibliotecarios para el Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas.

## **Actividad 2**

**Título:** Un mundo maravilloso.

**Objetivo:** Despertar en los estudiantes el interés por la utilización de los documentos que existen en los fondos bibliográficos.

**Objetivo del currículo:** Establecer relaciones.

**Técnica:** Relacionando.

**Metodología:** Se comienza con la poesía **El ruego del libro de Gabriela Mistral** después se realiza un juego que consiste en:

Se colocan dos mesas con diferentes tarjetas colocadas bocabajo, cada estudiante toma una tarjeta de la mesa 1 (contienen las partes del libro), después de leerlas y analizarle el elemento inicial que contiene, se dirige a la mesa 2 (contiene el significado de las partes del libro) tratan de encontrar entre las tarjetas de la mesa 2 la que se relaciona con la tarjeta en su poder. Se termina la actividad dando a conocer las siguientes informaciones: 3 de abril es el día de la literatura infantil y 23 de abril es el día internacional del libro.

Se explica las partes del libro haciendo énfasis en aquellas que brindan información

Se explica que no solo el libro brinda información sino que hay otros repertorios donde se pueden buscar información.

**Bibliografía:** Herrera Acosta, Reina Estrella.

Clasificación de documentos.

### **Partes del libro**

**Sobrecubierta o chaleco:** Forro de papel que cubre el libro y que en las solapas ofrece datos del autor y la obra.

**Subtítulo:** Datos complementarios del título de la obra cuya función es aclarar, ampliar o precisar el título.

**Prefacio o prólogo:** Discurso preliminar realizado o no por el autor de la obra en el cual se hace una advertencia o aclaración.

**Introducción:** Parte inicial de un texto compuesto por el autor de la obra, en la que expone la finalidad del libro.

**Índice de materia:** Lista de los capítulos que contiene el libro.

**Índice analítico:** Índice alfabético de autores citados y materias que aparecen en el texto.

**Notas:** Referencias y aclaraciones de contenido realizadas por el autor, traductor o editor que pueden estar al pie de página o al final de la obra.

**Bibliografías:** Relación de las obras que el autor ha consultado, leído o estudiado como fuente de información para realizar el trabajo.

Cuerpo de la obra: Texto de la obra, que si posee subtítulo permitirá de forma rápida el contenido, la materia que trata el documento.

Las relaciones que se establecen serán motivo de análisis por el colectivo y el bibliotecario.

### Actividad 3

**Título:** Un amigo que te espera.

**Objetivo:** Motivar en los estudiantes el uso del catálogo.

**Objetivo del currículo:** Identificar los tipos de catálogos, su estructura y organización.

**Técnica:** Enlazar columnas.

**Metodología:** Los estudiantes deben enlazar la columna A que contiene los tipos de catálogos con la columna B que contiene la organización de los mismos.

#### COLUMNA A

#### COLUMNA B

Catálogo alfabético de autores

Registra alfabéticamente las entradas principales de cada uno de los documentos y la ficha resultante de la investigación de autoridad.

Catálogo alfabético de títulos

Las fichas están organizadas de acuerdo con el epígrafe o encabezamiento.

Catálogo alfabético de materias

Organizado por orden de clasificación u otro elemento utilizado en el lugar, rige el ordenamiento físico de las colecciones.

Catálogo oficial

En el se intercalan las fichas de títulos ya sean entradas principales o secundarias, y las fichas de series.

Catálogo topográfico

Las fichas están organizadas por la primera palabra del título cuando se tratan de obras anónimas o especiales

**Bibliografía:** Manual de Procesos Técnicos en las Bibliotecas Públicas.

#### **Actividad 4**

**Título:** Si buscas, encuentras.

**Objetivo:** Facilitar a los estudiantes la búsqueda en el catálogos.

**Objetivo del currículo:** Desarrollar la capacidad de preguntar y responder.

**Técnica:** Dando vueltas.

**Metodología:** El bibliotecario introduce el tema objeto de estudio e invita a los participantes a sentarse en círculo y explica en que consiste el juego.

En unas tarjetas estarán los títulos de algunos libros para que ellos elaboren las preguntas acerca de estos.

El bibliotecario guiará las botellas que estarán en el centro del grupo en círculo.

La botella verde indicará al estudiante que elaborará las preguntas y la botella ámbar indicará quien la responda y otro integrante realizará la búsqueda en el catálogo.

