

HACIA UNA FORMACIÓN DE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN EN ENTORNOS LOCALES

[TOWARDS AN EDUCATION OF INFORMATION USERS IN
LOCAL ENVIRONMENTS]

NORA ELENA RENDÓN GIRALDO

Y

ROCÍO HERRERA CORTÉS

Resumen: Se presentan las características de la investigación que se llevó a cabo para conocer el contexto bibliotecario y sociodemográfico de la ciudad de Medellín (Colombia) y así definir un Modelo de programa formación de usuarios de la información para las bibliotecas públicas y populares de la ciudad que permita que los ciudadanos se asuman como sujetos sociales y participen más activamente en la construcción de la democracia y de la ciudad. El modelo se enmarca en el Plan de Desarrollo del Municipio de Medellín y en el Plan Municipal de Bibliotecas Públicas; así mismo, se consideran conceptuales de la teoría de la cultura política y la formación ciudadana, para contextualizar el tema objeto de estudio: formación de usuarios de la información, para su aplicación en una ciudad como Medellín, que semejante a otras ciudades latinoamericanas, posee factores de índole económico, social, educativo y cultural, que afectan el desarrollo personal y social de la comunidad y limitan la participación ciudadana.

Palabras clave: Formación de usuarios; Alfabetización informacional; Bibliotecas públicas; Proyecto Parques Biblioteca (Medellín); Sistema bibliotecario (Medellín, Colombia).

Escuela Interamericana de Bibliotecología, Universidad de Antioquia. Calle 67, No. 53-108, bloque 12, oficina 313. Medellín, Colombia.

Correo electrónico: nerendon@bibliotecologia.udea.edu.co; noraren@une.net.co

Artículo recibido: 12-08-08. Aceptado: 06-11-08

INFORMACIÓN, CULTURA Y SOCIEDAD. No. 19 (2008) p. 35-62

©Universidad de Buenos Aires. Facultad de Filosofía y Letras. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas (INIBI), ISSN: 1514-8327.

Abstract: This work shows the characteristics of the research carried out to know the librarianship and sociodemographical context of Medellín city (Colombia). Thus, a model of education of information users program for the public and popular libraries of the city has been defined. It was developed in order to allow citizens to assume themselves as social individuals and to take active part in the construction of both the democracy and the city. Medellín's development plan as well as Medellín's public libraries plan are the frame of reference for the above-mentioned model. Likewise, the concepts of political culture theory and citizen education have been considered in order to put into context the subject of study, *i.e.*, the education of information users for its application in a city like Medellín which, similarly to other Latin American cities, has economical, social, educational and cultural features that affect the individual and social development of the community and limit the civic participation.

Keywords: User Education; User Education Programs; Information Literacy; Public Libraries (Medellín, Colombia).

Introducción

El presente artículo se deriva de la investigación «*Modelo de programa de formación de usuarios de la información: para las bibliotecas públicas de Medellín*»¹, que desarrolló el Grupo de Investigación en Usuarios de la Información de la Escuela Interamericana de Bibliotecología (EIB) de la Universidad de Antioquia, financiado por la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina y la Universidad de Antioquia, con tres dependencias: Escuela Interamericana de Bibliotecología, Centro de Investigaciones en Ciencia de la Información (CICINF) y Departamento de Sociología.

Se presenta el alcance de la investigación, el planteamiento del problema, los objetivos, la metodología, algunos de sus resultados y el impacto que puede generar un proyecto enmarcado en el Plan Municipal de Bibliotecas Públicas como es el de los Parques Biblioteca, liderado por la administración municipal de la ciudad de Medellín durante el período 2004-2007, en función de la formación y participación de la ciudadanía en la construcción de ciudad. Para ello se tiene en cuenta, en primera instancia, una conceptualización teórica enmarcada dentro de la teoría de la cultura política y la formación ciudadana, que permite contextualizar el tema objeto de estudio: formación de usuarios de la información y alfabetización informacional, y su aplicación en la ciudad de Medellín caracterizada, como otras ciudades latinoamericanas, por los altos índices de pobreza, desempleo, violencia intrafamiliar, desigualdades sociales, entre otros, que afectan el

desarrollo personal y social de la comunidad. La intención es presentar una propuesta para formar usuarios de la información que permita que éstos se asuman como sujetos sociales y que participen más activamente en el desarrollo de sus comunidades en la construcción de la democracia.

Se considera que es precisamente la biblioteca pública una de las organizaciones sociales llamadas a contribuir a la formación de ciudadanos desde su función educativa facilitando el acceso y uso de la información para el aprendizaje permanente. Es la biblioteca un espacio propicio para la reflexión, acción, cultura y participación ciudadana; y como organismo social del Estado, debe reconocer al individuo como ser social que con todas sus diferencias y experiencias puede aportar a la construcción de ciudad y a la toma de decisiones que generen cambios en el desarrollo social, económico, político, educativo y cultural del país.

Es desde la academia que se aporta, en este caso, a una obra de inversión social, con el diseño de una propuesta fundamental que busca que la información en general, independiente del formato en que se encuentre, cobre vida en manos de los ciudadanos. Sin la formación de usuarios de la información para el uso eficiente de la información, difícilmente se logra el objetivo de educación y formación ciudadana en la era del conocimiento y de esta manera afrontar las desigualdades sociales y la ruptura de fronteras en una sociedad cambiante y democrática.

El estudio que acá se presenta, tiene sus antecedentes en los resultados de la investigación *«Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano»* (Naranjo Vélez, Rendón Giraldo y Giraldo Arredondo, 2006), desarrollada por la EIB y cofinanciada por la Universidad de Antioquia y el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Los resultados de la investigación permitieron constatar que existían escasos programas y servicios estructurados de formación de usuarios en las bibliotecas públicas de la ciudad. Por otra parte, se destacó la importancia y trascendencia de éstos no sólo en el propósito de contar con comunidades cada vez más informadas, sino también y muy especialmente, para que todos los ciudadanos hagan uso efectivo de la información para la toma de decisiones, para mejorar su calidad de vida y para lograr mayores niveles de participación que permitan la construcción de la tan anhelada democracia participativa. El contar con ciudadanos autónomos en el uso de la información y generación de conocimiento, posibilita la consolidación del Estado social de derecho y el ejercicio pleno de la ciudadanía.

Referentes conceptuales

Educación y ciudades educadoras

De acuerdo con Edgar Morin, la «educación debe promover una inteligencia general apta para referirse, de manera multidimensional, a lo complejo, al contexto en una concepción global» (Morin, 1999: 15). Si Medellín se ve permeada por los impactos e influencias de la globalización y de la internacionalización de la economía, es un hecho que, igualmente, estos sucesos permean en un amplio horizonte las actividades y motivaciones de sus ciudadanos. Razón de más para buscar estrategias que contribuyan al mejoramiento de la educación de sus habitantes. Igualmente, la administración pública de la ciudad debe apuntarle a la formación del ciudadano participativo, que se involucra en la toma de decisiones, para superar al «ciudadano poco cívico, indiferente, insolidario, individualista, un ciudadano carente de cultura participativa, carente de compromisos y desinteresado por los asuntos públicos» (Naranjo Giraldo, Hurtado Galeano y Peralta Agudelo, 2003: 25). Estos aspectos son destacados por Flórez Ochoa (1999: 18-19) cuando expone su concepto sobre el papel de la educación:

La educación en el sentido más amplio es el proceso mediante el cual las sociedades propician no sólo su reproducción cultural sino su desenvolvimiento armónico, la convivencia y el bienestar presente y futuro para todos sus miembros, en la medida en que los socializa, los integra a sus ideales, tradiciones y cosmovisión cultural; a su saber acumulado, a sus normas y pautas de convivencia y a sus expectativas y proyectos de desarrollo futuro, sin que por ello los individuos pierdan su libertad para escoger un proyecto de vida personal y de realización profesional, en interacción y reciprocidad con la comunidad de que hacen parte.

La complejidad del proceso educativo ha llevado a plantear estrategias que lo hagan posible desde escenarios diferentes al entorno educativo tradicional que tienen forma de vida en la ciudad misma desde lo social y lo colectivo. El propósito es llegar a concretar lo que se concibe como ciudad educadora que puede entenderse como un «proyecto de comunicación, de construcción de sentido, pues ésta se nos abre como ciudad posible, pensada desde el ideal de cada hombre, de cada grupo social y de cada institución social» (Serrano Arias, 1994: 21). Concebir la ciudad así, tiene la ventaja de entenderse como una serie de espacios para la participación y la crítica constructiva, para la experiencia y la vida creativa, en donde medios tan importantes como la información se convierten en recursos para el diálogo, tal como se indica en la Declaración de Barcelona que estableció la Carta de las Ciudades Educadoras y en donde en su numeral 13 se indica que «la ciudad educadora deberá formar en la información.

