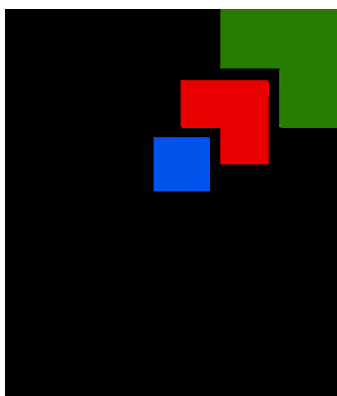


UNIVERSIDAD SANCTI-SPIRITUS

“JOSÉ MARTÍ PÉREZ”

FACULTAD DE HUMANIDADES

Carrera: Bibliotecología y Ciencias de la Información



**TRABAJO DE CULMINACIÓN DE ESTUDIOS EN OPCIÓN AL GRADO DE
LICENCIADA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIA DE LA INFORMACIÓN**

Título:

**PROPUESTA DE ACTIVIDADES PARA FORTALECER LA
EDUCACIÓN DE USUARIOS EN LA SUCURSAL CASILDA**

Autora: Maylin Peña Moreno

Tutor: MSc. Orlando Martínez Rodríguez

2013

RESUMEN

La investigación fue desarrollada en la sucursal bibliotecaria del Consejo Popular de Casilda, adscrita a la biblioteca municipal "Gustavo Izquierdo Tardío" del municipio Trinidad, provincia de Sancti Spíritus. En esta sucursal, cuyo surgimiento y evolución como organización de información es descrita en el informe, fue seleccionada una muestra de 30 personas no vinculados a ningún nivel de educación institucional, con las cuales se desarrolló una experiencia encaminada a fortalecer su educación como usuarios de la información, a partir de un procedimiento que tiene en cuenta la clasificación de estos usuarios a partir de un diagnóstico, y los propios procesos que se desarrollan en la sucursal como parte de sus funciones como organización de información. Para ello se partió de un diagnóstico inicial en el cual se aplicaron instrumentos como la entrevista, la encuesta y la observación, así como el análisis documental. Se exponen también las diversas actividades desarrolladas y los resultados obtenidos en la educación de los usuarios con los cuales se desarrolló la experiencia. Las conclusiones finales corroboran la validez de las actividades realizadas para formar y desarrollar la educación de los usuarios en este tipo de organización de información.

PALABRAS CLAVE

Educación de usuarios, alfabetización informacional, organización de información

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
Breve introducción al tema	1
Situación problemática existente:.....	2
Problema de investigación:.....	3
Justificación de la Investigación.....	3
Definición conceptual y operacional de las variables:	3
Objeto y campo de investigación:	5
Objetivos de la investigación:	5
Tareas de investigación.....	5
Métodos y técnicas empleados:	6
Población y muestra:.....	7
Estructura del informe de investigación:	7
CAPITULO I: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA Y CONCEPTUAL SOBRE LA EDUCACIÓN DE USUARIOS	8
1.1- ¿Qué es un usuario de la información?.....	8
1.2- Los estudios de usuarios como aspecto importante del trabajo en las organizaciones de información.....	9
1.3- Antecedentes de los estudios de usuarios.....	10
1.4- Definiciones de la educación de usuarios.....	11
1.5- Evolución de la educación de usuarios.	12
1.6- La importancia de la educación de usuarios en el contexto de las organizaciones de información.....	13
1.7- La cultura informacional como eslabón básico de la educación de usuarios.	13
1.8- Los servicios de información como tarea básica de las organizaciones de información.....	15
1.9- La biblioteca pública como organización de información.	16

1.10- Fundamentos de la educación de usuarios en bibliotecas públicas	16
1.11 Conclusiones del capítulo.....	18
CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS.....	19
2.1- El estudio de usuarios en la sucursal de la biblioteca de Casilda.....	19
2.2- Diseño teórico metodológico seguido en el desarrollo de la investigación:	19
2. 4-. Descripción del diagnóstico.....	22
2.5- Propuesta de actividades para educar los usuarios de la sucursal Casilda.....	24
Actividad Nro. 1:.....	24
Actividad Nro. 2.....	25
Actividad Nro. 3.....	25
Actividad Nro. 4.....	25
Actividad Nro. 5.....	26
Actividad Nro. 6.....	26
Actividad Nro. 7:.....	26
Actividad Nro. 8.....	27
Actividad Nro. 9.....	27
Actividad Nro. 10.....	27
2.6-. La diferenciación de las actividades como factor clave del éxito. ..	28
2.7-. Conclusiones del capítulo.....	28
CAPITULO III: RESULTADOS OBTENIDOS.....	30
3.1- Resultados del diagnóstico inicial.	30
3.2-. El diagnóstico inicial como base para la planificación y desarrollo de actividades de educación de usuarios.....	33
3.3- Constatación final de los resultados	33
3.4- Conclusiones del capítulo.....	35
CONCLUSIONES	36
RECOMENDACIONES.....	37

BIBLIOGRAFÍA	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO Nro. 1	40
ANEXO Nro. 2	41
ANEXO Nro. 3	42
ANEXO Nro. 4	43
ANEXO Nro. 5	45
ANEXO Nro 6	46
ANEXO Nro. 7	47
ANEXO Nro. 8	48
ANEXO Nro. 9	50
ANEXO Nro. 10	51
ANEXO Nro. 11	52
ANEXO Nro. 12	53
ANEXO Nro. 13	54
ANEXO Nro. 14	55

INTRODUCCIÓN

Breve introducción al tema

En Cuba poseer una cultura informacional se hace cada vez más necesario, ya que en los tiempos actuales se pone de manifiesto en todas las ramas del saber que existe una alta necesidad de conocer todo lo más actualizado para producir más y mejor.

Las instituciones de información no pueden permanecer ajenas a las exigencias actuales. Por tanto nuevos retos se plantean para llevar a cabo estrategias de trabajo en las cuales la Biblioteca juega un papel muy importante. Los servicios que generalmente brindan estas instituciones de información deben tener en cuenta como aspecto importante la educación de usuarios, ya que en la medida que estos estén preparados se incrementará la eficacia de la propia institución.

Para Martínez de Sousa (1993) un usuario es toda persona que utiliza los servicios que puede prestar una biblioteca, centro de documentación o archivo.

En general para referirse a los usuarios se aplican diferentes términos y se les clasifica bajo una serie de criterios que permiten revolucionar los medios de búsqueda, procesamiento y difusión de la información.

La formación de los usuarios, y lo que tiene de servicio educativo la biblioteca, es parte de su esencia, y ayuda a rentabilizar el resto de los servicios. La formación de usuarios está pasando a ser, más que enseñanza del uso de la biblioteca, alfabetización informacional y digital, es decir, capacitación del usuario para que aproveche la información. Debe ser un servicio común a todo tipo de bibliotecas, y su necesidad es mayor por la carencia e insuficiencia del mismo en las bibliotecas escolares, que limita el desarrollo de habilidades de información de los usuarios dentro del sistema escolar. Las tecnologías actuales engendran dificultades y posibilidades nuevas. La educación de usuarios es necesaria porque muchas veces las bibliotecas son sitios difíciles de usar, y porque el mundo de la información es en sí mismo complejo. La mayoría de los usuarios tiene problemas para acceder y utilizar la información

de modo completo y crítico, e incluso muchos profesores e investigadores no saben utilizar las bibliotecas todo lo bien que debieran.

La educación de los usuarios es una tarea que los profesionales de la información deben enfrentar en las diferentes organizaciones de información, ya que resulta uno de los componentes esenciales para el desarrollo exitoso de cualquier centro de información. Además la educación de usuarios se desarrolla en el contexto de una política educativa que fomenta el desarrollo de elementos informativos y genere en los usuarios del sistema una actitud independiente frente a la información.

Para reconocidos autores, la formación de usuarios es “la acción referida al entrenamiento de los usuarios en el uso de la biblioteca, de una biblioteca en particular sin importar su tipo. Busca orientar al usuario, en forma individual o grupal para alcanzar una mejor utilización de los servicios de la biblioteca, es decir, que abarca todos los tipos de actividades dirigidas a enseñar a los usuarios los servicios, las instalaciones, y la organización de la biblioteca, los recursos de esta y las estrategias de búsqueda”. (Gazpio, D. y Álvarez, M., 1998: 23)

Situación problemática existente:

En el Consejo Popular Casilda, donde el servicio bibliotecario ofrecido a través de una sucursal de la biblioteca municipal de Trinidad es relativamente reciente, cobra aún más importancia realizar una adecuada educación de los usuarios, pues independientemente de las bibliotecas escolares existentes en la escuela primaria y la secundaria básica, la mayor parte de la población, aún cuando ha transitado por diversos niveles educacionales, no posee las habilidades necesarias para acceder a los materiales que le permitan satisfacer adecuadamente sus necesidades de información, lo que implica la aparición de una percepción negativa acerca de la efectividad de la prestación de los servicios en la sucursal.

Por otra parte, la sucursal de Casilda trabaja con una sola persona para satisfacer los servicios que demanda la población del Consejo Popular, lo cual exige, a fin de lograr eficacia y eficiencia en la prestación, educar a los

usuarios para que por sí mismos contribuyan a acceder a la información que requieren.

De manera que estos elementos principales – la escasez de personal, el número de usuarios a atender y la deficiente educación de los mismos, así como el relativamente breve lapso de tiempo en funcionamiento de la sucursal- han generado una situación problemática a partir de la cual se ha formulado el siguiente problema de investigación:

Problema de investigación:

¿Qué actividades de educación de usuarios deben desarrollarse en la sucursal Casilda para mejorar su percepción hacia la prestación del servicio que ofrece?

Justificación de la Investigación

Esta investigación resulta conveniente pues contribuye al mejoramiento de la calidad de los servicios que se prestan en la organización de información lo cual redundará en la satisfacción de los usuarios de la comunidad donde está enclavada, adquiriendo con ello la relevancia social necesaria a este tipo de estudio. Su valor práctico radica en que va a resolver un problema que existe y que lastima la efectividad y eficiencia del servicio que se presta en esta organización de información.

Por otra parte, su valor teórico está dado por la posibilidad de implementar la propuesta derivada de este estudio a otras sucursales que presenten dificultades similares y metodológicamente indica formas de medir la relación entre las variables consideradas en el problema. Su realización fue viable pues se contó con todos los recursos humanos, materiales, financieros y de tiempo para llevarla a cabo. Además su ejecución se desarrolló respetando todas las exigencias de ética profesional.

Definición conceptual y operacional de las variables:

En el problema de investigación se plantean las variables “actividades para la educación de usuarios” y “percepción sobre la prestación del servicio”.

Las actividades para la educación de usuarios quedan definidas conceptualmente en esta investigación como aquel conjunto de tareas, normas de actuación, actividades programadas y no programadas, propuestas y desarrolladas por la trabajadora de la sucursal Casilda y que están dirigidas a formar, desarrollar y fortalecer en los usuarios una actuación positiva en cuanto al uso de la organización de información para satisfacer sus necesidades informativas, desarrollando de manera adecuada los procesos de búsqueda, selección y recuperación de la información, así como su posterior tratamiento.

Por otra parte, la percepción sobre la prestación de los servicios quedó definida como las valoraciones y opiniones expresadas por los usuarios acerca de los servicios que le presta la organización para lograr la satisfacción de sus necesidades informativas.