El bibliotecario puede promover a partir de las preguntas o respuestas nuevas reflexiones que profundicen el tema.

Gana el que mejor realice la búsqueda.



## **Actividad 5**

**Título:** Buscando un amigo perdido..

**Objetivo:** Realizar búsquedas del catálogo a los estantes.

**Objetivo del currículo:** Animar y desarrollar la creatividad y expresión.

**Técnica:** Aproximación a lo imposible.

**Metodología:** Se forman dos equipos, les entrega una tarjeta y se orienta la siguiente dinámica.

Cada grupo debe reflexionar sobre el título del libro que aparece en su tarjeta y dando riendas sueltas a sus conocimientos identificar el autor y la materia del libro.

Al concluir el trabajo grupal se expone y un participante designado previamente por el grupo hace la búsqueda en el catálogo y luego en el estante.

Gana el equipo que más rápido realice la búsqueda.

El bibliotecario va guiando la actividad y dando sus criterios según corresponda.

**Actividad 6.**

**Título:** Todo el conocimiento a tu alcance.

**Objetivo:** Valorar la búsqueda y uso de la información.

**Objetivo del currículo:** Efectuar búsqueda y uso de la información.

**Técnica:** Actividad demostrativa.

**Método:** Crítico- Analítico.

**Metodología:** Se comienza con una lluvia de ideas donde los estudiantes exponen los títulos de los repertorios bibliográficos que les gusten y se van escribiendo en un papelógrafo.

El bibliotecario hace la demostración de como se realiza el ejercicio con un repertorio seleccionado con anterioridad y después cada estudiante hace la búsqueda y uso de la información del título que expuso.

En el presente capítulo, se efectuó la caracterización de la Biblioteca Pública Ada Elba Pérez, institución que realiza un trabajo cultural desplegado a desarrollar el hábito de lectura y formar valores en la comunidad a la que sirve. Al valorar los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los usuarios y entrevistas a bibliotecarios de la institución en estudio, se detectaron los principales problemas que afectan el logro de mejores resultados en la búsqueda y uso de la información. Se presenta la propuesta de actividades, teniendo en cuenta diferentes técnicas participativas para lograr que los estudiantes se sientan motivados en la participación de cada actividad.

## **CONCLUSIONES**

El estudio realizado permitió concluir:

El análisis de los presupuestos teóricos-prácticos que sustentan la educación de usuarios permitió fundamentar la propuesta de actividades metodológicas.

El diagnóstico realizado y los criterios emitidos por los bibliotecarios de la Biblioteca Pública Ada Elba Pérez, confirmaron que los usuarios no poseen las habilidades necesarias en la búsqueda y uso de la información.

Las actividades metodológicas propuestas están elaboradas con un carácter novedoso, flexible y desarrollador, dirigidas a incrementar el desarrollo de las habilidades de los usuarios en la búsqueda y uso de la información.

## **RECOMENDACIONES**

La aplicación de las actividades metodológicas propuestas en la investigación a los estudiantes que cursan el preuniversitario y la universidad, usuarios de la Biblioteca Pública Ada Elba Pérez para comprobar su eficacia.

Presentar los resultados de la investigación realizada en eventos y talleres del sector para su socialización.

## BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA.

- Bustillo, G. & Vargas, L. (2001). *Técnicas Participativas para la educación popular, 1*. México: IMDEC.
- Bustillo, G. & Vargas, L. (2001). *Técnicas Participativas para la educación popular, 2*. México: IMDEC.
- Cárdenas, A. & Jiménez, N. (2007). Acceso universal a la información: De la educación de usuarios a la alfabetización informacional. *Bibliotecas. Anales de investigación, 3*, 5-39.
- Clemente, B. (2006-2007). *Educación de usuarios en la biblioteca pública provincial. Una experiencia con los docentes del instituto politécnico Eliseo Reyes*. (Disertación de Licenciatura no publicada). Biblioteca Publica Provincial Rubén Martínez Villena. Sancti Spíritus.
- Colectivo de autores. (1998). *Técnicas Participativas de Educadores Cubanos, 1*. APC. La Habana: Pueblo y Educación.
- Colectivo de autores. (1998). *Técnicas Participativas de Educadores Cubanos, 2*. APC. La Habana: Pueblo y Educación.
- Colectivo de autores. (1998). *Técnicas Participativas de Educadores Cubanos, 3*. APC. La Habana: Pueblo y Educación.
- Colectivo de autores. (2002). *Selección de lecturas sobre Investigación Acción Participativa*. APC. La Habana.: [S .ED].
- Colectivo de autores. (2002). *Trabajo Grupal. Apuntes para una Reflexión*. CIC-DECAP. La Habana: [S .ED].
- Conto, J. M. (2000) *Dinámicas de Grupos. Aspectos Técnicos*. Málaga: Aljibe.
- Ferrer, M. A. (2005). Información, conocimiento e investigación científica. *Bibliotecas. Anales de investigación, 1*, 17-34.
- Ferrer, M. A. (2011). *Currículo para bibliotecas escolares*. La Habana: Pueblo y Educación.
- Fowler, V. (2000). *La lectura, ese poliedro*. La Habana: Biblioteca Nacional José Martí.
- Grafton, P., Alfonso, M & Díaz, S. (1994). Programa de formación de usuarios para la enseñanza general en Cuba. *Booklet 7 Division of education research. 60th General Conference IFLA and, 72-79*.
- Hernández, R. (2003). *Metodología de la investigación, 1*. La Habana: Félix Varela.

- Hernández, R. (2004). *Metodología de la investigación, 2*. La Habana: Félix Varela.
- Herrera, R. E. (2005). *Clasificación de documentos*. La Habana: Félix Varela.
- Historia de las bibliotecas, 1*. (2005). Ciudad de La Habana: Félix Varela.
- Historia de las bibliotecas, 2*. (2006). Ciudad de La Habana: Félix Varela.
- Manual de los Servicios Bibliotecarios para el SNBP* (2008). Ciudad de La Habana: [s. E d.].
- Manual de Procesos Técnicos en las Bibliotecas Públicas* (2010). Ciudad de La Habana: Biblioteca Nacional de Cuba José Martí.
- Matías, D. (2012). *Propuesta de actividades para desarrollar habilidades de alfabetización informacional en escolares de 6to grado de la ENU Roberto Quesada Ramírez*. (Disertación de Licenciatura no publicada). Universidad Sancti Spíritus José Martí Pérez. Sancti Spíritus
- Mesa, B. M & Vega, O (2006). *Bibliotecología*. Ciudad de La Habana: Félix Varela.
- Paz de la, B. (2011). *Acciones metodológicas para contribuir al desarrollo de habilidades en los servicios de información*. (Disertación de Licenciatura no publicada). Filiar Universitaria de Salud. Yaguajay. Sancti Spíritus.
- Pérez, F. (2007). *Primera biblioteca pública de Sancti Spíritus*. Sancti Spíritus: Luminaria.
- Ponjuán, G. (2004). *Sistemas de información: Principios y aplicaciones*. Ciudad de La Habana: Félix Varela.
- Ponjuán, G. (2009). *Gestión de Información en las Organizaciones*. Ciudad de La Habana: Félix Varela.
- Pupo, N. (2009). *Vamos a leer en familia*. Ciudad de la Habana: Editorial de la mujer.
- Rojas, J. L. (2006). *Diseño de servicios de información*. Ciudad de La Habana: Félix Varela.
- Sánchez, B. S. (2004). *Desarrollo de colecciones*. Ciudad de La Habana: Félix Varela.
- Setién, E. (1994). Formación especial para la educación de usuarios en las bibliotecas públicas. *Booklet 7 Division of education and research. 60 th. General Conference IFLA, 59-60*

- Sokol, N. (2004). *Búsqueda y recuperación de la información*. Ciudad de La Habana: Félix Varela.
- Rojas, J. L. & Delgado de, D (2006). *Usuarios de la información*. Ciudad de La Habana: Félix Varela.
- Valdés, R. (2002). *Diccionario del pensamiento martiano*. La Habana: Ciencias sociales.
- Viciedo, M. (2006). Enfoque y tendencias de la biblioteca pública en el mundo de la información. *Biblioteca. Anales de investigación*, 2, 5-16.