Establecerá instrumentos útiles y lenguajes adecuados para que sus recursos estén al alcance de todos en un plano de igualdad. Comprobará que la información concierne verdaderamente a los ciudadanos de todos los niveles y edades» (Serrano Arias, 1994: 21).

Por otra parte, hay que destacar el papel de la cultura y de la formación de la cultura política cuando se hace referencia a ciudades educadoras.

Si la cultura se refiere a las formas y modos adquiridos de pensar, hablar, expresarse, percibir, comportarse, comunicarse, sentir y valorarse a uno mismo en cuanto a individuo y en cuanto a grupos, como características de la vivencia de los pueblos, la cultura política se puede ver desde diferentes enfoques: la antropología social, la lingüística y la semiología, el análisis del discurso político y desde la comunicación, entre otros. Así mismo, la cultura política como parte de la cultura de un pueblo «integra valores materiales y espirituales, conocimientos para crearlos, aplicarlos y transmitirlos. Hay que decir que dichos valores se fueron formando por el hombre al transcurrir la práctica social a lo largo de la historia. También cabe señalar que la cultura política se apodera de los valores materiales no directamente, sino a través de mediaciones» (Serrano Arias, 1994: 21) que incluyen orientaciones cognitivas, afectivas y evaluativas. Es decir, «la cultura política es resultado de un proceso de acumulación de experiencias, imaginarios, valores y hábitos en diferentes ámbitos y espacios, desde lo puramente político hasta lo social y lo institucional mismo» (Serrano Arias, 1994: 21).

Esta cultura política contribuye indudablemente al desarrollo del concepto de ciudad educadora (Carta de ciudades educadoras. Declaración de Barcelona, 1994), entendida como una ciudad con personalidad propia, integrada en el país donde se ubica, abierta y relacionada con entornos urbanos y ciudades similares de otros países, con el ánimo de intercambiar experiencias y conocimientos, aprender y enriquecer la vida de sus ciudadanos. La ciudad será educadora cuando reconozca, asuma y ejercite la intención y responsabilidad de la formación, promoción y desarrollo de todos sus habitantes, empezando por los niños y los jóvenes, además de sus funciones tradicionales desde lo económico, social, político y de prestación de servicios. Esto es un sistema complejo en constante evolución; pero será educadora si concede prioridad absoluta a la inversión cultural y a la formación permanente de su población; ofrece todo su potencial con generosidad, se deja aprehender por todos sus habitantes y les enseña cómo hacerlo; es aquí donde la biblioteca pública tiene mucho que aportar.

La biblioteca pública como institución educativa

Acogiendo el concepto de biblioteca pública planteado por el Grupo de Investigación en Biblioteca Pública de la Escuela Interamericana de Bibliotecología, se entiende la biblioteca pública como:

[...] una institución de carácter social (incluye lo educativo, informativo y cultural), financiada y reglamentada por el Estado ², cuya finalidad es posibilitar el libre acceso a la información, registrada en un soporte documental, que responda a unos criterios de selección y adquisición, para la satisfacción de necesidades en el plano educativo, informativo, cultural y de uso del tiempo libre. Busca con ello, contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de todas las personas que hacen parte de una comunidad (municipio, vereda o barrio), para la construcción y articulación de relaciones democráticas, por medio de servicios y programas gratuitos y coordinados por profesionales del área (Jaramillo y Montoya Ríos, 2000: 30).

Por sus características y las funciones que cumple, la presencia de las bibliotecas públicas en la comunidad puede contribuir a mejorar la educación y propiciar la participación, donde se destaca el papel de la información para el desarrollo de la ciudadanía. Si se analiza el caso de la ciudad de Medellín, donde los planes de desarrollo de las administraciones de los últimos años han enfatizado en el propósito de convertirla en una ciudad educada, cabría preguntarse: ¿cómo acelerar y modernizar entonces los recursos que la ciudad requiere para su desarrollo? Pues bien, la respuesta está en impulsar sosteniblemente la educación, la cultura, la ciencia y la tecnología, y en general el desarrollo a todos los niveles, para el bienestar y el progreso de todos los medellinenses; y desde la biblioteca pública se pueden alcanzar importantes transformaciones, si se logran cambios en la forma como se usa el conocimiento en la comunidad, ya que una de las funciones que debe cumplir la biblioteca es la formación de usuarios, para que mediante el uso adecuado de la información sean más conscientes de sus derechos y sus deberes.

No en vano en el manifiesto de la Unesco para Bibliotecas Públicas, se consigna que «la libertad, la prosperidad y el desarrollo de la sociedad y de la persona son valores humanos fundamentales que sólo podrán alcanzarse si ciudadanos, bien informados pueden ejercer sus derechos democráticos y desempeñan un papel activo dentro de la sociedad», y destaca «la participación constructiva y la consolidación de la democracia dependen de una buena educación y de un acceso libre e ilimitado al conocimiento, al pensamiento, la cultura y la información» (UNESCO, 1994).

En el Plan Municipal de Medellín, 2004-2006: Compromiso de toda la Ciudadanía se plantea como una línea de acción el adecuar espacios para el encuentro ciudadano de Medellín y como parte de las estrategias, se ha contemplado la biblioteca como espacio de interacción y lugar de encuentro que se constituirá en apoyo básico para generar una ciudad más educada.

En este contexto, se estructuró el Plan de Parques Biblioteca, donde en espacios abiertos concebidos como centros culturales y comunitarios con entrada libre y gratuita para todas las personas, se cumplen funciones complementarias a la educación. La biblioteca pública se mira como un punto de encuentro para todas las personas; es la otra dimensión del espacio público y se convierte en la puerta de ingreso a la información, al aprendizaje, al conocimiento y a la cultura; favorece el crecimiento de las comunidades de manera individual y colectiva, y se constituye junto con la educación, en una de las inversiones sociales más productivas que garantiza las bases para la formación ciudadana y la convivencia.

Acerca de la ciudadanía y la cultura ciudadana

Ser ciudadano significa hacer valer el derecho de participar en el desarrollo de los procesos sociales y políticos de la comunidad. En este sentido, acceder a la ciudadanía es un proceso complejo en el que se entremezclan procesos institucionales, prácticas culturales, acciones políticas, etc. (Benedicto).

De acuerdo con Thomas Marshall (1998, citado por Bernal Medina y Álvarez Castaño, 2005: 64) uno de los autores que más se ha dedicado al estudio de la ciudadanía, ésta es un estatus asignado a todos aquellos que son miembros plenos de una comunidad. Dicho estatus confiere y garantiza a estos miembros igualdad respecto a derechos y deberes, así mismo otorga libertades y poderes y conlleva responsabilidades y restricciones. Según el mismo autor, es posible hablar de ciudadanía como una conjunción entre los derechos civiles, políticos y sociales; derechos que se han ido sucediendo en un orden lógico de acuerdo con el desarrollo social y a través de un proceso de concienciación de los ciudadanos sobre la importancia de la participación democrática.

Por otra parte, ser ciudadano no tiene que ver solo con derechos reconocidos por los aparatos estatales a los nacionales de un país, sino también, como lo destaca García Canclini con las prácticas sociales y culturales que dan sentido de pertenencia y hacen sentir diferentes a quienes poseen una misma lengua, formas semejantes de organizarse y satisfacer sus necesidades y añade «[...] reconcebir la ciudadanía como estrategia política supone reivindicar los derechos de acceder y pertenecer al sistema sociopolítico, como el derecho a participar en la reelaboración del sistema, definir por lo tanto aquello en lo cual queremos ser incluidos» (García Canclini, 1995).

La ciudadanía tiene sentido o conlleva dos dimensiones: la voluntad de participar en la vida política y el conocimiento de lo político (Giraldo Jiménez, 1998). Implica entonces, luchar por el reconocimiento de los derechos, pero también responsabilidades sociales, compromiso con proyectos que apunten al fortalecimiento social y a la participación ciudadana; esto solo es posible si se dispone de información que propicie una mayor intervención en los procesos de

toma de decisiones y en la solución de los problemas de la comunidad. Pero la abundancia de información y las facilidades para acceder a ella, no crean por sí mismas ciudadanos más informados, es necesario desarrollar habilidades para usar la información.