Desde el punto de vista operacional, la educación de usuarios se constató mediante la aplicación de diversos instrumentos, que permitieron clasificar a los mismos en cuatro categorías básicas:

- 1- Usuarios muy educados capaces de satisfacer sin ninguna ayuda sus necesidades de información.
- 2- Usuarios educados, que satisfacen sus necesidades de información, aunque requieren de cierta ayuda para lograrlo.
- 3- Usuarios poco educados: Precisan de gran ayuda para poder satisfacer sus necesidades informativas.
- 4- Usuarios no educados: Presentan dificultades para expresar sus necesidades informativas y requieren de gran ayuda para satisfacerlas.

Por otra parte, la percepción sobre la prestación de los servicios quedó definida como las valoraciones y opiniones expresadas por los usuarios acerca de los servicios que le presta la organización para lograr la satisfacción de sus necesidades informativas.

Esta variable se operacionalizó a partir de los criterios expresados por ellos a través de encuestas sobre dos aspectos esenciales: el nivel de sacrificio, entendido este como la percepción del esfuerzo que tuvo que realizar para

recibir la información y su valoración sobre la magnitud de la prestación recibida, ambos aspectos valorados en las categorías de “elevado” y “modesto” respectivamente.

Objeto y campo de investigación:

La parte de la realidad objetiva sobre la cual se actuó en la investigación desde el punto de vista, tanto práctico como teórico, para lograr la solución del problema fue la educación de usuarios, quedando definida esta como el **objeto** de la investigación.

Dentro del proceso de investigación al precisar este objeto, surgió la educación de los usuarios de la sucursal Casilda como **campo de acción**, un concepto más estrecho que el objeto pues es una parte de éste, una abstracción particular del primero donde se trabajó más directamente en la investigación.

Objetivos de la investigación:

Quedó formulado como objetivo general de la investigación:

- ✓ Proponer y desarrollar actividades para la educación de usuarios que permitan incrementar su percepción positiva sobre la sucursal Casilda como organización de información.

Como objetivos específicos se plantean:

- Exponer bases conceptuales y metodológicas para un estudio sistémico del usuario de la información y en particular los de la sucursal de Casilda.
- Diagnosticar la realidad existente sobre la educación de usuarios en esta sucursal y cómo influye en su eficiencia organizacional.
- Diseñar y realizar actividades de educación de usuarios que redunden en un aprovechamiento óptimo de los recursos de la organización en la realización exitosa de su misión.

Tareas de investigación

- Construcción de un diseño teórico y metodológico integrador para el estudio de la educación de usuarios.

- Construcción de un marco teórico referencial que sustenta la investigación de usuario.
- Aplicación y tabulación del diagnóstico para constatar la situación de las variables de investigación.
- Elaboración de actividades para una adecuada educación de usuarios en la sucursal de Casilda.
- Aplicación de instrumentos de investigación para determinar cambios en las variables objeto de estudio.
- Comparación y constatación de resultados.

Métodos y técnicas empleados:

Durante el proceso investigativo se utilizaron los siguientes métodos y técnicas:

Del nivel teórico el método analítico sintético para analizar el contenido recopilado de consulta bibliográfica y documental sobre diferentes aspectos relacionados con la educación de usuarios en la sucursal de Casilda. De igual forma para la elaboración de actividades de acuerdo con los objetivos, contenidos y condiciones en que tiene lugar su aplicación, hasta lograr la conformidad con los objetivos declarados. De igual forma, fue utilizado en método inductivo-deductivo que permitió el diagnóstico individual de cada usuario para determinar resultados y derivar las posibles inferencias que facilitan elevar positivamente su percepción acerca de la prestación de servicios.

Del nivel empírico se aplicó el análisis documental: se utilizó en el estudio de documentos referentes al tema con el propósito de analizar los diferentes indicadores y constatar como aparecen reflejados en dichos documentos el objeto de estudio. La observación científica permitió constatar el comportamiento y nivel de actividad de los usuarios en relación con la posibilidad que les dio la biblioteca de satisfacer sus necesidades informativas; los cuestionarios (entrevistas y encuestas) permitieron recoger información acerca de las actividades relacionadas realizadas por los usuarios, si los

mismos pueden de satisfacer sus necesidades informativas sin asesoría de bibliotecarios, su nivel de percepción acerca de la prestación de los servicios bibliotecarios en relación con sus necesidades de información.

También se utilizaron métodos de análisis estadístico no paramétrica, para determinar el promedio, cálculo porcentual, y valores de los escalogramas aplicados.

Población y muestra:

La población considerada durante la investigación fueron los 293 usuarios de la sucursal Casilda. Dentro de ellos se seleccionó una muestra no probabilística de 30 usuarios, seleccionados entre la población adulta, no vinculadas a ningún nivel de enseñanza, es decir, que no están vinculados a procesos formativos institucionalizados, y que manifestaron disposición a colaborar con el proceso investigativo.

Estructura del informe de investigación:

El informe de investigación está estructurado en una introducción y tres capítulos con su correspondiente índice, los cuales favorecen el acercamiento y comprensión a la problemática estudiada. En la introducción se realiza un breve acercamiento al tema, y se abordan cuestiones esenciales de la estructura metodológica tales como la situación problemática, problema, objetivos, métodos, población y muestra. En el capítulo I se abordan los referentes teóricos mediante una búsqueda bibliográfica acerca de la educación de usuarios y su influencia en la percepción acerca de la efectividad de la sucursal Casilda como organización de información. En el capítulo II se exponen la propuesta metodológica y el diseño de investigación y en el capítulo III los resultados del diagnóstico y análisis y discusión de los resultados acerca de la propuesta de acciones para desarrollar la educación de usuarios. Se termina con la presentación de las conclusiones, las recomendaciones y la bibliografía empleada, agregándose al final los anexos.

CAPITULO I: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA Y CONCEPTUAL SOBRE LA EDUCACIÓN DE USUARIOS

1.1- ¿Qué es un usuario de la información?

En primer término, al objeto de este trabajo, resulta necesario definir los distintos términos que se manejan dentro de la acepción del concepto usuarios de la información, con las variantes que adoptan: usuario; usuario _ cliente; consumidor; usuario de la información; lectores potenciales y reales, intermediarios y finales; mercado y cliente.

Para referirse a los usuarios se emplean diferentes términos los cuales se clasifican bajo una serie de criterios. Los términos utilizados provienen del lenguaje de profesionales de diversas y diferentes épocas. Veamos algunos de ellos:

Usuario de la información: puede referirse a una persona, a un grupo o una entidad, usuario corporativo. Se usa para designar a quien utiliza la información o los servicios de información. Es un término genérico y abarcador.

Lector: es la forma comúnmente utilizada en la literatura relativa a las bibliotecas.

Cliente: término proveniente de las ciencias de la práctica del comercio, la administración y el mercado que comienza a utilizarse en la ciencia y la actividad informacional y la bibliotecaria en la década de los años 80.

Cliente externo: Es aquella persona física jurídica, pública o privada externa a la institución, que en un determinado momento o de forma permanente demanda de un producto o servicio de la organización.

Cliente interno: Es aquel funcionario o dependencia de la propia institución.

Siguiendo esta línea de pensamiento se definirá qué es un usuario interno y un usuario externo no sin antes analizar qué es un usuario potencial y un usuario real.

Usuario potencial: Es el mercado, el posible usuario porque sus demandas se corresponden con lo que se oferta, pero que puede no llegar a ser usuario real

del servicio a usar el producto, para este tipo de variante todos los usuarios internos como externos son potenciales y tributan al comportamiento de la misma misión y de los mismos objetivos estratégicos.

Pueden existir usuarios potenciales que nunca lleguen a ser reales y que los puede haber reales que no son necesariamente potenciales.

El estudio de usuario ayuda bastante a conocer el grado de satisfacción del usuario, su comportamiento, las necesidades de información, las dificultades en la búsqueda documental, en fin, todo lo relacionado con los propósitos de servicios que respondan al requerimiento de información.

1.2- Los estudios de usuarios como aspecto importante del trabajo en las organizaciones de información.

Según Martha Valencia (1982) los estudios de usuario son considerados como un método sistémico de recolectar información, comportamiento en la biblioteca, sus actividades operacionales, personal, uso y usuario en un mismo tiempo dado. Sirven para dar una visión más detallada de las necesidades de incrementar y proveer información o satisfacer una curiosidad.

Un estudio de usuario se define como el medio eficaz para conocer las necesidades y establecer los mecanismos para satisfacerlos aproximadamente permitiendo una evaluación continua del sistema.

Un estudio de usuario puede entenderse como un conjunto de estudios relacionados con las necesidades de información de individuos o grupos y su comportamiento en la búsqueda y uso de información.

El aplicar dicha técnica de investigación lleva a enfrentar los problemas que usualmente tienen las bibliotecarias en relación con los servicios de información.

El estudio de usuario contribuye a incrementar la importancia y la razón de las bibliotecas, es un elemento importante porque es el eje fundamental de un servicio de información que guarda estrecha relación con la utilización efectiva de la biblioteca en todos sus aspectos, y permite analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios.

1.3- Antecedentes de los estudios de usuarios.

Según Sandra Alpízar (1985) existen antecedentes de la aplicación de esta técnica, los cuales recogen las diferentes etapas y enfoques que se han dado a partir de la década de los 40 en Cinco fases:

- Primera fase: Década de los 40. Se produce un cambio de actitud y actividad con la biblioteca por parte del bibliotecario. Se intenta agudizar y perfeccionar los servicios para satisfacer y atender las necesidades del usuario.
- Segunda fase: Década de los 50. Aparecen una mayor cantidad de estudios sobre el uso de la información dirigida a científicos o grupos específicos de usuarios.
- Tercera fase: Década de los 60. Enfatizan el comportamiento del usuario debido al desarrollo de los grandes sistemas de información, se perfeccionaron y utilizaron nuevas técnicas. El crecimiento en cantidad de los estudios de usuario aparece ligado al surgimiento y desarrollo de la ciencia de la información y la aplicación de la teoría de sistemas.
- Cuarta fase: Década de los 70. Se realizan estudios de usuarios que atienden a otras áreas del conocimiento, además de la ciencia y la tecnología, en humanidades, ciencias sociales y administración dirigida también a las bibliotecas públicas. Se crea el primer centro para la investigación al usuario en Inglaterra.
- Quinta fase: Década de los 80. Se realizan estudios para el planteamiento de servicios capaces de satisfacer las necesidades de información del usuario en la posibilidad de ser modificado en el transcurso del tiempo.

En la actualidad se ha perfeccionado el estudio de usuario, puesto a que se les puede aplicar en muchas de las tareas vinculadas al mundo de la información y la documentación como el de conocer los hábitos y necesidades de información de los usuarios, así como detectar los cambios que se van produciendo, evaluar todos los recursos que conforman las unidades de información, permite medir la eficacia y la eficiencia de las bibliotecas y otros centros de

información, mide la calidad de los servicios, adecuaciones de espacios físicos, conocer la estructura y dinámica de los colectivos de la investigación, motivación para la realización de cursos de formación de usuarios, extensión bibliotecaria, educación de usuarios, etc.

1.4- Definiciones de la educación de usuarios

La autora, en esta investigación, se atiene a la definición establecida para los fines del programa de la UNESCO, el cual ha definido la educación y la formación del usuario “como todo proyecto o programa destinado a orientar e instruir a los usuarios actuales y potenciales, individual o colectivamente con el objetivo de facilitar: el reconocimiento de sus propias necesidades de información, la formulación de estas necesidades, la utilización efectiva y eficaz de los servicios de información y la evaluación de estos servicios.” (Tocathian, J., 1978: 85).

No obstante, existen otras definiciones que por su importancia no pueden dejar de mencionarse.

