

MEMORIA DEL **XXIII**

COLOQUIO DE INVESTIGACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN: problemas y métodos de investigación en bibliotecología e información. Una perspectiva interdisciplinaria

Filiberto Felipe Martínez Arellano

Juan José Calva González (comp.)



La formación de usuarios en un contexto latinoamericano

EDILMA NARANJO VÉLEZ
*Escuela Interamericana de Bibliotecología,
Universidad de Antioquia*

NORA ELENA RENDÓN GIRALDO
Universidad Pontificia Bolivariana

Referimos a la investigación como la búsqueda del conocimiento y la verdad de una situación, un fenómeno, un acontecimiento u otro aspecto similar, pero de modo sistemático, causal y crítico, requiere, por parte de los investigadores e instituciones dedicadas a ello, más que ejercer una actividad, asumir una actitud positiva y permanente frente a los cambios que día a día nos ofrece la sociedad de la información. Desde la bibliotecología, con su función investigadora, se identifican proyectos de tipo cooperativo e interdisciplinarios para formular propuestas que contribuyan, en este caso, al estudio de la formación de los usuarios de la información y sus áreas relacionadas, desde el campo histórico, teórico y conceptual, y —por qué no— aplicado, para propiciar que cada sujeto adquiera y desarrolle habilidades, competencias y conocimientos que faciliten formular su necesidad de información, buscar, localizar, analizar, evaluar y usar la información para su posterior transformación y comunicación, en pro de la solución de sus problemas, la generación de nuevo conocimiento y el desempeño como ciudadano que asume un papel en una comunidad determinada.

La formación de usuarios es parte de la función educativa de las bibliotecas, así como un asunto en discusión que se ha planteado en América Latina, aproximadamente desde 1960, partiendo de diversos enfoques, métodos y técnicas. Algunos de los nombres que ha recibido la formación de los usuarios es instrucción de usuarios, educación de usuarios, instrucción bibliográfica, formación de usuarios (una de las expresiones más utilizadas en Latinoamérica), entre otros; en la actualidad se denomina desarrollo de habilidades informativas, alfabetización en información y cultura informacional o informativa.

La formación de usuarios intenta que ellos desarrollen habilidades para buscar, localizar, seleccionar y analizar la información pertinente que les permita superar sus necesidades de información, sin olvidar la importancia que tiene la recreación o producción de nueva información, y para ello es fundamental que la formación de usuarios incluya en forma óptima las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), esto es, que forme, apoyándose en éstas como herramientas y en el uso de las mismas. Surgen entonces alrededor de los usuarios de la información ideas y propuestas convertidas en experiencias, teorías, definiciones, términos y conceptos, que si bien apuntan al mismo propósito, difieren en su naturaleza, características, metodologías y recursos empleados y, por ende, amplían las perspectivas de la disciplina bibliotecológica, pero ¿cuál ha sido su origen y desarrollo a través del tiempo?

Precisamente la respuesta a esta interrogante es la que se comparte hoy con los resultados de la investigación "Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano", desarrollada y cofinanciada por el Centro de Investigaciones en Ciencia de la Información (Cicinf) de la Escuela Interamericana de Bibliotecología de la Universidad de Antioquia y el CUIB, UNAM, en ésta se realizó una búsqueda y posterior análisis bibliográfico y la consulta de experiencias en veinte países de América Latina, con el fin de determinar el desarrollo, aplicación y tendencias de los programas de formación en las bibliotecas públicas y académicas de la región. Se persiguió, además, propiciar el debate académico desde espacios locales, nacionales e internacionales para contribuir a la generación y aplicación del conocimiento en bibliotecología y estudios de la información, teniendo

en cuenta lo que se ha hecho, se hace y, posiblemente, se hará en Latinoamérica respecto de la formación de usuarios de la información.

ESTRUCTURA DE LA INVESTIGACIÓN

En términos generales, durante la investigación se analizó lo siguiente: en primer lugar, los referentes teóricos y conceptuales del usuario de la información y formación, observando este último desde diferentes disciplinas, como la pedagogía, la psicología y la filosofía, así como su relación con el concepto de usuario; presentando la evolución de la categoría de análisis "formación de usuarios", a través de la historia para, finalmente, acercarnos a una definición que ofrezca las bases para diseñar y aplicar los programas de formación de usuarios; igualmente, se estudiaron otros términos, como educación de usuarios, instrucción de usuarios, instrucción bibliográfica y bibliotecaria, desarrollo de habilidades informativas y la alfabetización en información. El resultado de este análisis permitió formular el siguiente concepto, que no debe considerarse como definitivo, sino en constante renovación y redefinición:

La formación de usuarios 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, para conseguir 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.¹

1 Edilma Naranjo Vélez, *et al.*, *Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano* (Medellín: Escuela Interamericana de Bibliotecología, Universidad de Antioquia, 2005), 37.