De la formación de usuarios a la alfabetización informacional

La formación de usuarios de la información

debe entenderse como un proceso que incluye un conjunto de acciones continuas, entre las que se encuentra el intercambio de experiencias y conocimientos, encaminados a la transformación permanente del usuario a partir de la comunicación de saberes sobre el uso de la información. Como proceso presenta una metodología propia, en el que se ofrece una serie de actividades de aprendizaje que requieren, de parte del formador, conocimientos de actividades pedagógicas que le den salida al proceso de enseñanza y aprendizaje. Se busca que el usuario adquiera y domine las competencias y habilidades que le permitan formular su necesidad de información, buscar, localizar, seleccionar, analizar, evaluar y usar la información para su posterior transformación y comunicación en forma significativa; así mismo, estar en condiciones de hacer uso de los servicios de una unidad de información y participar, de ser posible, en la evaluación y planeación de los mismos (Naranjo Vélez, Rendón Giraldo y Giraldo Arredondo, 2006: 48).

Es decir, es una función fundamental que deben asumir las unidades de información y que consiste -además de proveer y facilitar el acceso a la información- en estimular la creación de una cultura sobre el valor y significado de la información en función del propio desarrollo de la persona como ser social, inmersa en una comunidad de tipo académico, cultural, económico, político y social; de allí que la formación de ciudadanos está intrínsecamente relacionada con la formación de usuarios de la información en las bibliotecas públicas y populares³.

La formación de usuarios ha tenido un mayor desarrollo en el ámbito de las bibliotecas académicas, mientras que en las bibliotecas públicas el desarrollo ha sido más incipiente y se centró durante muchos años en lo que se denominó formación de lectores, enfocado a un segmento restringido de la población. No obstante, los programas de formación de usuarios en las bibliotecas públicas deben cubrir todo tipo de usuarios (amas de casa, desempleados, discapacitados, obreros, jubilados y estudiantes, entre otros); teniendo en cuenta además, características comunes aunque a veces poco aclaradas en los estudios de usuarios como son: «los excluidos, los desplazados, los pobres, las mujeres, entre

otros, y también preguntarse por nuevos nichos, espacios, esferas y territorios desde los cuales se estarían desarrollando acciones y emitiendo palabras y relatos forjadores de ciudadanos sin que lleguen a instalarse definitivamente en la ciudadanía», a los cuales también debe permear la biblioteca pública desde su función educativa (Uribe, citado por Naranjo Giraldo, Hurtado Galeano y Peralta Agudelo, 2003).

Lo anterior, lleva a destacar un punto de partida importante en la planeación de programas de formación de usuarios: la necesidad de identificar todos los segmentos de la población y a partir de allí, plantear unos objetivos de aprendizaje y diseñar programas dirigidos a formar al ciudadano frente al uso de la información y las bibliotecas, de acuerdo con sus características y necesidades. Lo que se busca es que la persona como ser social, desarrolle habilidades, competencias, conocimientos y actitudes tanto para el acceso y uso de fuentes impresas y electrónicas como recurso estratégico para el autoaprendizaje, así como para utilizar eficientemente las tecnologías de la información y la comunicación -TIC-, que le permita tomar decisiones conscientemente para el ejercicio de la ciudadanía, pues «se busca otorgar un nuevo sentido, mediante la interacción social y simbólica, a la construcción del mutuo reconocimiento de la diversidad social y cultural, de uno con uno mismo y en relación con los otros, también, entre nosotros y la relación con todos los otros. La clave aquí es tener como horizonte lo público-social: como conjunto de individuos que, eventualmente pueden seguir encontrándose e interactuando como colectivo, pero donde cada uno, a su vez, pueda hacer parte de muchos otros colectivos» (Delgado, 1999, citado por Naranjo Giraldo, Hurtado Galeano y Peralta Agudelo, 2003: 44). En este sentido se deben tener presente los intereses, habilidades, comportamientos, capacidades y conocimientos de cada uno de los usuarios, respondiendo a las características de la alfabetización en información.

Con respecto a esta última expresión, conocida también como alfabetización informacional (ALFIN), puede decirse que está directamente relacionada con competencias y habilidades que involucran la capacidad de comprender la importancia de usar la información en el momento indicado para resolver problemas; diseñar y aplicar estrategias eficientes de búsqueda de información, y operar con las herramientas prácticas y conceptuales de la tecnología de la información para localizar, acceder, procesar y diseminar la información, hasta la capacidad de evaluarla para llegar a convertir la información en conocimiento. Con la alfabetización en información se busca formar a los usuarios en el uso de la información, al fomentar en ellos una actitud crítica, analítica y reflexiva, indispensable para la investigación, la generación de conocimiento y aplicabilidad a su vida personal y social. Una definición de ALFIN en la que se establece su relación con la ciudadanía es presentada por Castillo Saéz en la siguiente cita:

La ALFIN [alfabetización informacional] como uno de los elementos esenciales en la participación ciudadana, constituirá un gran aporte en el desarrollo de competencias informativas en estudiantes, profesionales, investigadores y ciudadanos en general, propiciando un incremento del interés por la actualización permanente del conocimiento y por la cultura, que con el transcurso del tiempo, se reflejará en una sociedad más informada, más participativa y crítica, factores que fortalecerán el desarrollo económico, social, político y cultural del país (Castillo Saéz, 2005).

En los últimos años se ha reconocido la importancia de las habilidades informativas para formar ciudadanos competentes en el uso de la información, propiciando el compromiso cívico, el diálogo, la socialización del conocimiento, una activa participación ciudadana y un mayor grado de intervención en los procesos de toma de decisiones y de búsqueda de soluciones para los problemas que afectan a la comunidad; es por lo tanto indudable el compromiso social que tienen las bibliotecas públicas en este sentido.

Plan municipal parques biblioteca

Medellín, capital del Departamento de Antioquia (Colombia), es una ciudad que ha tenido una reconocida trayectoria bibliotecaria de carácter público y académico en el ámbito nacional e internacional, destacándose la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina y las bibliotecas de las cajas de compensación familiar (Comfenalco y Comfama); también se encuentra la Red de Bibliotecas Populares (REBIPOA), el Grupo de Bibliotecas Público-Escolares de Medellín (GRUBE), además de las bibliotecas universitarias, las especializadas y los centros de documentación.

La ciudad está constituida por 249 barrios, de los cuales diez cuentan con bibliotecas que ofrecen servicios bibliotecarios significativos. Estos barrios están organizados en 16 comunas, pero al 2005 solamente siete de éstas, contaban con biblioteca pública. Además de la carencia de bibliotecas en algunos sectores de la ciudad, se presenta otra limitación y es el hecho de que los espacios bibliotecarios en general, no se encuentran articulados para asegurar una mayor cobertura de los servicios y facilitar así el acceso a la información a los integrantes de las comunidades.

Si bien todas las unidades de información existentes en la ciudad, han intervenido, de una u otra manera, en la solución de necesidades, intereses y demandas de la comunidad apoyando con información las actividades relacionadas con la educación, la cultura, la investigación y la recreación, este esfuerzo y compromiso no ha sido suficiente, pues, al comparar la realidad con las pautas internacionales definidas por IFLA/UNESCO, en relación con el número de libros que deben ofrecer las bibliotecas conforme

al número de habitantes en sus zonas, se tiene que las bibliotecas públicas de Medellín solo ofrecen en promedio un libro para cada cuatro personas, cuando lo ideal es que exista una relación de 1.5 a 2.5 libros por persona. Estas cifras pueden ser un indicativo de la gran brecha que existe para garantizar el acceso real a la información, la educación y el desarrollo social.

Ante la situación expuesta y considerando la función educativa que deben cumplir las bibliotecas públicas latinoamericanas en la formación de ciudadanos, el gobierno local formuló acciones concretas para la ciudad de Medellín -dentro del Plan de Desarrollo Municipal 2004-2007- con el llamado Plan Maestro para los Servicios Bibliotecarios Públicos de Medellín (Alcaldía de Medellín, 2004), que cuenta con dos aspectos esenciales:

- La construcción y desarrollo de cinco Parques Biblioteca en las cinco comunas donde existe el más alto impacto de agresión, violencia, hacinamiento, desempleo y pobreza.
- El mejoramiento y transformación con calidad y estabilidad para beneficio de toda la comunidad, de la actual red de bibliotecas públicas y comunitarias.