La educación de usuarios según Emilio Setién Quesada consiste en enseñar a utilizar los medios que la biblioteca pone al alcance de todos para obtener la información deseada, sin instruirse en las condiciones de acceso a las bibliotecas, sobre la utilización de los distintos servicios, así como el manejo del catálogo y el modo de llegar al conocimiento de un dato o de una información bibliográfica.

Las definiciones de autores españoles que recogemos a continuación pueden servirnos para obtener también una aproximación a lo que se entiende por formación de usuarios.

- Milagros del Corral (1977) “Cualquier tipo de esfuerzo tendente a facilitar la orientación al usuario, individual o colectivamente, a fin de lograr una utilización más eficaz de los recursos y servicios que la biblioteca ofrece.
- Díez y Peñalver (1990). “Conjunto de actividades pedagógicas encaminadas a la utilización óptima de los recursos y mecanismos informativos”.

- Hilario Hernández (1995). “Conjunto de actuaciones encaminadas a optimizar el aprovechamiento que los usuarios obtienen de los recursos informativos que les ofrece la biblioteca”.
- Leticia Sánchez-Paus (1996). “Es un servicio de la propia biblioteca sobre sí misma y sobre sus recursos, cuyo objetivo principal es conseguir la máxima utilización por parte de los usuarios”. Esta misma autora ha completado en 1997 su definición de formación de usuarios, englobando en ella “las técnicas bibliotecarias, bibliográficas y documentales enseñadas a los usuarios para que encuentren y recuperen la información pertinente para ellos.”

1.5- Evolución de la educación de usuarios.

La información de usuarios comenzó con la instrucción bibliográfica. Esta aparece como una acción sistemática y meramente técnica: un plan encaminado a lograr usuarios competentes con el acento puesto en los procedimientos para la localización de la información. A principios de la década del sesenta estas habilidades se promovían enfatizando un conocimiento de un lugar en particular y las fuentes impresas contenidas en él. Se le considera como el servicio de información a un grupo para enseñar a los usuarios de una biblioteca a localizar la información de manera eficaz.

En la década del setenta, el término fue modificado por instrucción en el uso de medios, bibliotecas y centros de información. Esta expresión manifiesta la toma de conciencia de la creciente confianza en otras fuentes de información, además de las impresas, y extrapola la función educativa a todos los tipos de unidades de información. Esto condujo a la enseñanza de habilidades, que tenían como objetivo orientar a los usuarios en el uso de los recursos (impresos y no impresos).

Más tarde, en la década del ochenta, estuvo en boga el enfoque pathfinde (localizador de caminos) que surge por la necesidad de los usuarios de dominar una estrategia de búsqueda y comprender la relación entre los diferentes tipos de fuentes para buscar información.

A pesar que este enfoque facilitaba el uso de las instituciones de información, algunos estudiosos lo calificaban de restringido porque no dotaba a los

individuos de la habilidad de obtener, usar y manejar efectivamente la información ni garantizaba una transferencia de estas habilidades a otras situaciones al estar basado en las habilidades de localización y recuperación.

Más tarde, los trabajadores de la información reconocieron que en el uso de la biblioteca se requería una actitud positiva frente a la información, por lo que dirigieron la educación de usuarios hacia la creación de una conciencia sobre las condiciones modernas de la información, y a proporcionar conocimientos o calificaciones en función de una necesidad o de un sistema particular de información.

1.6- La importancia de la educación de usuarios en el contexto de las organizaciones de información.

Una adecuada orientación al usuario fortalece la imagen del profesional de la información al responder de forma oportuna y acertada a las necesidades de formación e información de sus usuarios, quienes necesitan más que nunca una adecuada preparación para la toma de decisiones involucradas con las actividades de recogida, tratamiento y utilización de la información.

Al devenir la información en recurso estratégico para el desarrollo se hace necesario potenciar cada vez más la capacidad de las personas de reconocer cuándo necesita información y la habilidad de localizarla, evaluarla y emplearla efectivamente.

Por lo demás, una adecuada educación y preparación de los usuarios para el manejo de la información, posibilita a su vez que las organizaciones de información, donde cada día se hacen más escasos los recursos disponibles, ganen en operatividad y en eficiencia y eficacia en el desarrollo de su labor.

1.7- La cultura informacional como eslabón básico de la educación de usuarios.

Saray en su artículo *La cultura de información* expresa la definición conceptual que toma de Michael Menou sobre este término como "... la habilidad de los individuos o grupos para hacer el mejor uso posible de la información." (Menou, M., 1996: 298) Partiendo de esta definición, es importante conocer para qué, por qué y cómo debe formarse una cultura de información.

Dentro de las normas culturales e ideológicas se encuentra la información, cuya tenencia genera poder y por lo tanto, la costumbre o hábito de buscarla y obtenerla se acumula dentro del sistema para mantener la hegemonía.

El concepto de cultura de información está relacionado con las costumbres que la persona tiene, de ahí la importancia de incorporar el concepto de habilidades y hábitos, pues estos se presentan cuando las personas asimilan e interiorizan esas manifestaciones como propias y ejecutan sus acciones como parte de su comportamiento normal.

Desde el punto de vista psicológico, la habilidad es la acción, cuya base es la aplicación práctica de los conocimientos recibidos y que conduce al éxito en un tipo de actividad determinado; mientras que el hábito es la acción que por medio de la repetición es llevada a un grado tal de perfección, con el cual dicha acción se realiza de manera correcta, con rapidez y facilidad y con un alto resultado cuantitativo y cualitativo.

Desde un plano más amplio, la cultura influye en todos los aspectos de la sociedad y, a su vez, es sostenida por las instituciones que forman parte del grupo social. Por ello se le ha asignado tanta importancia a la cultura en las ciencias sociales y las humanidades, como un elemento que se moldea de acuerdo con los intereses de grupo. Así se habla de cultura organizacional, cultura informática, cultura ecológica y consecuentemente de cultura de información. Ella determina el estilo de trabajo y ciertas necesidades y preferencias de acuerdo con la formación académica que la persona reciba.

El hábito de usar la información fortalecerá la herencia cultural conformada por el conocimiento y los productos de información; de manera que podemos visualizar un ciclo en el que a mayor uso de la información, mayor generación de conocimiento y mayor producción de información.

La formación de una cultura de información es un proceso colectivo, consciente y ligado a la práctica del individuo o grupo social del que se trate. Según el francés Michael Menou, "...para cambiar la cultura de la información por medio de la educación, esta necesita ser apoyada por métodos activos de enseñanza y aprendizaje, los cuales se basan en el uso de la información, en una práctica

individual estable y en la disponibilidad de la infraestructura necesaria de información.” (Menou, M., 1996: 299)

La influencia que ejerce un medio de información en el individuo es esencial para formar su opinión, pues esta es una de las principales fuentes que utiliza para desarrollar su manera de expresarse e interpretar la realidad.

Formar una cultura pasa por un proceso de alfabetización que va, desde alcanzar el dominio de los instrumentos que proveen la información, hasta adquirir la costumbre y la habilidad de buscarla, utilizarla y crearla; de ahí, que para determinar si existe o no una cultura de información en un grupo de individuos, esta se debe inferir de su comportamiento en relación con el uso de la información y la lectura.

La cultura de información está estrechamente ligada a la educación, a la adquisición del hábito de la lectura y a la costumbre de usar la información en todas las tareas que emprendamos. Se debe conocer por parte de los docentes el nivel alcanzado por los educandos en este sentido, para desarrollar habilidades que permitan al estudiante seleccionar de manera eficaz y por sí solo, del volumen actual de información que circula, las mejores fuentes de información y evaluar sus contenidos, pero no cabe duda que el éxito de este propósito dependerá, en gran medida, de la labor integrada entre profesores, bibliotecarios escolares y público.

1.8- Los servicios de información como tarea básica de las organizaciones de información.

Los servicios de información conforman un sistema particular en que tanto sus entradas como sus salidas se encuentran como elementos básicos de información cuyos portadores pueden ser cualquier objeto material, natural o artificial, el hombre mismo.

Entre otros aspectos portadores pueden ser libros, publicaciones seriadas, manuscritos, cintas de sonidos o videos, discos compactos etc. Con los que el hombre es portador de la información, también puede plasmar dicha información. El objetivo de estos sistemas es que con sus salidas esta

información sea diseminada y usada. Dichas salidas son un servicio o un producto informativo o viceversa.

El llamado mercado de información como proceso está constituido por un conjunto de factores destinados a reducir la brecha entre las ofertas y demandas de información de los usuarios que contribuyen al mercado como elementos o entidad.

1.9- La biblioteca pública como organización de información.

La biblioteca pública, según el manifiesto de la UNESCO, es el centro local de información que brinda toda clase de conocimiento e información disponible a sus usuarios. Los servicios de la biblioteca pública se brindan en base a la igualdad de acceso para todos, sin importar la edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, lenguaje o condición social.

La misión de las bibliotecas públicas consisten en difundir el fondo bibliográfico universal, que permitan brindar servicios bibliotecarios, dirigidos a todos los sectores de la población, a fin de crear, fortalecer los hábitos de lectura, así como satisfacer sus necesidades congénitas, de información, recreativas, que contribuyen al desarrollo integral del individuo.

Las bibliotecas como unidades de información no tendrían razón de ser sin usuarios.

1.10- Fundamentos de la educación de usuarios en bibliotecas públicas

La educación de usuarios ocupa actualmente un lugar fundamental en las políticas bibliotecarias porque ayuda a que los ciudadanos puedan informarse mejor, sean más autónomos en un mundo rico en información y un entorno en constante cambio y, consecuentemente a afrontar el reto de aprender durante toda la vida.

Tradicionalmente en España la educación de usuarios ha estado centrada en niños y jóvenes porque un alto porcentaje de los clientes que demandan sus servicios proceden de tales segmentos de edad, pero la biblioteca pública debe intentar llegar a todos los ciudadanos con el fin de que cualquiera de ellos, especialmente los que no están vinculados a procesos formativos institucionalizados, domine las necesarias habilidades para acceder a la

información, y poder utilizarla tanto como base de conocimiento y mejora personal y social, como para el desarrollo del pensamiento crítico y la toma de decisiones autónoma.

En Bibliotecas públicas, y en palabras de H. Hernández (1995; p. 19-25), la formación de usuarios se fundamenta en tres motivaciones que la sitúan en primer plano del trabajo en ellas: el desarrollo alcanzado, el creciente aumento y diversificación de la información y sus soportes, y la aparición de nuevas tecnologías. Señala Hernández (1995: p. 20) que en este contexto:

“la biblioteca pública debe asumir una responsabilidad relevante en la medida en que se constituye en un ámbito social, quizás el único, que presenta de forma integradora y complementaria el conjunto de documentos y tecnologías comunicativas del mundo actual, posibilitando en sus usuarios el desarrollo de pautas de comportamiento y uso de la información autónomos. Cabe tener presente, además, la tendencia a dar al usuario una mayor autonomía en el acceso y elección del documento, reduciendo en lo posible la intermediación sistemática del bibliotecario, tendencia que responde al principio ya tradicional de libre acceso al documento en las bibliotecas públicas y que hace frente también a nuevas formas de comportamiento social, sin olvidar razones de economía de recursos a medio y largo plazo.”

La educación de usuarios convierte al bibliotecario en profesor. Esto implica que debe preocuparse de enseñar de modo pedagógicamente adecuado a lo que se quiere transmitir. Y esforzarse porque su mensaje sea comprendido. La formación de usuarios no es un despliegue del bibliotecario de su capacidad, sino un esfuerzo por acercar sus herramientas y productos adecuadamente a los intereses de los usuarios. Supone dar prioridad al servicio respecto de lo técnico, asumir que hay que adaptar los esquemas a los usuarios, y no pretender que sea al revés. Que más que enseñar sus propias herramientas deben hacer de ellas instrumentos que se utilicen fácilmente.