# *Anexos*

---

---

**Anexo 1**  
**Diagnóstico por grupos etáreos.**

<b>Grupos etáreos</b>	<b>Prestatarios inscritos</b>	<b>Prestatarios inscritos activos</b>	<b>%</b>
<b>Niños</b>	<b>62</b>	<b>41</b>	<b>23,4</b>
<b>Adolescentes</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>5,1</b>
<b>Jóvenes</b>	<b>65</b>	<b>39</b>	<b>22,3</b>
<b>Adultos</b>	<b>139</b>	<b>61</b>	<b>34,9</b>
<b>Adulto mayor</b>	<b>49</b>	<b>25</b>	<b>14,3</b>
<b>Total</b>	<b>331</b>	<b>175</b>	<b>52,9</b>

**Diagnostico por tipología de usuarios**

<b>Tipología de estudiantes</b>	<b>Prestatarios inscritos</b>	<b>Prestatarios inscritos activos</b>	<b>%</b>
<b>Estudiantes</b>	143	89	62,2
<b>Primaria</b>			
<b>Primer ciclo</b>	34	24	70,6
<b>Segundo ciclo</b>	28	17	60,7
<b>Secundaria</b>	16	9	56,2
<b>Preuniversitario</b>	23	11	47,8
<b>Universitario</b>	42	28	66,7

**Anexo 2:**  
**Caracterización de la muestra.**

Edad promedio	Sexo		Estudio que realiza
	F	M	
15-17 años	5	2	2 en 10mo grado 2 en 11no grado 3 en 12mo grado
18-20 años	3	2	2 en 1er año 1 en 2do año 2 en 3er año
21- 23 años	5	4	2 en 3er año 3 en 4to año 4 en 5to año

### Anexos 3

#### Encuesta a los estudiantes.

Se está realizando en la biblioteca un estudio sobre búsqueda y uso de la información. Con el fin de tomar en cuenta sus opiniones le solicitamos y agradecemos su colaboración con las siguientes preguntas.

Sexo\_\_\_\_\_ Edad\_\_\_\_\_ Nivel escolar\_\_\_\_\_

1) Para su preparación visita usted la biblioteca pública.

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_ A veces\_\_\_\_\_

2) En caso negativo marque con (X) las causas.

Desconoce donde se encuentra\_\_\_\_\_

Se encuentra lejos de su campo de acción\_\_\_\_\_

No necesita visitarla\_\_\_\_\_

Otras ¿Cuáles?

3) En caso positivo señale los motivos por los cuales visita la biblioteca

Para realizar tareas escolares\_\_\_\_\_

Para estudiar con sus propios libros\_\_\_\_\_

Para solicitar información a la bibliotecaria\_\_\_\_\_

Para solicitar prestamos de documentos\_\_\_\_\_

Otros motivos\_\_\_\_\_

¿Cuáles?

4) ¿Sabe usted realizar búsquedas informativas en la biblioteca pública

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

5) ¿Se siente usted orientado por parte de los bibliotecarios para efectuar búsquedas bibliográficas en la biblioteca pública.

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_ A veces\_\_\_\_\_

6) Necesita ayuda para encontrar la información que desea que la bibliotecaria le preste

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_ A veces\_\_\_\_\_

Muchas gracias.

**Anexo 4**  
**Guía de entrevista.**

Con el objetivo de ganar en claridad sobre la búsqueda y uso de la información en los usuarios de la institución solicitamos su cooperación.

- 1) Visitan frecuentemente los lectores la Biblioteca Pública Ada Elba Pérez para solucionar sus necesidades informativas.
- 2) Cuales son los motivos fundamentales por los que los usuarios asisten a la biblioteca.
- 3) Consideras que están preparados para realizar por sí mismos la búsqueda bibliográfica.
- 4) Por donde se guían para la búsqueda bibliográfica. Solicitan su ayuda.
- 5) Considera usted que tienen habilidades para encontrar la información que necesitan en los documentos que la bibliotecaria les presta.

Muchas gracias.

**ANEXO 5**  
**GUÍA DE OBSERVACIÓN**

**Objetivo:** Observar las habilidades de los usuarios en las visitas a la Biblioteca Pública Ada Elba Pérez.

**Conductas a observar.**

- Ø La asistencia a la biblioteca.
- Ø Utilización del catálogo.
- Ø Identificación de sus necesidades de información.
- Ø Localización de la bibliografía en diferentes fuentes de información.
- Ø El uso y manejo de las obras de referencias, publicaciones seriadas. Y los documentos.

Anexo 6