Los Parques Biblioteca⁴ se conciben como un proyecto social, espacio de enlace comunitario y generador de nuevas dinámicas empresariales, educativas, culturales y lúdicas al servicio de los ciudadanos, dentro de un concepto muy ajustado a lo que propone Jordi Borja cuando afirma que

la ciudad es la gente, pero no toda la gente posee el estatus de ciudadanía, el estatuto de derechos y deberes que nos hace ciudadanos iguales por lo menos formalmente [...] es preciso hoy redefinir los derechos ciudadanos. No son suficientes los derechos a elegir y ser elegido en el gobierno local, ni el derecho a la vivienda o la educación. Se precisa derechos más complejos: a una participación política múltiple, al acceso a la información universal, a las tecnologías informáticas [...] el derecho a la ciudad, que además de vivienda incluye entorno significativo, accesibilidad y visibilidad, elementos de centralidad y monumentalidad, equipamientos y entornos cualificados, mixtura de poblaciones y actividades (Borja, 2005: 33).

La totalidad del proyecto de los cinco Parques Biblioteca, contempla 16.565 mts² de construcciones terminadas con la dotación y mobiliario respectivos; 66.390 mts² de espacio público para el disfrute ciudadano y 222.000 libros nuevos y formatos alternativos de interés para la comunidad y para aumentar la relación persona-libro de 0,25 a 0,40 (Pardo Cardona, 2005: 5). Se busca además,

articular los Parques Biblioteca en una red municipal con servicios de Internet y con los planes de: Desarrollo de Antioquia, del Valle de Aburrá y del Área Metropolitana, así como con el Plan Nacional de Cultura y el Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas de la Presidencia de la República. Por otra parte, se ampliará la infraestructura de la Biblioteca Pública Piloto (inaugurada en 1954) para que continúe liderando la conservación del patrimonio histórico y fotográfico de la ciudad, así como la adecuación de las ocho bibliotecas municipales existentes. Como ya se indicó los Parques Biblioteca están localizados en espacios centrales de las zonas en que se divide la ciudad, de acuerdo con un estudio que contrató Planeación Municipal para definir la ubicación y el impacto de los proyectos estratégicos de la ciudad, para lo cual se analizaron aspectos como: facilidad de acceso para los ciudadanos a través de los medios de transporte masivo de la ciudad (rutas de bus, metro cable, metro plus, etc.) y su potencial de desarrollo urbano, entre otros. En el siguiente gráfico, se identifican los nuevos Parques Biblioteca, que junto con las bibliotecas públicas municipales existentes, las bibliotecas adscritas a la Cajas de Compensación Familiar y bibliotecas filiales de la Biblioteca Pública Piloto de Medellín, coordinadora actual de la Red de Bibliotecas Públicas de Medellín y su Área Metropolitana, contribuyen al sano esparcimiento, la educación y la cultura en la ciudad⁵.

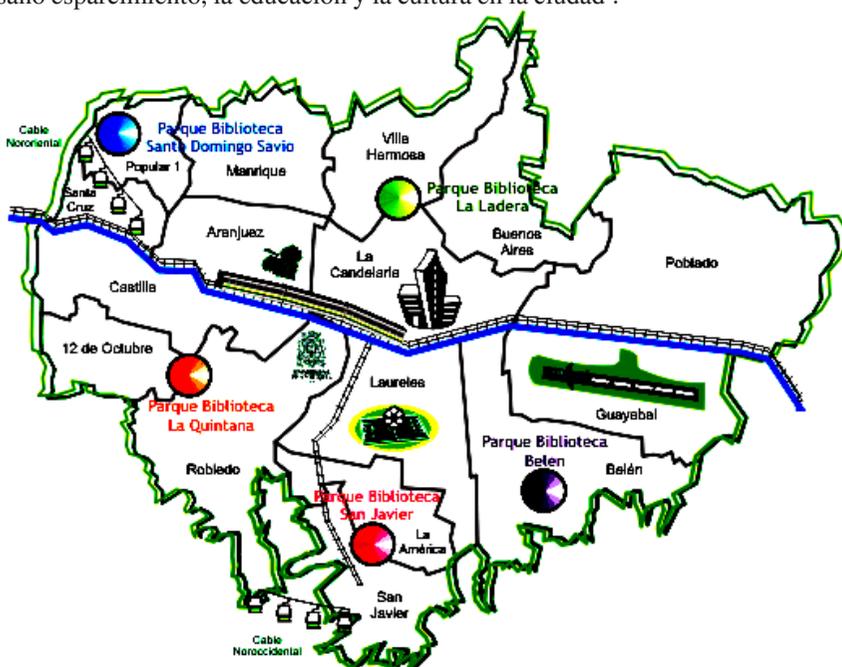


Gráfico 1. Ubicación de los parques biblioteca

Fuente: Parques Biblioteca para Medellín. [En línea]. En: http://www.medellin.gov.co/alcaldia/jsp/modulos/I_gestion/mapaubicacion.jsp. [Consulta: 2008-11-22]

Los Parques Biblioteca se conciben, entonces, como el apoyo principal para «generar una Medellín más educada y cultural»; serán lugar de conocimiento pero también el «sitio de encuentro para las actividades comunitarias y el lugar propicio para el ocio, la lúdica, el aprendizaje y la recreación». Se dispondrá de salas de lectura infantil y para adultos, ludotecas, salas de navegación en Internet, con la posibilidad de consulta, préstamo de libros y acceso a salas virtuales; colecciones bibliográficas generales, infantiles y especializadas; también se tendrán auditorios al aire libre y cerrados, salones de exposiciones, Centros de Desarrollo Empresarial Zonal -CEDEZOS-, áreas recreativas, cafetería, papelería y locales comerciales, entre otros (Alcaldía de Medellín, 2005).

Esta concepción trasciende la mirada de la biblioteca como un espacio cerrado, con servicios tradicionales que se ofrecen como respuesta a la demanda, para estructurarla como una institución dinámica, en interacción permanente con el entorno, que beneficie y fortalezca los procesos de convivencia y desarrollo social. Estos espacios permitirán el acompañamiento, fomento y divulgación a las actividades económicas, culturales, recreativas y deportivas de cada una de las zonas, al igual que la realización de talleres de formación para la promoción de la cultura ciudadana, la igualdad social, la convivencia y la integración de la ciudadanía.

Objetivos de los parques biblioteca (Alcaldía de Medellín, 2005).

- Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las personas.
- Crear condiciones para el desarrollo urbano en cinco diferentes zonas de Medellín.
- Propiciar la convivencia ciudadana a través del fortalecimiento de las actividades comunitarias.
- Construir espacios culturales, recreativos y educativos para la formación de ciudadanía.
- Mejorar el acceso a la información y propiciar la educación de ciudadana.

Para el logro de estos objetivos se establecen cinco componentes (educativo, social, cultural, comunicaciones y espacio público) que son factibles de desarrollar con diversas acciones, entre las cuales se encuentra el programa de formación de usuarios, como se aprecia en el gráfico 2.

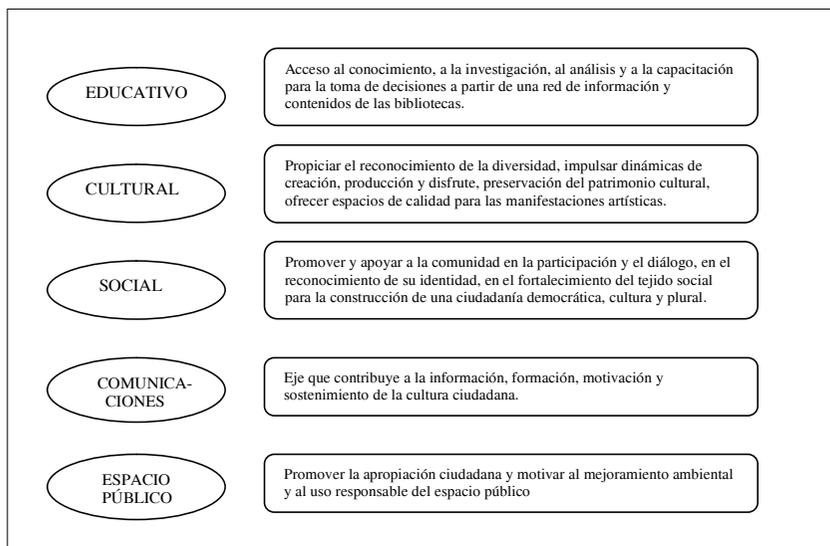


Gráfico 2. Componentes de los parques bibliotecas

Delimitación de la investigación

Planteamiento del problema

En Colombia durante las últimas décadas y desde diferentes ámbitos se asiste a una crisis en los sistemas de educación intelectual, cultural, política, científica y tecnológica, la cual pese a algunas iniciativas gubernamentales, académicas e institucionales de carácter público o privado sigue aún sin atenderse debidamente. Esta problemática se expresa mediante la carencia de programas y propuestas enfocadas al logro de la participación ciudadana para la toma de decisiones que generen cambios en el desarrollo social, económico, político, educativo y cultural del país. Esta situación requiere, en consecuencia, un nuevo ethos cultural que lleve a la generación de renovadas capacidades intelectuales y organizativas de los ciudadanos colombianos, que les permita adquirir y desarrollar habilidades y conocimientos fundamentales para el desarrollo de nuevos haberes propios de la sociedad de la información y del conocimiento y que está caracterizando fuertemente al siglo XXI.