La formación de usuarios históricamente se fue definiendo entre los años sesenta y setenta, y era una práctica habitual desde tiempo atrás en los países anglosajones. A finales de los setenta, aprovechando los resultados en

bibliotecas universitarias, se extiende la formación de usuarios a las bibliotecas de centros docentes y secciones infantiles de bibliotecas públicas. De hecho los años setenta son un periodo expansionista para esta cuestión.

Es preciso despertar el amor por los libros a fin que lo utilicen y los traten con cuidado, se debe enseñar a los usuarios las funciones de las bibliotecas públicas, que sepan cuáles son sus deberes y derechos con respecto a la utilización de los servicios que brindan en ella. Deben conocer la organización de una biblioteca para que les sea más fácil encontrar lo que necesitan realizar búsqueda por sí solo y aprovechar el material bibliográfico existente que muchas veces desconoce.

La bibliografía y las ciencias de la información se han ocupado desde sus orígenes a proyectar una estructura de organización que contribuye a la formación y preparación del ser humano en este sentido, que la disciplina se vincule a los procesos educativos mediante la educación de usuarios.

1.11 Conclusiones del capítulo.

En este primer capítulo se resume el estudio bibliográfico realizado sobre el tema central de la investigación: la educación de usuarios. Se muestran los aspectos más importantes relacionados con esta temática como surgimiento, evolución, importancia y los requerimientos exigidos para poder llevarla a cabo, tomando en consideración lo ya referido por diversos autores cubanos y extranjeros. Se particulariza en la labor de las bibliotecas en este sentido, y en particular en la sucursal de Casilda, que fue el escenario donde se desarrolló la investigación.

CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS.

2.1- El estudio de usuarios en la sucursal de la biblioteca de Casilda.

Como objetivo general del estudio se trazó identificar las categorías de usuarios de acuerdo a este tipo de institución, el estudio de sus necesidades, definiendo requisitos, variables, fuentes y técnicas a emplear, así como conocer el nivel de satisfacción de los usuarios reales.

Como ha planteado José Luis Rojas Benítez, el usuario constituye el punto de partida de toda oferta, producto o servicio (Roja, 2003). Considerando este aspecto se realizó el estudio en la sucursal de la biblioteca pública de Casilda dirigido a evaluar y justificar la existencia de determinados servicios encaminados a educar a los usuarios suscritos a la misma.

Podemos destacar en el estudio de usuarios que el mismo está en dependencia fundamentalmente de las dimensiones del conjunto universo de usuarios potenciales, la comunicación que se puede establecer entre estos, así como la infraestructura con que se cuenta para abordar esta tarea.

Para realizar una adecuada educación de usuarios debe realizarse un estudio previo de las necesidades informativas de los mismos. Para ello se realizó un diagnóstico en el cual se consideraron las siguientes variables:

2.2- Diseño teórico metodológico seguido en el desarrollo de la investigación:

En el desarrollo de la investigación, la autora siguió el diseño que se muestra en la figura siguiente:

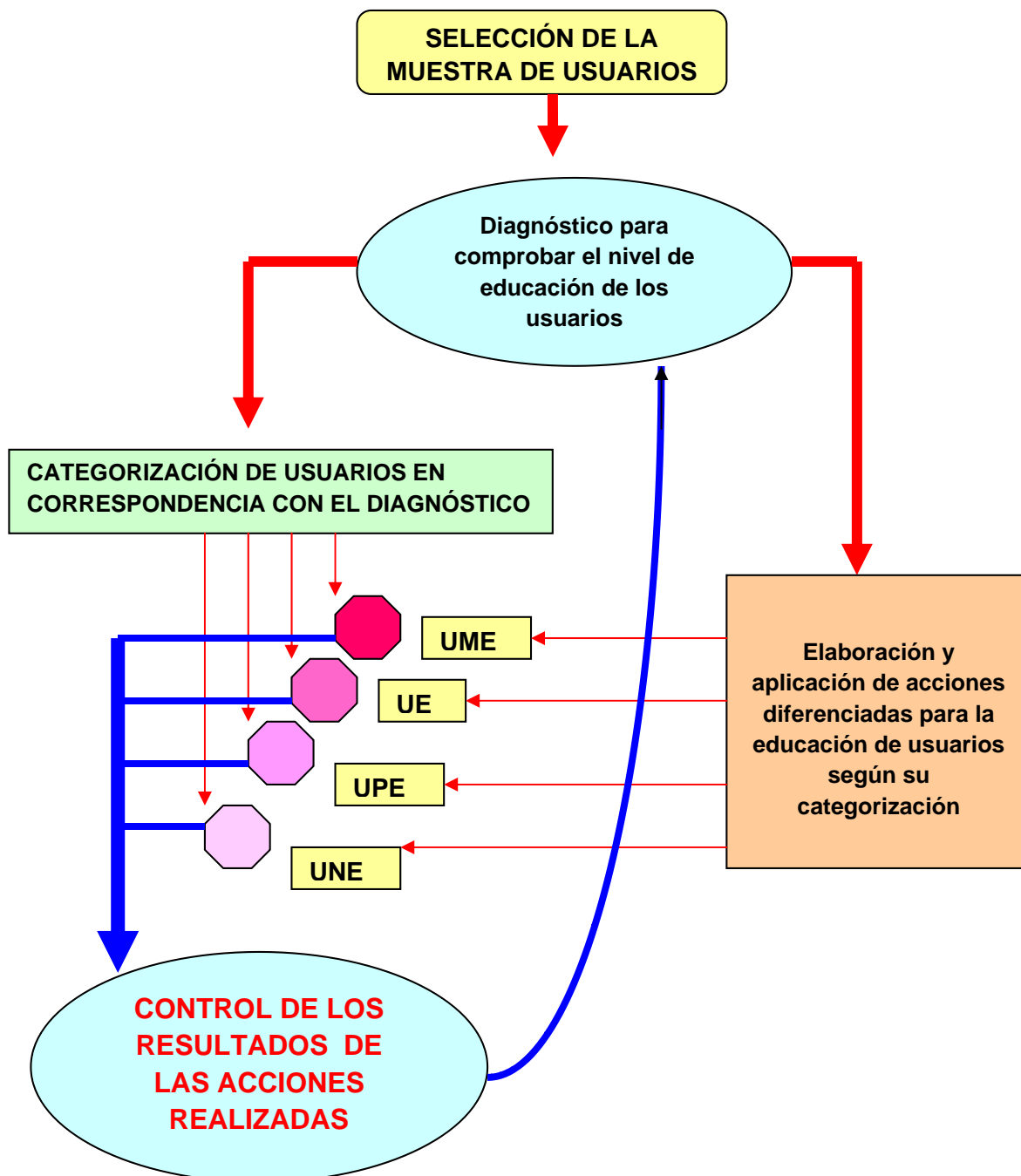


Figura Nro. 1: Diseño teórico metodológico seguido en el desarrollo de la investigación.

Fuente: Elaboración propia.

2.3- Definición conceptual y operacional de las variables.

Para definir las variables del problema se tuvo en cuenta diferentes criterios dados por diversos autores, entre los cuales podemos citar:

Según diccionario Encarta 2003: Actividad proviene del latín activista y quiere decir facultad de obrar conjunto de operaciones o tareas propias de una entidad o persona.

Según González, V.et al (2006) La actividad en su sentido común se refiere al conjunto de operaciones o tareas que ofrece la posibilidad de obrar desde su objeto sobre un sujeto.

Las bibliotecas y las demás organizaciones de información se han preocupado desde sus orígenes de proyectar una estructura que contribuya a la formación y preparación del usuario vinculando esta actividad a los procesos que se desarrollan en ella, a través de los cuales se persigue preparar al usuario, ya sean escolares, profesores u otras personas que necesiten el servicio de la biblioteca.

Las actividades para la educación de usuarios, como quedó planteado anteriormente, quedan definidas conceptualmente en esta investigación como aquel conjunto de tareas, normas de actuación, actividades programadas y no programadas, propuestas y desarrolladas por la trabajadora de la sucursal Casilda y que están dirigidas a formar, desarrollar y fortalecer en los usuarios una actuación positiva en cuanto al uso de la organización de información para satisfacer sus necesidades informativas, desarrollando de manera adecuada los procesos de búsqueda, selección y recuperación de la información, así como su posterior tratamiento.

Desde el punto de vista operacional, la educación de usuarios se constató en esta investigación mediante la aplicación de diversos instrumentos, que permitieron clasificar a los mismos en cuatro categorías básicas:

- 1- Usuarios muy educados capaces de satisfacer sin ninguna ayuda sus necesidades de información.
- 2- Usuarios educados, que satisfacen sus necesidades de información, aunque requieren de cierta ayuda para lograrlo.
- 3- Usuarios poco educados: Precisan de gran ayuda para poder satisfacer sus necesidades informativas.

- 4- Usuarios no educados: Presentan dificultades para expresar sus necesidades informativas y requieren de gran ayuda para satisfacerlas.

Una descripción más detallada de cada categoría se ofrece más adelante, en la descripción del diagnóstico, considerando los instrumentos aplicados.

Por otra parte, la percepción sobre la prestación de los servicios quedó definida como las valoraciones y opiniones expresadas por los usuarios acerca de los servicios que le presta la organización para lograr la satisfacción de sus necesidades informativas.

Esta variable se operacionalizó a partir de los criterios expresados por ellos a través de encuestas sobre dos aspectos esenciales: el nivel de sacrificio, entendido este como la percepción del esfuerzo que tuvo que realizar para recibir la información y su valoración sobre la magnitud de la prestación recibida, ambos aspectos valorados en las categorías de “elevado” y “modesto” respectivamente.

2. 4-. Descripción del diagnóstico.

Para la constatación inicial del proceso investigativo se aplicaron diferentes instrumentos a una muestra no probabilística de 30 usuarios del total de 293 usuarios inscritos en la sucursal de Casilda.

El objetivo de la constatación inicial del estado de educación de los usuarios era determinar los principales problemas que tenían, y a partir de estos elementos, elaborar un programa de actividades a través de los procesos desarrollados en la sucursal que contribuyera a su mejoramiento.

Se partió entonces de realizar una entrevista a la bibliotecaria de la sucursal para conocer su opinión al respecto. Dicha entrevista aparece en el **anexo Nro. 1.**

Posteriormente se realizó el análisis del registro control de visitas efectuadas por los usuarios de la muestra (modelo BP-8) que aparece en el **anexo Nro. 2.** Este análisis permitió constatar las veces que en el 1er semestre del año 2012 dichos usuarios visitaron la biblioteca así como el tiempo de permanencia en la institución, el cual se determinó por la observación directa de la investigadora.

Además de comprobar las visitas a la institución, para conocer las necesidades de los lectores, se consultó el expediente de lectura (modelo BP.11, ver **anexo Nro. 3**) y los materiales consultados por los usuarios.

Se aplicó una guía de observación (Ver **anexo Nro. 4**) a las actividades realizadas por los usuarios durante su estancia en la biblioteca con el objetivo de conocer las habilidades que tienen los usuarios para buscar la información deseada.

Además, se realizaron encuestas a los usuarios con el objetivo de conocer la percepción que tienen sobre la prestación de servicios en la sucursal (Ver **anexo Nro. 5**)

Quedaron registradas en los modelos establecidos, las visitas realizadas por cada usuario muestreado en el primer semestre de 2012, así como el tiempo de permanencia de en cada visita a la organización de información. Esto permitió elaborar el gráfico que aparece en el **anexo Nro. 6**, el cual relaciona el número de usuarios con el número de visitas realizadas, y el tiempo de estancia promedio de las visitas.