Un segundo apartado corresponde a la situación actual del tema respecto del origen y desarrollo de los programas de formación en América Latina, desde 1960 hasta 2004, en el que se describen las experiencias, hechos y situaciones de las diferentes instituciones que participaron en la investigación y que han documentado, sistematizado y divulgado sus programas de formación.

Se analizó la relevancia y pertinencia de los enfoques pedagógicos y las TIC en la formación de usuarios, como base para el logro de los objetivos y metas del programa, lo que arrojó como resultado específico la propuesta de un modelo pedagógico,² que surgió una vez estudiados y analizados algunos de los modelos pedagógicos existentes en la teoría y de retomar la descripción y análisis bibliográfico de los programas de formación de usuarios y de la información, proporcionados por cada una de las bibliotecas participantes. En el modelo pedagógico propuesto se incluye la estructura y características que lo componen, partiendo de la reflexión curricular, las relaciones profesor-alumno (formador-usuario en formación), las metas y objetivos, los contenidos, las secuencias y las herramientas; al igual que la metodología, recursos y evaluación (características de un modelo educativo); el modelo responde al ideal del usuario que se quiere formar.

Cabe destacar que, tanto el trabajo de campo como el análisis bibliográfico permitieron esbozar las principales tendencias y algunas consideraciones sobre la formación de usuarios desde el punto de vista teórico y metodológico, en las que se da cuenta de las tendencias vigentes en la formación del usuario de la información con y para el uso de las tecnologías, especialmente en las bibliotecas académicas; de igual manera, el estudio indica que en algunas de las bibliotecas públicas de América Latina aún no se cuenta con tecnología informática, menos con propuestas de formación de usuarios, lo que revela las limitaciones a las que se enfrentan.

2 Entendiendo por modelo pedagógico "estrategias prescriptivas diseñadas para cumplir metas de enseñanzas particulares". Paul D. Eggen y Donald P. Kauchak, *Estrategias docentes: enseñanza de contenidos curriculares y desarrollo de habilidades de pensamiento*, 2ª ed. (México: FCE, 2001), 24.

Asimismo, la conceptualización del tema y su acercamiento desde la pedagogía, las vivencias en los países latinoamericanos, los puntos de vista de expertos de la bibliotecología y las tendencias en la producción, tratamiento y transmisión de la información y el conocimiento permitieron generar una propuesta de lineamientos o directrices para llevar a cabo los programas de formación de usuarios, con base en un modelo pedagógico.

ESTRATEGIA METODOLÓGICA Y RESULTADOS

A continuación se relacionan algunos detalles y resultados del trabajo de campo realizado para analizar el desarrollo de los programas de formación en el contexto latinoamericano, sus características, objetivos, contenido, modelos pedagógicos, estrategias y medios utilizados para el diseño, difusión y evaluación de los programas.

El universo o población estudiada lo conformaron 1,088 bibliotecas académicas o universitarias y 2,456 bibliotecas públicas de América Latina, tanto del sector privado como del oficial, específicamente de los veinte países siguientes: México, Guatemala, Nicaragua, Honduras, El Salvador, Cuba, República Dominicana, Puerto Rico, Costa Rica, Panamá, Colombia, Ecuador, Venezuela, Perú, Bolivia, Chile, Brasil, Argentina, Uruguay y Paraguay.

La selección final de las bibliotecas que integraron la muestra (40 por ciento) se hizo intencionalmente, teniendo en cuenta las entidades que reunieron ciertos criterios previamente determinados que posibilitaron el análisis propuesto, además de las facilidades de comunicación existentes para el envío y recepción de los cuestionarios, quedando conformada por 435 bibliotecas académicas y 982 bibliotecas públicas, respectivamente, para un total de 1,417 entidades.

La identificación y elección final de los elementos de la muestra se realizó a partir de los siguientes factores, parámetros o variables, correspondiendo siempre al juicio valorativo personal de los investigadores, quienes compararon las situaciones encontradas con los requerimientos mínimos y aplicaron además su criterio profesional al caso concreto.