El déficit en la educación y los bajos niveles de incursión en investigación científica y tecnológica se reflejan en una inadecuada actividad productiva y en la falta de una práctica consciente de deberes y derechos por parte de los ciudadanos y lo que podría llamarse el ejercicio de una auténtica democracia; es decir, aquella que se da desde el pluralismo y la tolerancia política. Aunque hay que anotar que reciente y tímidamente, se asiste por parte de algunos sectores y

actores sociales a una tendencia al incremento de una cultura política que busca o pretende la legitimación de propuestas y alternativas económicas, sociales, políticas y culturales. Lo que demuestra que sí es posible el ejercicio de la ciudadanía vinculada a la consolidación del Estado social de derecho y a un modelo político de democracia.

En consecuencia, el interrogante hoy es saber si es posible emprender acciones y procesos educativos y civilizadores orientados a transformar la ciudad en aras de ser a mediano plazo, económica y culturalmente productivos, competitivos y justos. Así mismo, ser ciudadanos participantes activos.

Frente a esta situación se debe buscar la necesaria ampliación de la democracia, y esto se puede lograr con un mayor pluralismo y una mayor apertura a nivel de los medios de comunicación y de los espacios de expresión cultural, entre los cuales se encuentran las bibliotecas. Precisamente, las bibliotecas, como instituciones de carácter social, tienen ante esta situación, la responsabilidad de contribuir a la educación y formación de las personas en el ejercicio de la cultura política, para que puedan ejercer la democracia y ser considerados ciudadanos. Con este propósito, la biblioteca, en su función educativa y social, debe formular propuestas formativas dirigidas a desarrollar en los miembros de la comunidad habilidades informativas que permitan la recuperación y uso de la información, al igual que facilitar el acceso a la educación, a la cultura y al conocimiento, para potenciar el capital humano y social de una comunidad determinada.

En efecto, la problemática planteada requiere de prontas soluciones y una de ellas es darle una vida útil a la información, lo cual se logra al procurar que las personas desarrollen habilidades en la búsqueda, localización, acceso y uso de la información, esenciales en la sociedad actual, para plantear estrategias de desarrollo para el reconocimiento de la ciudadanización y exigencia por el respeto a los derechos. Desde este punto de vista, las unidades de información, en especial las bibliotecas públicas, como instituciones sociales y educativas deben considerar el desarrollo de estas habilidades en los miembros de la comunidad que atienden, como una prioridad de las funciones que desempeñan. Se busca finalmente la alfabetización en información como parte de la construcción de un modelo de «aprendizaje para la vida» por parte de cada persona inmersa en la sociedad. Lo anterior implica el compromiso de diferentes actores, empezando por el Estado, pero desde el contexto bibliotecológico, obliga a que las directivas institucionales y el personal adscrito a las bibliotecas reconozcan la importancia de formar a los usuarios en el uso de la información y fomentar en éstos una actitud crítica, analítica y reflexiva, indispensable para la investigación, la generación de conocimiento y su aplicabilidad a su vida personal y social.

Si bien las unidades de información han tenido como funciones básicas la recuperación, organización, conservación y difusión del patrimonio

documental de una región o país, es deber fundamental de éstas incluir y propender en sus planes de acción por la estructuración de programas de formación de los usuarios de su comunidad, como miembros de una sociedad que requiere ciudadanos pensantes, partícipes en las decisiones que atañen a su contexto y a su entorno para lograr el desarrollo político, económico, educativo, y cultural. Además, deben propiciar ambientes permeables para la alfabetización en información donde se va más allá del simple reconocimiento y uso de fuentes bibliográficas con un fin específico. Se trata de dar instrumentos que les permita una valoración del conocimiento y la apropiación de los recursos de acuerdo con sus condiciones socioculturales, académicas, geográficas, entre otras, en función de su propia formación como persona y ser social, con lo que se pretende una formación de la persona de acuerdo con sus intereses, habilidades y aptitudes, de tal forma que se pueda contar con ciudadanos más participativos en la sociedad de la información y del conocimiento, que favorezca los intereses colectivos e individuales de su propia comunidad.

De acuerdo con los resultados de la investigación *«Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano»*, desarrollada por el Grupo de Investigación en Usuarios de la Información durante 2003 y 2005, pudo establecerse que los objetivos de los programas de formación de usuarios en las bibliotecas públicas, «están dirigidos a la promoción y divulgación de la biblioteca, sus servicios, colecciones y recursos en general; lo que evidencia el desarrollo de un solo nivel en el proceso de formación de usuarios y responde más que a un objetivo de aprendizaje a uno de carácter institucional. Trayendo como consecuencia usuarios con poco desarrollo en sus habilidades para buscar, recuperar, seleccionar, evaluar, utilizar y producir nueva información o conocimiento» (Naranjo Vélez, Rendón Giraldo y Giraldo Arredondo, 2006). Si a esto se le agrega que estas bibliotecas no están asumiendo su función educativa relacionada con la formación de usuarios, cabría preguntarse ¿cómo están contribuyendo las bibliotecas públicas en Latinoamérica y en el caso concreto de Medellín, a la formación de los ciudadanos para enfrentarse a la era de la información y del conocimiento?

La respuesta a este interrogante es importante para proyectar la comunidad hacia una ciudadanía alfabetizada, democrática y cultural. De ahí que el desarrollo bibliotecario público de la ciudad de Medellín como uno de los proyectos más acertados de la administración municipal en los últimos años, requiere de manera urgente el diseño y el fortalecimiento de programas de formación de usuarios de la información en las bibliotecas públicas y populares, como una manera de cumplir con la función educativa que tienen estas unidades de información, labor que debe encaminarse a la formación de los miembros de la comunidad para el conocimiento de la información inherente a su condición de ciudadanos libres, autónomos y responsables del desarrollo de su nación; actividad que contribuirá a lograr los impactos esperados en el Plan de Bibliotecas de Medellín.

La propuesta debe ser el resultado de un esfuerzo coordinado en el cual se compartan recursos y experiencias, se desarrollen y gestionen procesos y programas de tipo cooperativo, y se logre una interconexión en red en beneficio de cada una de las entidades prestadoras de servicios bibliotecarios y de los miembros de la sociedad, acercándolos al mundo de la información, la cultura, la recreación y el conocimiento, para contribuir a la formación de ciudadanos con otras oportunidades más equitativas a las que le ofrece actualmente el entorno en el que viven; y lo principal: «se trata de re-conocer la esfera política desde las prácticas, los comportamientos, los modos de ver el mundo y es justo en este contexto donde se [debe empezar] a abordar las prácticas culturales cotidianas como un terreno para, y una fuente de, prácticas políticas» (Naranjo Giraldo, Hurtado Galeano y Peralta Agudelo, 2003: 37). Las bibliotecas coadyuvan en este proceso a partir del acceso y uso consciente de la información como recurso que permite acercarse al conocimiento para ejercer el derecho y el deber a la participación.

El interés por desarrollar una propuesta de formación de usuarios en la ciudad de Medellín, es porque coincidimos en que la ciudad es «el escenario privilegiado de los encuentros, de la diferencia, de la intersubjetividad y del conflicto. También por constituirse en centro económico y administrativo, articulador de las decisiones políticas y escenario donde se han diseñado los llamados proyectos colectivos de ciudad» (Naranjo Giraldo, Hurtado Galeano y Peralta Agudelo, 2003: 37).

Objetivo general

Diseñar un modelo para el desarrollo de programas de formación de usuarios de la información aplicable en las bibliotecas públicas y populares de la ciudad de Medellín, con el fin de contribuir a la formación de una ciudadanía más informada y en esa medida con mayores niveles de participación y de toma de decisiones.