De igual forma se determinó mediante la encuesta inicial a los usuarios, cuyos resultados aparecen en el **anexo Nro. 7** la percepción de los usuarios sobre el trabajo de la sucursal.

Estos instrumentos permitieron caracterizar el comportamiento de los usuarios en cuanto a su nivel de educación como usuarios de la información dentro de la institución.

Para clasificar un usuario en la categoría I (Muy educado), se consideró que el mismo visitó la sucursal con una frecuencia semanal o más (más de 20 visitas en el semestre); sus intereses abarcan materiales que se corresponden a más de cinco categorías, que se calificó positivamente en 9 o 10 de los ítems de la guía de observación y tiene una elevada percepción del servicio que se presta. Como educados fueron calificados los usuarios que visitaron entre 11 y 19 ocasiones la sucursal, mostraron interés por consultar materiales clasificados en tres o cuatro categorías, se calificaron como positivos en siete u ocho de los ítems de la guía de observación y expresaron una elevada percepción del servicio.

Los usuarios poco educados visitaron entre 5 y 10 veces la sucursal en el semestre, mostraron interés por documentos de dos o tres clasificaciones, se

calificaron como positivos en cinco o seis ítems de la guía de observación y expresaron una percepción elevada o modesta sobre el servicio recibido.

Por último, como usuarios no educados fueron considerados aquellos que visitaron la sucursal menos de 5 veces en el período medido, mostraron interés por materiales de una sola clasificación, obtuvieron la categoría de positivo en menos de cinco de los ítems de la guía de observación y expresaron una percepción modesta o elevada sobre el servicio.

Un resumen de la respuesta a los ítems de los instrumentos aplicados de cada uno de los treinta usuarios que integraron la muestra puede observarse en la tabla que aparece en el **anexo Nro. 8**.

La clasificación de los usuarios como resultado de este diagnóstico es la que se muestra en el **anexo Nro. 9**.

Como puede observarse en el mismo, de los 30 usuarios muestreados, sólo 2 (un 6,6%) fueron incluidos en la categoría de “Muy educados” y 3 (10%) en la categoría de educados. El resto (83,4%), un total de 25 usuarios fueron incluidos en las categorías de poco o nada educados

Este diagnóstico inicial sirvió para poder determinar las acciones a desarrollar para contribuir al mejoramiento de las dificultades.

Para ello se elaboró un plan consistente en las siguientes actividades.

2.5- Propuesta de actividades para educar los usuarios de la sucursal Casilda.

Actividad Nro. 1:

Título: La biblioteca por dentro.

Objetivo: Explicar a los usuarios aspectos específicos y generales acerca de la sucursal de Casilda, favoreciendo el interés por visitar la misma.

Técnica: Conversatorio.

Desarrollo: Esta actividad se llevo a cabo estableciendo una coordinación con la comunidad para que los usuarios tuvieran la oportunidad de visitar la institución y a través del conversatorio se les explico aspectos generales que se lleva a cabo en la biblioteca pública como fue el horario de trabajo, las distintas áreas con que cuenta la misma, la percepción de los servicios que se

prestan, los documentos patrimoniales que se atesoran, o sea, el fondo general.

Actividad Nro. 2

Titulo: Breve historia del libro.

Objetivo: Comentar con los usuarios de forma sintetizada la historia del libro y las bibliotecas para el enriquecimiento de su cultura general, teniendo presente una buena comunicación.

Técnica: Comentario.

Desarrollo: Reseña sobre el surgimiento del libro y el papel que desempeña la biblioteca desde los inicios hasta nuestros días. También se dio a conocer las partes del libro y la importancia de la misma.

Actividad Nro. 3.

Titulo: El catálogo y tu.

Objetivo: Explicar a los usuarios la utilización del catálogo, autor, título y materia, contribuyendo a la búsqueda más rápida y precisa de información.

Técnica: Conversatorio.

Desarrollo: Se realizó la presentación del catálogo y luego se les explicó la importancia del mismo, su función en la biblioteca y los distintos tipos de catálogos que existían y como se ordenan. También se les dijo que conocer el alfabeto es de gran importancia, pues facilita la búsqueda ya que su ordenamiento respondía a este.

Para ello el bibliotecario les mostró como realizar las diferentes búsquedas en el mismo, después de varias demostraciones se procedió a la localización por parte del usuario de variadas informaciones respondiendo a las diferentes demandas. Esto les permitió a los usuarios realizar una búsqueda satisfactoria.

Actividad Nro. 4.

Titulo: Lo último que llega.

Objetivo: Informar a los usuarios sobre las colecciones de más reciente adquisición y su incorporación a los estantes de acuerdo a su clasificación.

Técnica: Panel informativo.

Desarrollo: mediante esta actividad se mantiene informado a los usuarios de lo último que llega a nuestra sucursal en materia bibliográfica. Se realizó una amplia divulgación de los libros a través de carteles, sobre cubiertas, póster y

se aprovechó para proporcionar obras de Literatura para así ir insertando el gusto por la lectura.

Esta actividad nos permitió estar actualizado de lo último que adquirimos tanto en la bibliografía para estudiar como para enriquecer el espíritu humano. Para realizar la misma se necesitó una buena preparación y conocimientos por parte del especialista en la sucursal, pues en la misma se presentan varias adquisiciones teniendo en cuenta la información que estas podrían brindar con relación a las necesidades informativas de los usuarios.

Actividad Nro. 5.

Titulo: La amiga Hemeroteca.

Objetivo: Lograr que los usuarios conozcan las características de la hemeroteca que posee la institución que contribuye a la búsqueda de informaciones.

Desarrollo: Comenzamos la actividad ¿Qué es para ti Hemeroteca?

Una vez respondida la pregunta se explico la importancia que revisten las publicaciones periódicas y seriadas y que consistían científicidad su información y el alcance social.

Se mostraron los periódicos más valiosos que atesora la biblioteca.

Actividad Nro. 6.

Titulo: Mi servicio es usted.

Objetivo: Informar al usuario acerca de los distintos servicios que presta nuestra sucursal para hagan mejor uso de ella y cómo pueden expresar mejor sus necesidades informacionales.

Técnica: Conversatorio.

Desarrollo: A través de esta actividad se informa a los usuarios sobre la percepción del servicio que presta la biblioteca, préstamos internos y externos, inter-bibliotecarios, consultas y referencias en salas, información a la comunidad, extensión bibliotecaria, promoción de lectura. Además se les enseña a precisar y comunicar adecuadamente sus necesidades de información.

Actividad Nro. 7:

Titulo: Taller de reflexiones sobre la educación de usuarios.

Objetivo: Contribuir al debate y reflexiones sobre la efectividad de esta actividad en el desempeño de los usuarios de la Sucursal Casilda.

Técnica: Taller.

Desarrollo: Esta actividad consistió en establecer una conversación heurística con cada uno de los usuarios de la muestra lo cual permitió escuchar sus opiniones acerca de las bibliotecas; su importancia, el papel que juegan, la efectividad de las actividades y como influyó en ellos en haber adquirido conocimientos sobre el trabajo que se lleva en las bibliotecas.

Actividad Nro. 8

Título: El libro y la signatura topográfica.

Objetivo: Determinar qué información ofrece la signatura para localizar los libros en el estante.

Técnica: comentario.

Desarrollo: Se les orientó a los usuarios que localizaran un diccionario en la palabra signatura para que conozcan el significado, les comentamos como esta nos permite recibir información acerca de la localización y ubicación de los libros en los estantes. Además les explico lo que significa las tres primeras letras que es el apellido del autor y las demás es el título del documento marbete después de varias demostraciones consistentes en localizar ejemplares en los estantes la localización se hace más efectiva fácilmente teniendo en cuenta los datos del primer apellido del autor, título.

Actividad Nro. 9.

Título: Charlas educativas con usuarios sobre el comportamiento a tener en una biblioteca.

Objetivo: Lograr la interiorización en los usuarios de la muestra de las normas de conducta adecuadas a mantener en la biblioteca.

Técnica: Charla.

Desarrollo: Se les explicó que normas son las adecuadas para mantener un correcto comportamiento en la biblioteca: el silencio, no molestar a los demás usuarios, solicitar la información a la bibliotecaria, manejar con cuidado el fondo, etc.

Actividad Nro. 10.

Título: Panel informativo.

Objetivo: Dar a conocer a los usuarios los fondos existentes en la sucursal para alcanzar mayor conocimiento del mismo.

Técnica: Charla.

Desarrollo: Mediante esta actividad tuvimos la oportunidad de darle a conocer a los usuarios algunos fondos que existen en la sucursal que no son consultados por ellos. Ejemplo: La clasificación 01 que está relacionada con la Computación, donde se le dio a conocer a los mismos la importancia que tiene el conocimiento de estos fondos para estar más informado acerca de cómo estar más informado de las TIC nuevas tecnologías de la información.

2.6- La diferenciación de las actividades como factor clave del éxito.

Es importante señalar que las actividades desarrolladas en la sucursal para contribuir a la educación de los usuarios sujetos de la investigación, fueron desarrolladas de manera diferenciada, es decir, considerando las particularidades de los individuos de la muestra, dadas por los resultados de cada uno de ellos en los instrumentos aplicados en el diagnóstico.

De manera que la mayor cantidad de actividades realizadas recayó sobre los individuos que estaban clasificados como “poco educados” o “no educados”, lo cual permitió obtener una mayor efectividad en su realización.

Este plan de acciones fue desarrollado en la sucursal de Casilda durante el 2do semestre del año 2012.

Una vez desarrollado el plan, se volvió a retomar los instrumentos analizados y aplicados en el diagnóstico inicial, es decir, el análisis de la frecuencia de visitas, los intereses de información, el comportamiento de los usuarios, su percepción sobre el servicio, lo cual permitió realizar las comparaciones y arribar a conclusiones sobre la efectividad de las acciones desarrolladas en el plan.

2.7- Conclusiones del capítulo.

En el capítulo se explica y esquematiza el diseño teórico metodológico seguido en la investigación, y se da una panorámica de los diversos instrumentos aplicados en el diagnóstico inicial, se detallan los objetivos perseguidos con cada uno de ellos y se detalla la propuesta de actividades desarrolladas en la sucursal con el objetivo de fortalecer la educación de los usuarios investigados.

En este capítulo se remite a varios anexos que ilustran los aspectos instrumentales más importantes.

CAPITULO III: RESULTADOS OBTENIDOS.

3.1- Resultados del diagnóstico inicial.

La aplicación de los diversos instrumentos de control permitió desde un inicio elaborar el diagnóstico que permitió caracterizar a cada uno de los 30 individuos de la muestra seleccionada para pasar posteriormente a su categorización en correspondencia con la operacionalización propuesta para la variable.

De los 30 usuarios seleccionados, 17 eran mujeres y 13 hombres. Su edad promedio era de 37 años, y con un grado de escolaridad vencido de nivel medio en su amplia mayoría (sólo 5 sujetos tenían escolaridad de nivel medio no vencida, 1 de nivel primario y 1 de nivel medio superior).