- Bibliotecas con experiencia en programas de formación de usuarios y que lo hubieran documentado en artículos de revistas, ponencias, documentos en línea, monografías y tesis, entre otras fuentes.
- Bibliotecas universitarias y públicas oficiales de carácter nacional en cada país.
- Bibliotecas públicas creadas por entes gubernamentales.
- Bibliotecas universitarias y públicas privadas más representativas en cada país, reconocidas en el medio bibliotecológico por sus programas y servicios.
- Bibliotecas nacionales en los países de los cuales depende el sistema o red de bibliotecas públicas de cada país.
- Consulta previa de opinión o contactos referidos, en cada país, a través de
 - Listas de discusión temáticas de cada región.
 - Contacto por correo electrónico con especialistas en el área de usuarios de la información.
 - Consulta a las asociaciones, escuelas y facultades de bibliotecología.
 - Asociaciones de instituciones de educación superior.
 - Redes o asociaciones de bibliotecas universitarias o públicas.
 - Directorios de unidades de información.
 - Catálogos generales de instituciones de enseñanza superior.
 - Secretarías o ministerios de educación en cada país.
 - Bibliotecas públicas de carácter oficial de las ciudades más representativas desde el punto de vista geopolítico, educativo y cultural en cada país.
- Integrantes de las redes de bibliotecas universitarias y públicas de cada país y en el ámbito de América Latina.
- Estándares para las bibliotecas universitarias y las normas mínimas para sistemas de bibliotecas (universitarias o públicas); a partir de éstos, se establecieron los siguientes indicadores o variables categóricas:

Cuadro 1. Indicadores de referencia para las bibliotecas

Indicador	Descripción
Origen o dependencia administrativa	—Estatales u oficiales —Privadas
Localización geográfica	Ciudades representativas e importantes desde el punto de vista geopolítico, educativo y cultural
Estructura organizacional	Sistema de bibliotecas, biblioteca central única o bibliotecas descentralizadas
Ubicación jerárquica o subordinación institucional	—Ministerios de Educación y Cultura —Vicerrectoras académicas —Alcaldías y Casas de la Cultura
Objetivos	De acuerdo con su naturaleza y razón de ser como biblioteca universitaria o pública.
Funciones	Existencia de comités de bibliotecas, comités de usuarios o comisión de biblioteca
Administración	
Comité de bibliotecas	
Recursos humanos	Personal de dirección y personal de base. Perfiles, cargos y disponibilidad de plazas
Acervo bibliográfico	Recursos, tamaño, colecciones y soportes bibliográficos
Procesamiento técnico	Organización y área de procesos técnicos
Servicios a los usuarios	Área de servicios bibliográficos y servicios al público de carácter general y especializados
Usuarios reales y potenciales	Identificación de los usuarios a quien atiende o está en capacidad de atender.
Comunicación y cooperación interbibliotecaria	Servicios cooperativos con otras bibliotecas afines
Recursos locativos y materiales	Acceso, condiciones locativas y mobiliario
Recursos tecnológicos y automatización	Disponibilidad de equipos tecnológicos y nivel de automatización
Presupuesto	Recursos y autonomía en la administración financiera

Al seleccionar la muestra, se verificó, de manera general, el cumplimiento de estos indicadores, de tal forma que las instituciones invitadas a participar realmente tuvieran las condiciones para atender y responder el cuestionario. Sin embargo, vale la pena anotar que los resultados encontrados no tienen poder generalizador, ni son concluyentes por no haber trabajado con una muestra representativa elegida al azar. Se trataba de reflexionar desde el campo teórico, metodológico y experiencial, y los hallazgos permitieron hacerlo desde la práctica sobre lo que sucede en este campo en América Latina y el Caribe.

Para recabar los datos, se utilizó, en primer lugar, la revisión bibliográfica, para acercarse a la evolución y tendencias de los conceptos y programas de formación de usuarios en la región y a la técnica de la encuesta, por medio del cuestionario aplicado a los directores de las bibliotecas académicas y públicas, asimismo a la entrevista con profesores y egresados de la Escuela Interamericana de Bibliotecología que tenían experiencia en este campo.