Objetivos específicos

- Describir y analizar el proceso de desarrollo de la formación de usuarios en las bibliotecas públicas y populares de la ciudad de Medellín.
- Comprender las características demográficas, urbanísticas, educativas, culturales, comunitarias y recreativas de la población.
- Caracterizar el entorno y los usuarios de estas bibliotecas al determinar los perfiles de la población objeto de estudio.
- Valorar las necesidades de formación e información de los usuarios de las bibliotecas públicas y populares de la ciudad de Medellín, que permitan la elaboración del modelo formativo a seguir.

- Definir, de acuerdo con el entorno, el contexto y los perfiles de los usuarios el modelo de programa de formación de usuarios para las bibliotecas públicas y populares de la ciudad de Medellín.

Metodología empleada

Esta investigación, de carácter aplicado, se caracterizó por ser descriptiva; se desarrolló siguiendo el método inductivo; es decir de lo particular a lo general a partir de las fuentes primarias y secundarias (investigación documental), lo cual permitió realizar el análisis de contenido propio del método cualitativo. Así mismo, se indagó sobre el desarrollo, tendencias y aplicación de los programas de formación de usuarios en bibliotecas públicas y su implementación en entornos culturales, demográficos y educativos con características similares a la ciudad de Medellín. De ahí que se le dé continuidad a la investigación «*Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano*». Lo anterior se enmarcó dentro de la teoría de la cultura política y la formación ciudadana, para establecer el tipo de usuario que se pretende formar para que se asuma como sujeto social dentro de una democracia participativa.

Además de la observación directa, se recurrió al análisis de informes estadísticos y estudios previos realizados por otras organizaciones, con respecto a la caracterización de cada una de las seis (6) zonas que conforman la ciudad de Medellín (nororiental, noroccidental, centroccidental, centroriental, suroccidental y suroriental), en cuanto a aspectos demográficos, urbanísticos, educativos, culturales y comunitarios, recreativos y deportivos, y los recursos bibliotecarios disponibles en cada zona. Se empleó la técnica de la encuesta, apoyada en cuestionarios, como un medio para acopiar información relacionada con aquellos programas de formación de usuarios de las bibliotecas públicas y populares de la ciudad. También se realizó una entrevista a las personas responsables de la formación de los usuarios, para conocer los recursos y medios utilizados para realizar esta actividad y las experiencias llevadas a cabo.

Con el ánimo de contribuir al reconocimiento por parte de los ciudadanos acerca de la importancia de la información, de las bibliotecas, el papel de los Parques Biblioteca en la comunidad y la necesidad de fortalecer las bibliotecas existentes, se desarrollaron talleres de sensibilización con los habitantes de cada una de las zonas donde están ubicados los Parques Biblioteca. Esta actividad permitió recolectar información importante con los miembros de la comunidad para el diseño del programa de formación.

Finalmente, conviene anotar que el modelo de programa de formación de usuarios de la información de las bibliotecas públicas y populares de Medellín se diseñó teniendo presente los resultados de las actividades descritas y se apoyó en los *Lineamientos y Directrices para la Formación de Usuarios de la Información*, presentados como resultado de la investigación *Evolución y*

Tendencias de la Formación de Usuarios de la Información en un Contexto Latinoamericano y en otros estudios similares.

Como puede observarse, el nivel de la investigación se refiere al teórico, en una modalidad interdisciplinaria, dada la conformación del grupo de investigación y la discusión académica que se da al interior del mismo.

Características de los programas de formación y estructura del modelo

Si bien todos los resultados de la investigación son interesantes y merecen destacarse, no es la intención en este apartado agotar su discusión sino compartir, de manera general, la experiencia y el desarrollo de los programas de formación de usuarios de la información en las bibliotecas públicas y populares de la ciudad de Medellín, donde se refleja el contexto de los recursos materiales y pedagógicos bibliotecarios existentes que, puestos en un marco de referencia tanto estadístico como histórico y sociodemográfico de las zonas en que está dividida la ciudad de Medellín y específicamente las zonas de influencia de los Parques Biblioteca, permitió diseñar el modelo de programa de formación de usuarios, del cual se presenta la estructura general.

Características de los programas de formación de usuarios

Con el propósito de conocer la trayectoria y las experiencias, que tanto las bibliotecas públicas como las populares de la ciudad de Medellín han tenido en este campo, se diseñó un cuestionario que se aplicó a las 56 bibliotecas identificadas en los sectores público, privado y popular, de las cuales respondieron 43 bibliotecas; para así conocer su antigüedad, grupos de usuarios atendidos, contenidos, metodologías y aspectos relacionados con la planeación, difusión y evaluación de los programas impartidos. A continuación, se presenta una síntesis de los principales hallazgos.

Un aspecto que orienta la historia y el origen de los programas de formación de usuarios en la ciudad está relacionada con la pregunta *Indique en que año inició los programas de formación*. Infortunadamente el 30,2% de los encuestados (13 bibliotecas) no aportó esta información y el 11,6% manifestó no tener programa, lo que evidencia un desconocimiento considerable frente a los temas siguientes de la encuesta. Esta abstención estuvo representada así: bibliotecas públicas 9,3% (4), bibliotecas privadas 4,7% (2) y bibliotecas populares 16,3% (7).

Se observa que el 9,3% de las bibliotecas iniciaron sus programas antes de 1980, cifra que se duplicó entre 2000 y 2005, cuando el 18,6% de las bibliotecas iniciaron actividades en este sentido; esto indica una preocupación reciente por la formación de usuarios en las bibliotecas públicas de la ciudad.

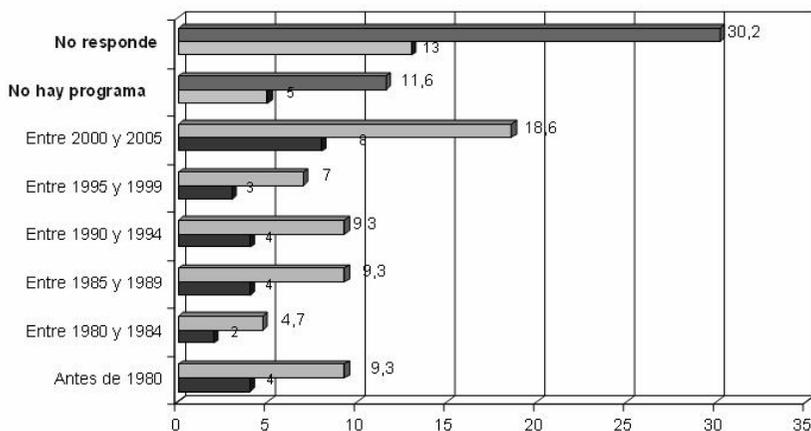


Gráfico 3. Año de inicio de los programas de formación

Otro aspecto para señalar, es que al estructurar los programas de formación, no todas las bibliotecas parten de un análisis de la comunidad y de las características de los usuarios; solamente un porcentaje de 34,9% de las bibliotecas, manifestó hacer estudios de usuarios. Por lo tanto, es difícil asegurar que los eventos de formación respondan a las características, necesidades e intereses de los públicos a los cuales están dirigidos. Y para más del 60% de los responsables de los programas de formación, no existe claridad sobre el alcance de la formación de usuarios y las etapas que deben seguirse para la planeación de dichos programas.

Consecuentemente con lo anterior, no se parte de objetivos claros sobre lo que debe lograrse a través de la formación de usuarios, y en casi la totalidad de las bibliotecas analizadas, lo más importante es orientar sobre la biblioteca y sus recursos, perdiendo de vista la importancia que tiene formar para el uso eficiente de la información, como base para el aprendizaje permanente. Dentro de las estrategias utilizadas para llevar a cabo la formación de usuarios se encontró, que el 53,5% de las bibliotecas enfatiza en el recorrido por las áreas de la biblioteca, seguido del curso teórico práctico con el 30,2% y la demostración con el 27,9%.

Ante las debilidades que se presentan en la planeación de los programas de formación, no es extraño que se desconozca la importancia de la evaluación de todas las etapas y elementos de la formación, tanto por parte de los facilitadores como de los participantes, como punto de partida para el mejoramiento continuo. Sólo el 11,65% de las instituciones afirmó tener la evaluación como etapa importante de sus programas de formación.