En la entrevista inicial realizada a la única trabajadora de la sucursal, la Lic. Leticia Torrejón Albert quedaron establecidas algunas cuestiones que ayudaron a diseñar las acciones realizadas posteriormente. Sus respuestas a las preguntas realizadas en la entrevista que aparece en el anexo 1, permitieron recoger sus opiniones que se reseñan a continuación:

“Para que los usuarios alcancen una educación más adecuada es necesario insistir en primer lugar que asistan con mayor frecuencia a la biblioteca, estimularlos mediante conversaciones individuales y diferenciadas, y estimularlos. Las causas que condicionan la falta de educación de los usuarios son la poca costumbre de utilizar estos servicios de información, su bajo nivel y su manifestación de que no tienen el tiempo suficiente para asistir regularmente a buscar información y a leer. Para educar a los usuarios hay que planificar actividades que les llame la atención, investigar sus intereses, acercar a ellos la lectura y los documentos que prefieren e interactuar permanentemente con ellos cuando visitan el local, que además, no tiene las condiciones idóneas para prestar de manera eficiente el servicio, pues sus fondos son escasos y no posee las condiciones

físicas exigidas para este tipo de institución. En las actividades que se han desarrollado para educar a los usuarios se han incorporado sobre todo niños y estudiantes. No es frecuente la incorporación de otros grupos. Estas actividades hay que hacerlas sistemáticamente y aprovechando todo el tiempo de trabajo”.

Se realizó una revisión de los modelos establecidos, en los cuales quedaron registradas las visitas realizadas por cada usuario muestreado en el primer semestre de 2012, así como el tiempo de permanencia en cada visita a la organización de información. Esto permitió elaborar el gráfico que aparece en el **anexo Nro. 6**, el cual relaciona el número de usuarios con el número de visitas realizadas, y el tiempo de estancia promedio de las visitas.

De igual forma se determinó mediante la encuesta inicial a los usuarios, cuyos resultados aparecen en el **anexo Nro. 7** la percepción de los usuarios sobre el trabajo de la sucursal.

De igual forma, se registraron los intereses informativos expresados por los usuarios, el cual se resume en la tabla que se muestra a continuación.

Tabla Nro. 1: Necesidades expresadas por los usuarios en el 1er semestre de 2012.

CLASE	NRO DE SOLICITUDES	OBSERVACIONES
Hemeroteca	5	Fundamentalmente leyes aparecidas en la prensa
081	5	Obras completas José Martí
200	1	La Biblia
300	3	Fundamentalmente la cultura y la economía
500	6	Colecciones de matemática, Química y astronomía.
600	2	Textos fundamentales de auto ayuda.

700	3	Textos relacionados con la música, pintura y recreación.
800	20	Literatura cubana.
863	6	Novela Hispano americana, poesía.
900	8	Historia

Estos instrumentos permitieron caracterizar el comportamiento de los usuarios en cuanto a su educación dentro de la institución.

Un resumen de la respuesta a los ítems de los instrumentos aplicados de cada uno de los treinta usuarios que integraron la muestra puede observarse en la tabla que aparece en el **anexo Nro. 8**.

Por otra parte, la observación efectuada permitió constatar los siguientes elementos:

En 146 de los 300 ítems observados, la actuación de los usuarios fue positiva para un 48%, en 113 no la tuvieron para un 37,6% y en 40 ocasiones la tuvieron a veces para un 13,4%, de manera que en más del 50% de los casos, las observaciones iniciales registradas demostraron la falta de educación de los usuarios muestreados para acceder y manejar la información durante sus visitas a la sucursal.

La clasificación de los usuarios como resultado de este diagnóstico es la que se muestra en el **anexo Nro. 9**.

Como puede observarse en el mismo, de los 30 usuarios muestreados, sólo 2 (un 6,6%) fueron incluidos en la categoría de "Muy educados" y 3 (10%) en la categoría de educados. El resto (83,4%), un total de 25 usuarios fueron incluidos en las categorías de poco o nada educados (50% poco educados y 33,4% no educados).

3.2.- El diagnóstico inicial como base para la planificación y desarrollo de actividades de educación de usuarios.

En base a las dificultades detectadas en el diagnóstico fueron concebidas y ejecutadas una serie de actividades que contribuyeran a educar a los usuarios en el uso y aprovechamiento de la sucursal como organización de información.

Estas actividades estuvieron encaminadas a resolver las dificultades individuales que presentó cada uno de ellos, por lo que fueron concebidas para una atención individual y diferenciada, en correspondencia con la categorización de cada sujeto. De manera que el mayor número de actividades se realizó con aquellos sujetos categorizados como “no educados” y “poco educados”, mientras que los sujetos “muy educados” y “educados” recibieron una menor atención y con ellos se realizó un menor número de ellas.

Para ello se confeccionó un registro en el cual quedaron plasmadas sistemáticamente las actividades desarrolladas por la bibliotecaria con los usuarios, durante las visitas efectuadas por los mismos a la sucursal durante el 2do semestre de 2012 (**ver anexo 10**). El registro permitió constatar el grado de vencimiento de los objetivos propuestos en cada actividad desarrollada con cada uno de los usuarios integrantes de la muestra, evaluándola de “Suficiente” e “Insuficiente”.

Con aquellos usuarios que mantuvieron un nivel inferior de visitas durante el 1er semestre se realizaron conversaciones para estimularlos a incrementar el número de visitas y que pudieran recibir todas las actividades en el período planificado.

El análisis del registro al final del período arrojó que el 83% de las actividades desarrolladas había cumplido los objetivos propuestos.

3.3- Constatación final de los resultados

Una vez ejecutadas todas las acciones planificadas para fortalecer la educación de los usuarios en la sucursal de Casilda, se realizó una constatación del nivel alcanzado por los sujetos muestreados y se efectuó una comparación con los resultados del diagnóstico inicial en base al análisis de la documentación, y a la aplicación de la encuesta y una segunda observación del

comportamiento de los usuarios en la sucursal durante el segundo semestre de 2012.

La tabla Nro 2 muestra las necesidades de información expresadas por los usuarios en este período.

Tabla Nro 2: Necesidades expresadas por los usuarios en el 2do semestre de 2012.

CLASE	NRO DE SOLICITUDES	OBSERVACIONES
Hemeroteca	9	Fundamentalmente leyes aparecidas en la prensa
081	11	Obras completas José Martí
200	1	La Biblia
300	5	Fundamentalmente la cultura y la economía
500	8	Colecciones de matemática, Química y astronomía.
600	9	Textos fundamentales de auto ayuda.
700	10	Textos relacionados con la música, pintura y recreación.
800	20	Literatura cubana.
863	7	Novela Hispano americana, poesía.
900	9	Historia

Al comparar los resultados con la tabla Nro. 1, se puede comprobar que hubo un incremento de la diversidad de documentos consultados por los usuarios, lo cual se manifiesta en el incremento del número de solicitudes en cada una de las clases del fondo existente. De 57 solicitudes realizadas a las diversas clasificaciones del fondo, el número de las mismas se elevó a 89,

incrementándose en 32 en relación al período precedente, tal como se muestra en el **anexo Nro. 11**.

Por otra parte, el análisis del modelo BP-8 registró un incremento del número de visitas efectuadas por los usuarios a la sucursal, pues de un total de 167 en el 1er semestre del año, el número se elevó a 296, y se duplicó en la práctica el tiempo de permanencia de los usuarios en la biblioteca de 13 a 27 minutos.

El número de visitas y su relación con la cantidad de usuarios se muestra en el gráfico que aparece en el **anexo Nro. 12**.

Un aspecto interesante lo constituyó el resultado de la segunda observación realizada a cada usuario. Como se comprueba en el gráfico que aparece en el **anexo Nro. 13**, en todos los ítems de la guía de observación hubo un incremento sustancial del número de usuarios que recibieron una calificación positiva, destacándose los ítems I, II y III como los de mayor crecimiento.

Por último, se realizó en base a los instrumentos aplicados una nueva categorización de los usuarios integrantes de la muestra, arrojando la misma que se incrementó el número de usuarios educados y muy educados, disminuyendo las categorías de usuarios sin educación y poco educados, tal como se observa en el **anexo Nro. 14**.

3.4- Conclusiones del capítulo.

En el capítulo se explica el procedimiento seguido para, a partir de los resultados del diagnóstico inicial, desarrollar las actividades propuestas, de una manera sistemática y diferenciada, para contribuir a la educación de los usuarios seleccionados en la muestra. Se explican los resultados obtenidos en la constatación final mediante la aplicación de los instrumentos de investigación y su comparación con los resultados iniciales, lo cual permite arribar a conclusión es sobre la efectividad del procedimiento propuesto.

CONCLUSIONES

- ◆ Se pudo constatar en el diagnóstico inicial la existencia de dificultades en la educación de los usuarios de la sucursal.
- ◆ La realización de actividades variadas e interesantes puede contribuir al incremento de su educación en el manejo de la información.
- ◆ Las actividades planificadas deben ajustarse a los procesos que se desarrollan en la sucursal y a sus características particulares.

RECOMENDACIONES

- ◆ Elaborar otras actividades complementarias que permitan elevar cuantitativamente y cualitativamente en la sucursal la educación de los usuarios.
- ◆ Proseguir desarrollando esta línea de investigación incorporando a la misma otros grupos de usuarios no comprendidos en la muestra.

Bibliografía

- Alpizar Moya, S., Cáceres Ramos, H., Flores de Izquierdo, Ma. L. (1993). El Usuario y los servicios de información: Un reto de hoy: S. L., ILANUD.
- Angulo, N. (2003) *Normas de competencias en información. Bibliotecología i documentación*. Recuperado de: <http://www.ub.edu/biblio>
- Arandilla, M., Rodríguez, P., guerrero, F., Zayas, A. (1995). *Biblioteca y educación de adultos. Educación y Bibliotecas*.
- Baró, M., Maña, T. (1996), *Formarse para informarse. La formación de usuarios Infantiles en la búsqueda documental*. Madrid: Celestes ediciones.
- Chubarian, O.S. (1976). *Bibliotecología General*. Ciudad de La Habana: Editorial Científica – Técnica.
- Gazpio, D., & Álvarez, M. (1998). Soportes en la bibliotecología de hoy. Buenos Aires: Ediciones Ciccus.
- Germán Sánchez Ruipérez. (2001). *Formar usuarios en la biblioteca*. Salamanca: Fundación.
- Hernández, H. (1999).” Formar usuarios: reflexiones desde la biblioteca Pública. *Educación y Biblioteca*, 100; p. 59- 61
- Hernández, H. (1995). “*La formación de usuarios, un nuevo reto en las Bibliotecas públicas: motivaciones, alcance y características en los 90*”. *Educación y biblioteca*. 61; p. 19-25.
- Hernández Sampier, Roberto. (2003). *Metodología de la investigación*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Martí Lahera Y. (2003). Cultura informacional: Nuevas implicaciones para la formación informativa. *Ciencias de la Información*. 34(1). 55-63.
- Peñalver Martínez, A. (2000). *La formación de usuarios en bibliotecas públicas*. En: *Estrategias y modelos para enseñar a usar la información*. Murcia: KR.
- Ponjuan, G. (2006). *Gestión de información en las organizaciones*. La Habana: Ed. Félix Varela.
- Redon Giraldo, N. (2000).”*La formación de usuarios de la información: una*

- Propuesta curricular*". *Revista internacional de Bibliotecología*. La Habana.
- Rojas Benítez, J. L. (2006). *Diseño de servicio de información*. La Habana: Editorial Félix Valera.
- Rojas Benítez, J.L., Delgado Torres, D. (2006). *Usuarios de la información. Selección de lectura*. Ciudad de la Habana: Editorial Félix Valera.
- Sánchez- Paus Hernández, L. (1998) "¿ Que es la formación de usuarios?". *Tratado básico de biblioteconomía*. Madrid. Editorial Complutense, p.
- Setien Quesada, E. (1990). *Servicios de información*. Ciudad de la habana: Pueblo y Educación.
- Shelley-Robinson, C. (1999). Prioridades y estrategias para el siglo XXI: *la necesidad de educación en información. Ponencia presentada en el primer seminario internacional de bibliotecarios escolares* [en línea]. Recuperado de: <http://www.geocites.com/crachilecl/ponenciaa.htm>.
- Tocathian, J. (1978). *Formación de usuarios de la información: Programas, Problemas y perspectivas*. Boletín de la UNESCO para las Bibliotecas, Francia, 6, 382.
- Valencia de Veizaga, M. (1998). *Estudios de Usuarios en las Bibliotecas Universitarias*. OEA.