Para facilitar la tabulación y análisis de datos, se tomaron las siguientes variables: información general de la institución, planeación del programa de formación de usuarios, los usuarios, objetivos del programa, contenido, modelos pedagógicos empleados, medios y técnicas aplicadas, competencias del personal y evaluación del programa, los cuales permitieron tabular la información y someterla a un análisis descriptivo, a partir de la elaboración de gráficas y cuadros de frecuencia con sus respectivos porcentajes, en forma univariada y cruzada, estableciendo relaciones y diferencias importantes, tanto de carácter general, como por cada tipo de biblioteca. A continuación, como ejemplo se presentan algunas.

DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTAS POR PAÍSES

El cuadro 2 presenta la relación del total de envíos por cada país y el tipo de biblioteca y las respuestas finalmente obtenidas, con sus respectivos porcentajes, en función de los envíos; sean éstos cuestionarios efectivamente respondidos o la respuesta negativa (entendida como la no participación o no posesión de programas de formación de usua-

rios). El resultado final de la recolección de datos (véase el cuadro 2), se resume como sigue.

Respecto de las bibliotecas académicas se hizo un envío de 435 cuestionarios correspondientes a la muestra seleccionada; de éstos solamente se recibieron 123 respuestas, equivalente al 28.3 por ciento, representadas en 111 respuestas efectivas y 12 negativas.

En las bibliotecas públicas se hizo un envío de 982 cuestionarios; finalmente se recibieron 53 respuestas, equivalente al 5.4 por ciento, representado en 47 respuestas efectivas y 6 negativas.

Como resumen general de los dos tipos de bibliotecas, se tienen los siguientes datos: una población total de 3,544 bibliotecas, con un envío del 40 por ciento, equivalente a 1,417 cuestionarios; de los cuales se obtuvo una respuesta general del 12.4 por ciento (176 respuestas), de las que 89.8 por ciento (158) fueron efectivas y 10.2 por ciento (18) negativas; se obtuvieron entonces 111 respuestas de las bibliotecas académicas y 47 de las bibliotecas públicas.

Si bien la población era mayor en las bibliotecas públicas, se observa que la disminución del porcentaje de envíos para cada país se debe a dos razones fundamentales: en primer lugar, gran parte de aquéllos se canalizó a través de los coordinadores de las redes de bibliotecas, para que ellos distribuyeran el cuestionario a cada una de sus bibliotecas, en algunos casos sólo respondieron como coordinación y, en segundo lugar, muchas de estas bibliotecas no poseían correo electrónico ni infraestructura tecnológica, por lo que se hizo un envío de correo físico, pero tampoco respondieron la invitación.

Cuadro 2. Total de cuestionarios enviados y recibidos

País	Tipo de biblioteca												Totales		
	Población	Académicas					Población	Públicas					Cuestionarios enviados	Respuestas recibidas	
		Muestra						Muestra						Total	Efectivas
		Envíos	Respuestas					Envíos	Respuestas						
No.	Efectivas	Negativas	Total	%	No.	Efectivas	Negativas	Total	%	Total	Efectivas				
Argentina	57	23	12	1	13	57	162	65	5		5	7.7	88	18	17
Bolivia	66	26	1		1	3.8	9	4		1	1	27.8	30	2	1
Brasil	131	52	11		11	21	1165	466	3	3	6	1.3	518	17	14
Chile	64	26	12	1	13	50.8	134	54			0	0.0	79	13	12
Colombia	132	53	31	2	33	62.5	143	57	21		21	36.7	110	54	52
Costa Rica	24	10	3		3	31.3	59	24	4	1	5	21.2	33	8	7
Cuba	28	11	1		1	8.9	41	16			0	0.0	28	1	1
Ecuador	62	25	3	2	5	20.2	10	4			0	0.0	29	5	3
El Salvador	28	11	5		5	44.6	26	10	2		2	19.2	22	7	7
Guatemala	9	4	3		3	83.3	81	32	2		2	6.2	36	5	5
Honduras	11	4	1	3	4	90.9	14	6	1		1	17.9	10	5	2
México	261	104	12	1	13	12.5	244	98			0	0.0	202	13	12
Nicaragua	53	21			0	0.0	30	12			0	0.0	33	0	0
Panamá	9	4	2	1	3	83.3	101	40	1		1	2.5	44	4	3
Paraguay	7	3			0	0.0	12	5	1		1	20.8	8	1	1
Perú	50	20	5		5	25	36	14	1		1	6.9	34	6	6
Puerto Rico	41	16	2		2	12.2	11	4	1		1	22.7	21	3	3