En síntesis, puede afirmarse que en contraste con la trayectoria que tienen en el país otro tipo de bibliotecas (como las universitarias) en el campo de la formación de usuarios, en las bibliotecas públicas se han dado pocos avances y son pocas las experiencias que podrían citarse como exitosas, sin desconocer los esfuerzos de las más grandes bibliotecas de este tipo que existen en la ciudad, como son las Cajas de Compensación Familiar Comfama y Comfenalco y la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina.

De ahí la necesidad de estructurar un modelo que se ajuste a las características de la comunidad y que se someta a discusión de los responsables de la coordinación del Sistema Municipal de Bibliotecas Públicas y las Cajas de Compensación para facilitar la planeación y ejecución de los programas de formación de usuarios en las bibliotecas públicas de la ciudad.

Estructura del modelo de formación de usuarios de la información

Luego de un reconocimiento conceptual del tema de formación de usuarios, las experiencias bibliotecarias con respecto al objeto de estudio y la caracterización sociodemográfica de la población, se desarrolló una herramienta o modelo para el diseño y aplicación de programas de formación de usuarios de la información que busca responder a las necesidades y a las condiciones locales de la comunidad.

Se pretende que el modelo se constituya en una guía para la planificación, implantación y evaluación de los programas de formación de usuarios en las bibliotecas públicas. No se trata de un estudio teórico; sencillamente se retoman los principios conceptuales y prácticos para definir el modelo, considerándolo como un conjunto de pautas que pueden servir de ayuda, para poner en marcha un programa de formación de usuarios en la biblioteca, pero también para reforzar o replantear los programas existentes en este tipo de instituciones. De allí que se parte desde una lógica organizacional como se observa en el gráfico 4, y se concibe desde tres **aspectos** o **componentes** fundamentales e interrelacionados entre sí, a saber: componente administrativo y de gestión; componente pedagógico, y componente didáctico/bibliotecológico, para definir posteriormente los **niveles del proceso de formación** (gráfico 5) y describir los **elementos del modelo** (gráfico 6) correspondientes a cada nivel en cuanto a: propósito, contenidos, estrategias metodológicas, recursos y evaluación.

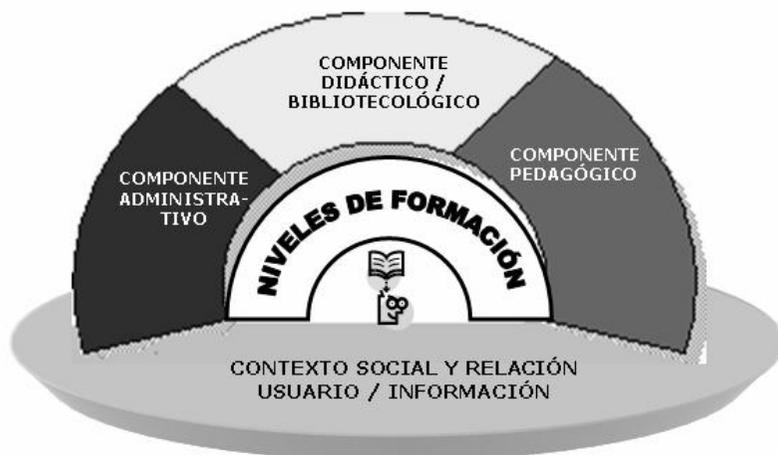


Gráfico 4: Componentes del modelo

Componente administrativo y de gestión. Un programa de formación de usuarios en una biblioteca pública debe apoyarse en los principios de la planeación⁶, la cual le brinda todo el soporte administrativo para garantizar su permanencia en el tiempo y el mejoramiento continuo; además, le permite diseñar y ejecutar un programa con base en pasos o etapas correlacionadas.

Componente pedagógico. Los modelos pedagógicos, sus componentes y las estrategias didácticas para desarrollar un programa de formación de usuarios, son de gran importancia para llevar a cabo el desarrollo del programa. Basados en la propuesta de modelo pedagógico presentado por Naranjo Vélez, Rendón Giraldo y Giraldo Arredondo (2006), los componentes pedagógicos que se consideran para este modelo en particular son: propósitos o metas, el papel del formador, el papel del usuario y relación entre actores (formador-usuarios, usuarios).

Componente didáctico/bibliotecológico. Ubicándose en el mundo educativo para poder homologarlo dentro de la biblioteca, con un modelo de programa de formación de usuarios, es necesario indicar que la didáctica (Álvarez de Zayas y González Agudelo, 2002) es un proceso que incluye lo docente y lo educativo del acto formativo, y para materializarlo se establecen las estrategias didácticas. Este proceso requiere de una fundamentación teórica, y por ello se necesita

que el personal que facilite la formación sea especializado o que se conforme para este propósito un equipo interdisciplinario (bibliotecólogos, educadores, ingenieros de sistemas, diseñadores gráficos, entre otros).

Debe aclararse además, que la didáctica incluye los procesos de enseñanza y de aprendizaje, en tanto relaciona al maestro (formador) con el alumno (usuario) como sujetos sociales que comparten una cultura. En esta relación intervienen: el problema, los objetivos, los contenidos, el método, la forma, los medios y recursos, y la evaluación. Este planteamiento, permite definir los llamados **niveles de formación del programa** con sus correspondientes contenidos; o lo que en otros términos denominamos la *operacionalización* del modelo. Lógicamente estos componentes están soportados sobre un contexto social y la relación usuario / información desde una vivencia significativa y propia de cada una de las zonas de influencia de la biblioteca, determinada por las características sociodemográficas de la población. Los niveles de formación establecidos son los siguientes:



Gráfico 5. Niveles del proceso de formación

Para cada nivel, se identificaron posibles preguntas o cuestionamientos por resolver, que permitirán definir los contenidos específicos de acuerdo con las características de la población de las zonas de influencia de los Parques Biblioteca y de las bibliotecas adscritas a la Red Municipal de Bibliotecas Públicas, que en su gran mayoría representan el tipo de usuarios de las bibliotecas públicas y populares de la ciudad.

Para dar respuesta a cada una de las preguntas y desarrollar por ende cada nivel se retomó una matriz, con los elementos planteados en el gráfico seis, específicamente los relacionados con el propósito, los contenidos, las estrategias metodológicas y la evaluación. El elemento de recursos será definido por cada formador de acuerdo con los disponibles en la biblioteca y el perfil de los usuarios.

Lo anterior, teniendo en cuenta que un modelo se apoya en una propuesta teórica elaborada a partir de unos parámetros que se establecen en el marco de una situación concreta. Por eso se dice que un modelo es útil para que el pensamiento avance con estrategias cognitivas más seguras y precisas; orienten las acciones con el propósito de actuar sobre la realidad por cambiar o modificar y facilitar la explicación de situaciones, ya sea mediante el uso de analogías o mediante el establecimiento de un conjunto de interrelaciones dentro de un sistema. De allí que se diga que las teorías se convierten en modelos cuando se plantean preguntas relacionadas con el *¿Qué?*, *¿Para qué?*, *¿Por qué?*, *¿Cómo?*, *¿Con qué?*, *¿Cuándo?* y *¿Hasta dónde se cumplió?*, lo que a su vez permite analizar cada uno de los factores o elementos constitutivos del modelo de la siguiente forma:

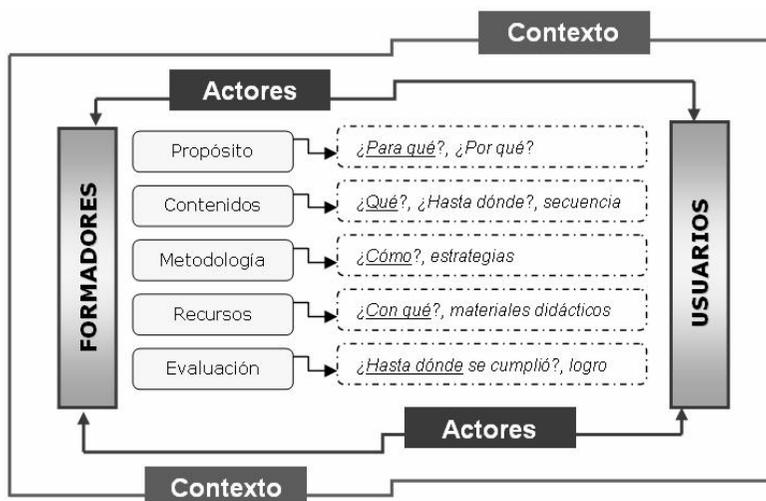


Gráfico 6. Elementos del modelo del programa de formación de usuarios

Consideraciones finales

Pensar que un tema como la formación de usuarios se puede concluir, es limitar las múltiples posibilidades que existen para continuar investigando el tema, no solo desde la Bibliotecología, sino también desde la conversación y discusión con disciplinas como la Psicología, la Sociología, y la Educación, entre otras. Por eso, solo se presentan unas consideraciones finales alrededor del mismo. Es posible que quienes las lean difieran de ellas, pero eso es lo fundamental y valioso del conocimiento, que está en construcción y re-construcción permanente a partir de las diferencias que se dan entre quienes se interesan en el tema. Aunque no siempre la discusión tiene que plantearse a partir de las diferencias, también se puede dar porque se siente el deseo o la necesidad de continuar explorando o porque, como se ha dicho a lo largo de este trabajo, surgen nuevas necesidades de información a partir de preguntas e inquietudes.