ANEXO Nro. 1

ENTREVISTA A LA BIBLIOTECARIA DE LA SUCURSAL.

Objetivo: Conocer la opinión de la bibliotecaria de la sucursal acerca de cómo se manifiesta la educación de usuarios.

Compañera, como parte del trabajo de diploma para culminar los estudios de Licenciatura en Bibliotecología, estoy realizando una investigación en la cual me resultaría útil su experiencia al contestar esta entrevista. Le doy las gracias por su colaboración.

CUESTIONARIO:

1. ¿Que usted sugiere para que los usuarios alcancen una educación adecuada?
2. ¿Qué causas inducen la falta de educación de los usuarios dentro de la sucursal?
3. ¿Qué procedimientos considera usted que son necesarios para educar a los usuarios?
4. ¿Qué resultado ha obtenido usted en las actividades que realiza para educar los usuarios inscriptos en esta sucursal?

Muchas gracias por su colaboración. Ha resultado de gran ayuda para lo que se pretende lograr con esta investigación.

ANEXO Nro. 4

GUIA DE LA OBSERVACION REALIZADA PARA CONSTATAR EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE LOS USUARIOS EN LA BIBLIOTECA.

Aspectos a observar:

1. ¿Expresa sus necesidades informativas el usuario?

Si _____ No _____ Algunas veces _____

2. ¿Realiza la búsqueda sin ayuda del bibliotecario?

Si _____ No _____ Algunas veces _____

3. ¿Sabe emplear el catálogo correctamente?

Si _____ No _____ Algunas veces _____

4. ¿Es su comportamiento correcto en la sala de lectura?

Si _____ No _____ Algunas veces _____

5. ¿Sabe trabajar en el aparato de búsqueda pasiva?

Si _____ No _____ Algunas veces _____

6. ¿Cuida y manipula los fondos de una manera correcta?

Si _____ No _____ Algunas veces _____

7. ¿El tiempo que emplea para encontrar la información es adecuado?

Si _____ No _____ Algunas veces _____

8. ¿Muestra tener algún nivel de conocimientos acerca del sistema de clasificación empleado?

Si _____ No _____ Algunas veces _____

9. ¿Expresa su nivel de satisfacción o critica el servicio recibido?

Si _____ No _____ Algunas veces _____

10. ¿Sugiere a la sucursal la adquisición de fondos de su interés no existentes en la misma?

Si _____ No _____ Algunas veces _____

CLAVE PARA LA CLASIFICACIÓN DE LOS USUARIOS:

Usuario muy educado: Responde positivamente 9 o 10 de los ITEMS

Usuario educado: Responde positivamente entre 7 u 8 de los ITEMS

Usuario poco educado: Responde positivamente entre 4 y 6 de los ITEMS

Usuario no educado: Responde positivamente menos de 4 ITEMS

ANEXO Nro. 5

ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS PARA CONSTATAR SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO RECIBIDO EN LA SUCURSAL

Estimado usuario:

Le pedimos que llene esta pequeña encuesta. Sus respuestas nos ayudarán a conocer y mejorar el funcionamiento de nuestra biblioteca, y serán de gran ayuda para terminar nuestro trabajo investigativo de culminación de estudios.

Estamos muy agradecidos por dedicar parte de su tiempo a colaborar con nosotros.

Sólo tiene que marcar con una X en la respuesta que considere en cada una de las 4 preguntas siguientes:

1-. ¿Encontró en nuestra biblioteca la información que buscaba?

Si ____ No ____

2-. ¿Qué esfuerzo tuvo que realizar para recibir la información que buscaba?

Poco, modesto ____ Mucho, elevado ____

3-. ¿Cómo valora el servicio de información recibido en la biblioteca?

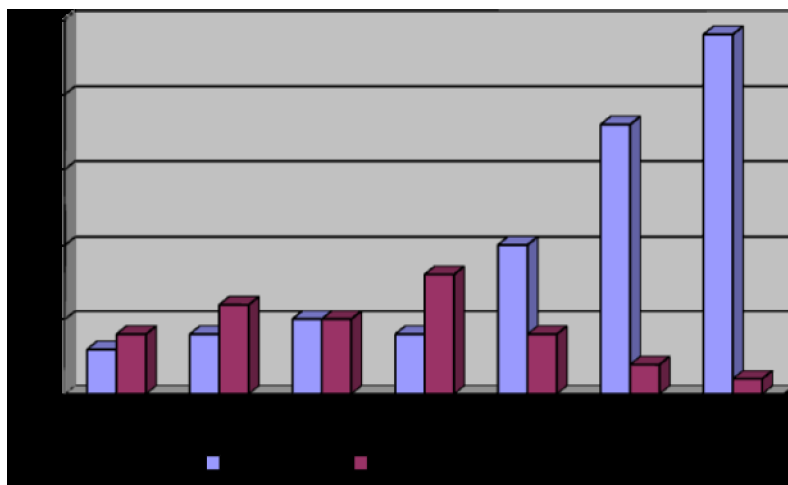
Poco importante, modesto ____ Importante, elevado ____

4-. ¿Se siente satisfecho con la atención recibida en la biblioteca?

Si ____ No ____

ANEXO Nro. 6

NUMERO DE VISITAS EFECTUADAS POR LOS USUARIOS A LA SUCURSAL DURANTE EL 1er SEMESTRE DEL AÑO 2012.



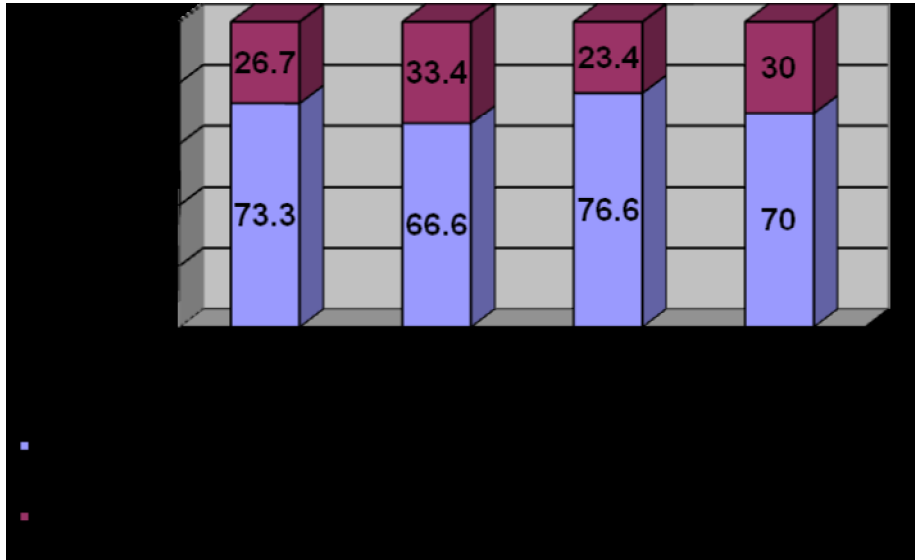
TOTAL DE VISITAS: 194

TIEMPO DE ESTANCIA PROMEDIO: 13 MINUTOS

NUMERO DE VISITAS EFECTUADAS POR LOS USUARIOS EN EL 1ER SEMESTRE DEL AÑO 2012							
NÚMERO DE VISITAS REALIZADAS	3	4	5	4	10	18	24
NRO DE USUARIOS	4	6	5	8	4	2	1

ANEXO Nro. 7

**PERCEPCION DE LOS USUARIOS SOBRE EL TRABAJO DE LA
SUCURSAL MANIFESTADO EN EL DIAGNÓSTICO INICIAL.**



ANEXO Nro. 8

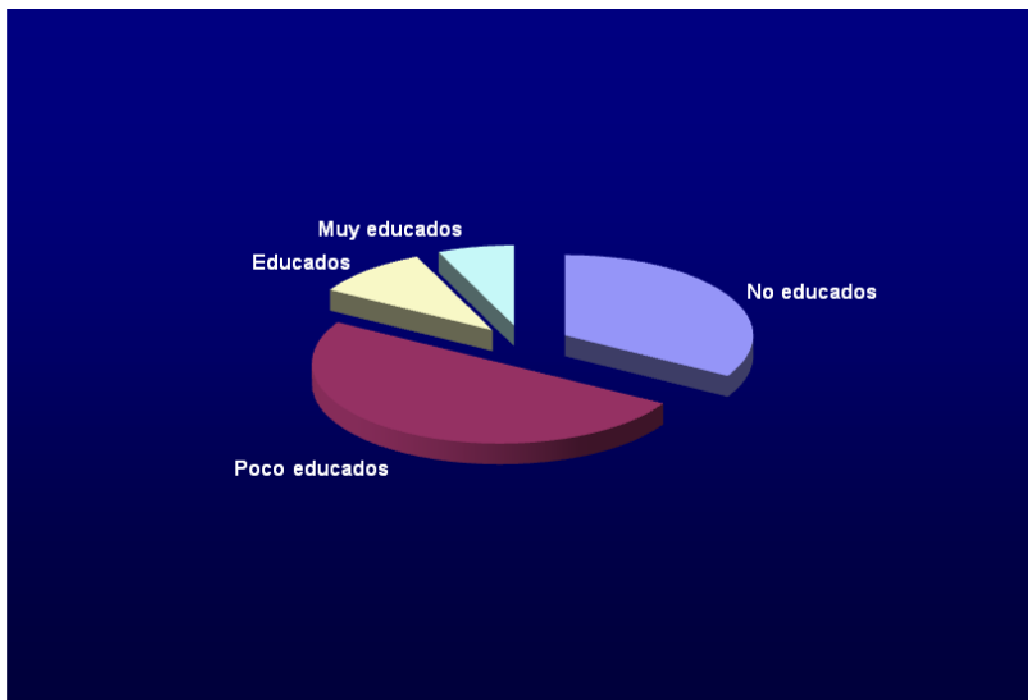
TABLA AUXILIAR PARA LA CATEGORIZACIÓN DE LOS USUARIOS MUESTREADOS SEGÚN LOS RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO INICIAL.