República Dominicana	14	6	4		4	71.4	6	2	1		1	41.7	8	5	5
Uruguay	8	3	1	1	2	62.5	113	45	1	1	2	4.4	48	4	2
Venezuela	33	13	2		2	15.2	59	24	3		3	12.7	37	5	5
Totales	1,088	435	111	12	123	28.3	2456	982	47	6	53	5,4	1418	176	158

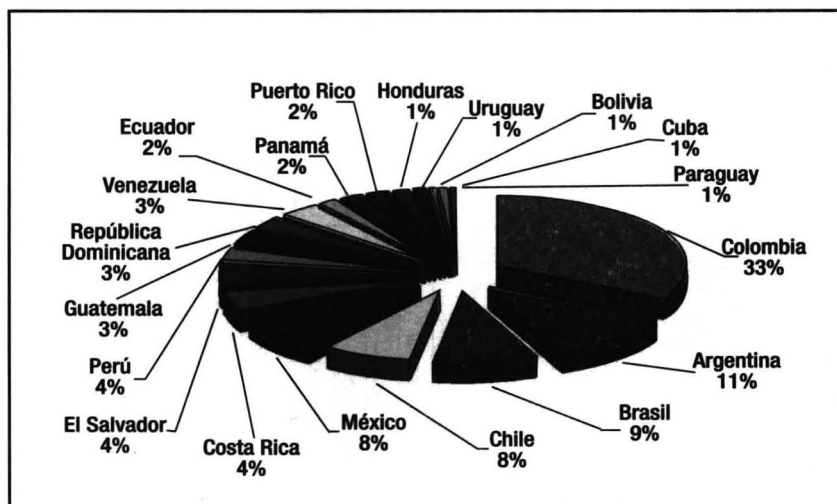
<i>Resumen general</i>															
Total población	3,544				<i>Total respuestas</i>			176			<i>Total respuestas</i>			176	
Total envíos	1,417	40			Efectivas			158	89.8		Bibliotecas académicas			123	69.9
Total respuestas	176	12.4			Negativas			18	10.2		Bibliotecas públicas			53	30.1

En consecuencia, para efectos de toda la tabulación, se tuvo como referente los 158 (11.6 por ciento) cuestionarios efectivamente recibidos. De éstos, 33 por ciento corresponde a Colombia; 11 por ciento a Argentina; 9 por ciento a Brasil y 8 por ciento a México y Chile. En contraste, Bolivia, Cuba, Honduras, Paraguay y Uruguay (que cuentan con un buen número de bibliotecas públicas), con 1 por ciento, fueron los países con menor porcentaje de participación en la muestra.

Se presenta como dato a considerar que Nicaragua fue el único país del que no se obtuvo respuesta de ninguna biblioteca.

La representatividad de las respuestas obtenidas llevan a hacer un llamado, pues se presentaron casos como el de Bolivia y Cuba, donde respondieron porcentajes demasiado bajos para permitir hacer generalizaciones. En el caso de las bibliotecas públicas, los bajos porcentajes de respuestas obedecieron en algunos casos a que, a pesar de que los envíos se hicieron a todas las bibliotecas seleccionadas del total de la población registrada, en varios casos se recibió una sola respuesta por parte del nodo central, incluyendo datos que hacían referencia al grupo de bibliotecas que integraban la red.

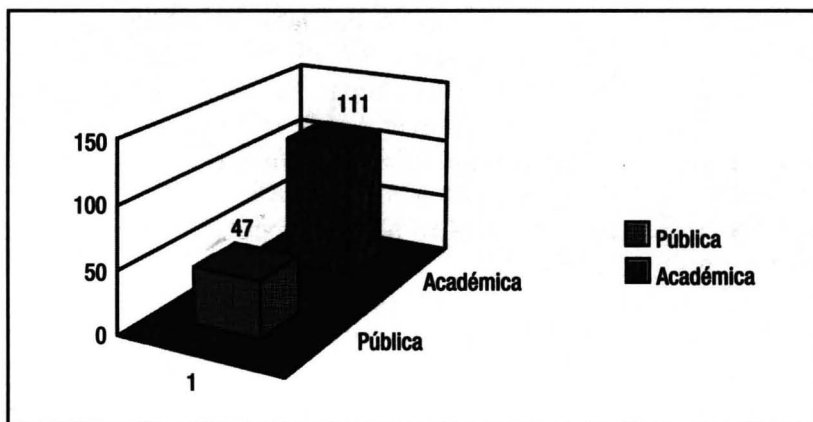
Gráfica 1. Porcentaje de respuestas por países



TIPO DE BIBLIOTECA

Analizar el tema con estas dos unidades de información (bibliotecas académicas y públicas) responde a que una vez realizado un rastreo o búsqueda y análisis de información bibliográfica inicial, tanto en material impreso como en línea, se obtuvo un mayor número de documentos y referencias que daban cuenta de la formación de usuarios en este tipo de unidades de información en la región. Como lo demuestran los resultados, el mayor porcentaje 70.3 por ciento (111), corresponden a las bibliotecas académicas, mientras que 29.7 por ciento (47) a las bibliotecas públicas.