Hay que reiterar que los programas para el uso de la información en las bibliotecas públicas deben partir del estudio de usuarios para diseñarlos de acuerdo con las necesidades y características de los miembros de la comunidad, de manera que se sientan identificados en el desarrollo temático y metodológico y se logre, en lo posible, un aprendizaje más significativo y con incidencia acertada en el desarrollo del sujeto en formación.

El modelo de programa de formación se diseñó con la pretensión de que los bibliotecarios lo apliquen en su comunidad; por eso es necesario que en cada una de las bibliotecas se tenga la conciencia de la importancia de establecer el programa como una actividad permanente para la formación de usuarios, con personal capacitado y comprometido con el mismo.

La historia de las expresiones y de los conceptos y la reflexión sobre los aspectos epistemológicos y filosóficos de éstos es fundamental, pues permite comprender e interpretar su papel en la disciplina y en las acciones de la misma; además, porque permiten aclarar si éstos surgen y los acepta la comunidad educativa porque la moda o el influjo de la globalización así lo hacen ver, o porque la comunidad se apropió de ellos siendo conscientes de la función y el alcance que tienen en un contexto determinado.

Es conveniente analizar si es posible integrar el concepto de formación de usuarios de la información al quehacer de la ALFIN desde los bibliotecólogos como facilitadores de la información y posibilitadores de la formación de ciudadanos, sin limitarse al uso de la tecnología y pretender que todos los usuarios sin distinción, sean auténticamente competentes en el mundo digital.

Después de terminar la investigación son varios los interrogantes que surgen y queda pendiente la tarea de llevar a cabo los talleres de socialización de modelo entre los funcionarios de las bibliotecas públicas y populares de la ciudad; pues finalmente son ellos quienes deben apropiarse, replicar y retroalimentar el trabajo realizado con la comunidad.

Por último, se abre entonces una invitación a expertos nacionales y extranjeros para seguir generando y aplicando proyectos que favorezcan la formación de usuarios de la información en función de un acceso más autónomo, crítico y enriquecedor a la información por parte de los ciudadanos, la transferencia de la información y la apropiación de la misma para la producción de nuevo conocimiento.

Notas

¹ Artículo derivado de la Investigación «Modelo de programa de formación de usuarios de la información: para las bibliotecas públicas de Medellín», cofinanciada por la Universidad de Antioquia y la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina. 2006. Fecha de inicio 20 de enero de 2006.

² La presencia del Estado puede cambiar, de acuerdo con la vertiente por la cual surge la biblioteca pública.

³ La biblioteca popular se concibe como una «institución de carácter social y cultural creada, financiada y reglamentada por la comunidad, cuya finalidad es posibilitar el libre acceso a la información registrada en un soporte documental y que responde a unos criterios de selección y adquisición para la satisfacción de necesidades en el plano educativo, informativo, cultural y uso del tiempo libre, busca con ello contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de todas las personas que hacen parte de una comunidad, para la construcción y articulación de relaciones democráticas por medio de servicios y programas gratuitos» (Jaramillo, et al., 2005: 71).

⁴ Para mayor información consultar: Alcaldía de Medellín (2007). Parques biblioteca para Medellín. Consultado agosto 30, 2007, desde http://www.medellin.gov.co/alcaldia/jsp/modulos/I_gestion/parquesbiblioteca.jsp

⁵ Para mayor información consultar: Alcaldía de Medellín (2007). Red de Bibliotecas Medellín. Consultado febrero 2, 2008, desde: <http://www.reddebibliotecas.org.co/sites/bibliotecas/Paginas/Default.aspx>

⁶ Considerando la planeación como el acto desde el cual se levantan todas las futuras acciones administrativas; es decir, se asume como un proceso que debe partir de la fijación de unos objetivos, de la determinación de una estrategias (metodología, método y técnicas), políticas y planes para lograrlos, y que incluye además, una revisión permanente del desempeño (evaluación) y una retroalimentación para iniciar un nuevo ciclo de planeación.

Referencias bibliográficas

- Alcaldía de Medellín. 2004. Plan maestro para los servicios bibliotecarios públicos de Medellín. Medellín: Alcaldía. 239 p.
- Alcaldía de Medellín. 2005. Plan Municipal Parques Bibliotecas. Medellín: Alcaldía. 1 pleg.
- Álvarez de Zayas, Carlos Mario y Elvia María González Agudelo. 2002. Lecciones de didáctica general. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio. 122 p.
- Angulo Marcial, Noel. Normas de competencia en información. <http://www2.ub.es/bid/consulta_articulos.php?fichero=11angul2.htm> [Consulta: 11 marzo 2004].
- Benedicto, Jorge. Infancia y juventud: nuevos sujetos de ciudadanía. Un reto para la sociología de la infancia. <http://www.derechosinfancia.org.mx/Temas/temas_sociologia2.htm> [Consulta: 26 septiembre 2005].
- Bernal Medina, Jorge Arturo y Luz Stella Álvarez Castaño. 2005. Democracia y ciudadanía: balance de derechos y libertades. Medellín: Corporación Región: Viva la Ciudadanía. p. 64.
- Borja, Jordi. 2005. La ciudad conquistada. Madrid: Alianza.
- Carta de ciudades educadoras. Declaración de Barcelona. En Jornadas de Educación y participación ciudadana. Medellín ciudad educadora. (9.ª: 1994: Medellín). Medellín: La Alcaldía, p. 67-81. <<http://www.filosofia.org/cod/c1990edu.htm>> [Consulta: 13 julio 2005].
- Castillo Saéz, Erika. 2005. Alfabetización en información y participación ciudadana. En Las bibliotecas en el contexto del gobierno electrónico y la participación ciudadana: memorias del Seminario de Bibliotecas y Centros de Documentación gubernamentales. (3.ª: 2005: Santiago de Chile). Memorias. 2005.
- Flórez Ochoa, Rafael. 1999. El progreso individual y la variedad pedagógica. Santafé de Bogotá: McGraw-Hill. p. 18-19.
- García Canclini, Néstor. 1995. Consumidores y ciudadanos. México: Grijalbo.
- Giraldo Jiménez, Fabio Humberto. 1998. La ciudadanía: entre la idea y su realización. En *Estudios Políticos*. No. 12, 11-21.
- Jaramillo, Orlanda y Mónica Montoya Ríos. 2000. Revisión conceptual de la biblioteca pública. En *Revista Interamericana de Bibliotecología*. Vol. 23, no. 1-2, 13-56.

- Jaramillo, Orlanda, et al. 2005. La biblioteca pública: una mirada desde su génesis y desarrollo. Medellín: Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología. p. 71.
- Morin, Edgar. 1999. Los siete saberes necesarios a la educación del futuro. París: Unesco.
- Naranjo Giraldo, Gloria; Deicy Hurtado Galeano y Jaime Peralta Agudelo. 2003. Tras las huellas ciudadanas. Medellín: 1990-2000. Medellín: Universidad de Antioquia, Instituto de Estudios Políticos. 186 p.
- Naranjo Vélez, Edilma; Nora Elena Rendón Giraldo y Claudia María Giraldo Arredondo. 2006. Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano. Medellín: Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología. 257 p.
- Pardo Cardona, Luis Guillermo. 2005. Bienvenidos los libros. En *Periódico El Colombiano*, 23 de junio, p. 5 A.
- Serrano Arias, Josué Hernán. 1994. La comunicación urbana y la construcción social de sentido. En *Jornadas de Educación y participación ciudadana. Medellín ciudad educadora. (9.^a: 1994: Medellín). Memorias. Medellín: Alcaldía. p. 15-22.*
- UNESCO. 1994. Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública. <<http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122so.pdf>> [Consulta: 10 julio 2006].