USUARIO	NRO DE VISITAS	CATEG DE INTERÉS	ITEMS			PERCEPCIÓN		CATEGORIZACIÓN			
			S	N	AV	ELE-VADA	MO-DESTA	ME	E	PE	NE
01	11	3	5	2	3	X			X		
02	5	2	6	3	1	X				X	
03	16	6	9	0	1	X		X			
04	5	2	5	4	1	X				X	
05	5	1	5	5	0	X				X	
06	2	1	3	6	1		X				X
07	5	2	5	5	0		X			X	
08	5	1	6	3	1	X				X	
09	5	2	5	5	0	X				X	
10	2	1	4	5	1		X				X
11	18	5	9	0	1	X		X			
12	5	2	6	3	1		X			X	
13	6	3	5	4	1		X			X	
14	2	2	3	7	0	X					X
15	5	1	6	0	4	X				X	
16	6	1	5	3	2	X				X	
17	11	4	8	1	1	X			X		
18	5	2	6	3	1		X			X	
19	3	1	2	8	0		X				X
20	2	1	3	7	0	X					X
21	5	3	6	4	0	X				X	
22	5	1	5	1	4	X				X	

23	2	1	3	3	4		X				X
24	11	3	7	2	1	X			X		
25	5	2	5	3	2		X			X	
26	1	1	3	6	1	X					X
27	2	1	2	5	3	X					X
28	8	2	6	3	1		X			X	
29	3	1	3	5	2	X					X
30	1	1	2	6	2	X					X
total	167	59	146	114	40	20	10	2	3	15	10

ANEXO Nro. 9

CATEGORIZACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL DIAGNOSTICO INICIAL



USUARIOS NO EDUCADOS.....10 (33,4%)

USUARIOS POCO EDUCADOS.....15 (50%)

USUARIOS EDUCADOS..... 3 (10%)

USUARIOS MUY EDUCADOS..... 2 (6,6%)

ANEXO Nro. 10

MODELO DE REGISTRO DEL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS CON LOS USUARIOS MUESTREADOS.

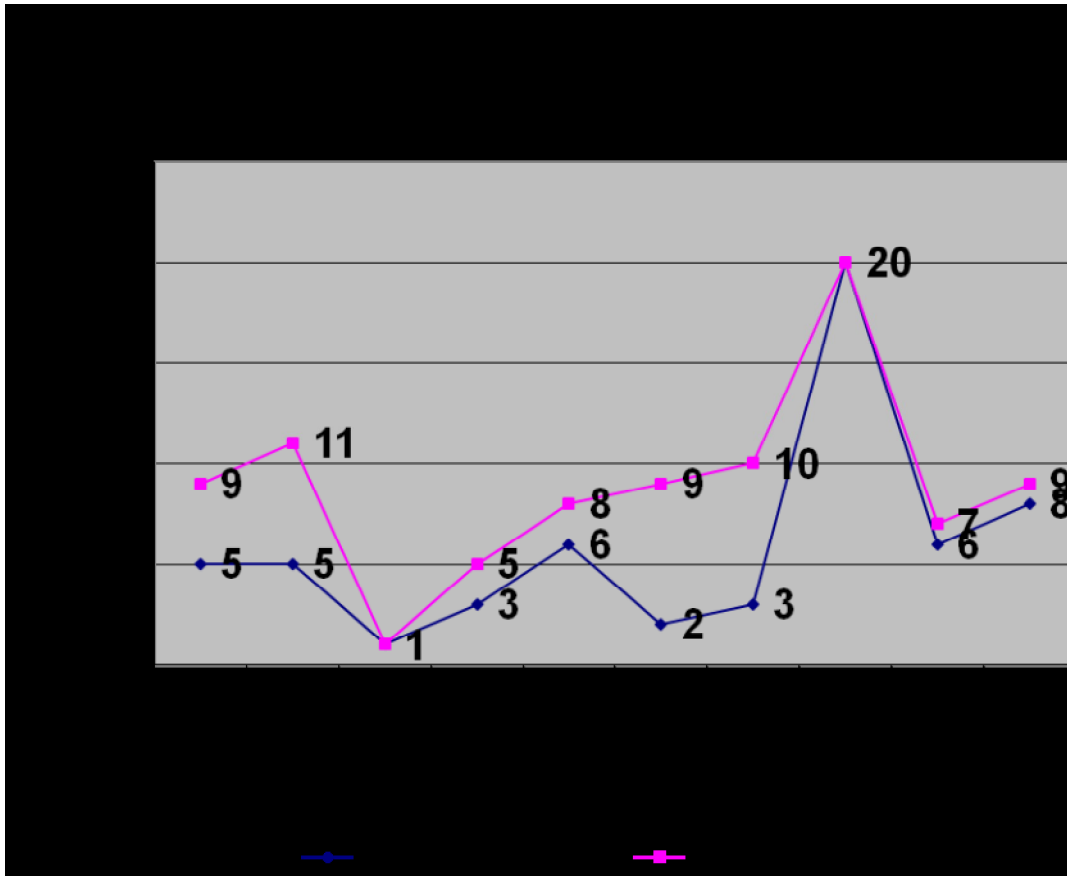
Usua rio Nro	Categ Ini- cial	ACTIVIDADES PARA LA EDUCACIÓN DE USUARIOS																				Categ Final	Obser- vacio- nes	
		I		II		III		IV		V		VI		VII		VIII		IX		X				
		S	I	S	I	S	I	S	I	S	I	S	I	S	I	S	I	S	I	S	I			
01																								
02																								
03																								
...																								
...																								
...																								
n=30																								

S: Usuario calificado como suficiente en el cumplimiento de los objetivos de la actividad.

I: Usuario calificado como insuficiente en la apropiación del objetivo propuesto.

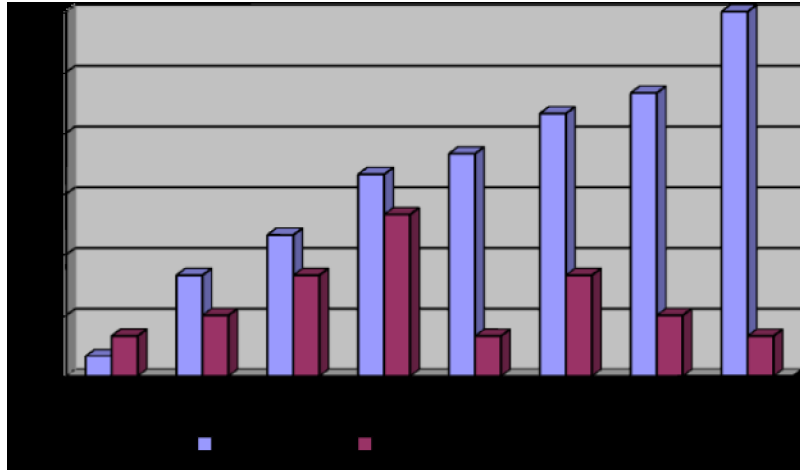
ANEXO Nro. 11

COMPARACIÓN DEL NÚMERO DE DOCUMENTOS DE CADA CLASE SOLICITADOS POR LOS USUARIOS EN EL 1RO Y 2DO SEMESTRE DE 2012.



ANEXO Nro. 12

NUMERO DE VISITAS EFECTUADAS POR LOS USUARIOS A LA SUCURSAL DURANTE EL 2do SEMESTRE DEL AÑO 2012.



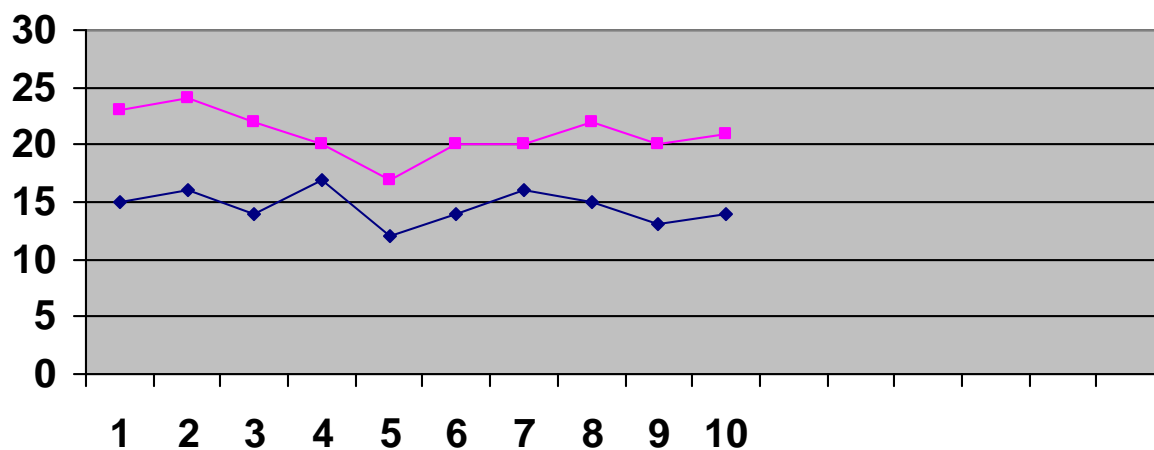
TOTAL DE VISITAS: 296

TIEMPO PROMEDIO DE ESTANCIA: 27 minutos,

NUMERO DE VISITAS EFECTUADAS POR LOS USUARIOS EN EL 2do SEMESTRE DEL AÑO 2012								
NRO DE VISITAS EFECTUADAS	1	5	7	10	11	13	14	18
NRO DE USUARIOS	2	3	5	8	2	5	3	2

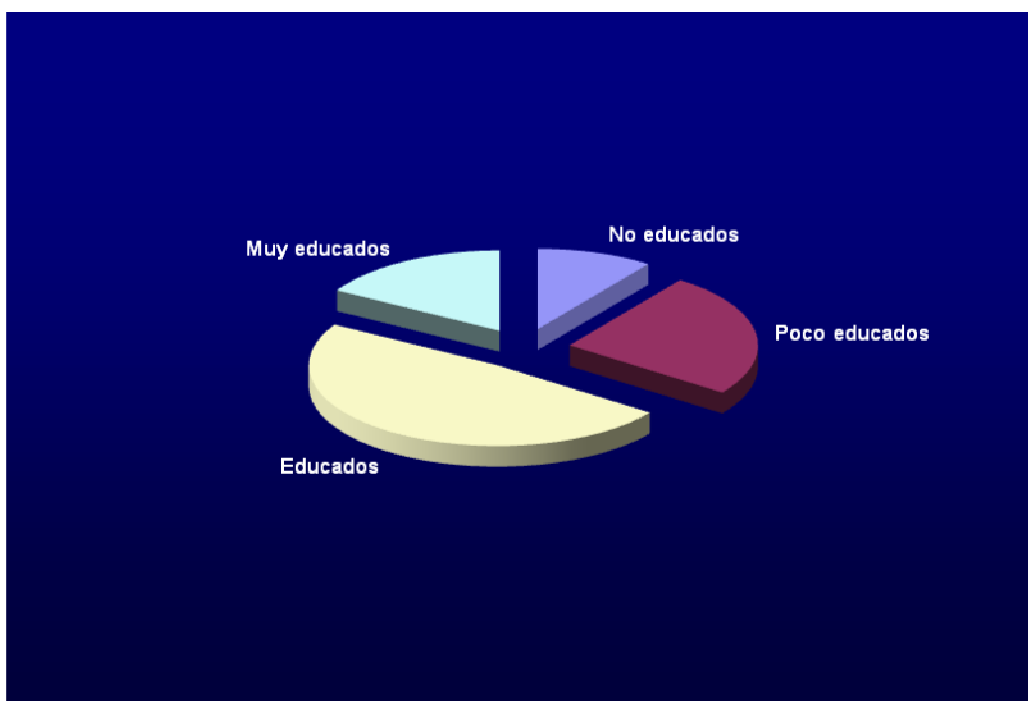
ANEXO Nro. 13

COMPARACIÓN DE LOS ITEMS DE LA GUÍA DE OBSERVACIÓN CALIFICADOS COMO POSITIVOS EN LA 1ra Y LA 2da OBSERVACIÓN REALIZADAS



ANEXO Nro. 14

**CATEGORIZACIÓN DE LOS USUARIOS DESPUÉS DE LOS RESULTADOS
FINALES DE LOS INSTRUMENTOS APLICADOS.**



USUARIOS NO EDUCADOS.....3 (10%)

USUARIOS POCO EDUCADOS.....10 (23,4%)

USUARIOS EDUCADOS..... 15 (50%)

USUARIOS MUY EDUCADOS..... 5 (16,6%)