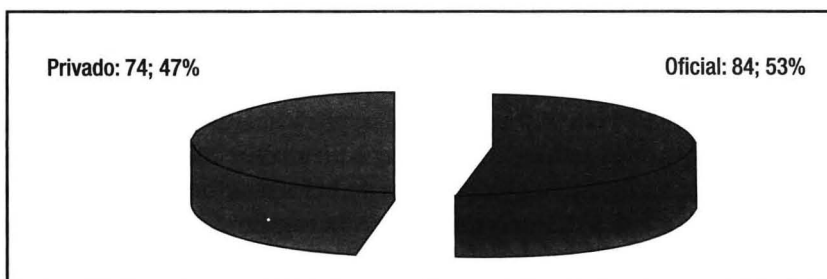
Gráfica 2. Distribución de respuestas por tipo de biblioteca



SECTOR AL QUE PERTENECEN LAS BIBLIOTECAS

De acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que de las bibliotecas participantes en la investigación, 53 por ciento pertenecen al sector oficial y 47 por ciento al privado.

Gráfica 3. Sector de las bibliotecas analizadas



PROGRAMAS OFRECIDOS DURANTE 1960-2004

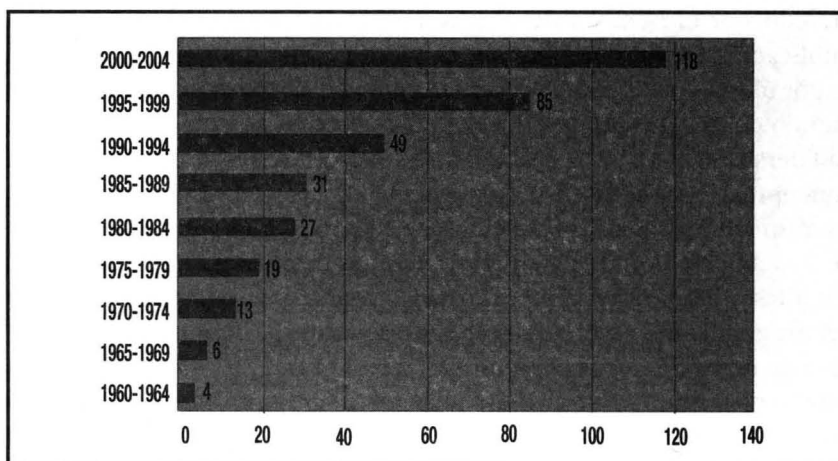
Los resultados obtenidos coinciden con la revisión bibliográfica, al mostrar que los programas de formación de usuarios han tenido mayor desarrollo e importancia en las últimas décadas; así en el cuadro 3 se aprecia que el crecimiento porcentual de los programas ofrecidos en la región es mayor en el periodo 2000-2004 con el 74.7 por ciento, 1995-1999 con el 53.8 y 1990-1994 el 31 por ciento. Mientras que los periodos en los que se desarrollaron o documentaron menos programas fueron 1960-1964 (2.5 por ciento), 1965-1969 (3.8), 1970-1974 (8.2), 1975-1979 (12 por ciento). El 6.3 por ciento de los encuestados no registra las fechas en que se han ofrecido los programas.

Cuadro 3. Distribución porcentual de los programas ofrecidos en el periodo 1960-2004

Periodo	Total	
	Frecuencia	Porcentaje
2000-2004	118	74.7
1995-1999	85	53.8
1990-1994	49	31
1985-1989	31	19.6
1980-1984	27	17.1
1975-1979	19	12

1970-1974	13	8.2
1965-1969	6	3.8
1960-1964	4	2.5
No contestan	10	6.3

Gráfica 4. Total de programas ofrecidos entre 1960 y 2004



CONSIDERACIONES FINALES

Como se observa, por no tratarse de una muestra al azar, los resultados no deben ser concluyentes, sin embargo, se trataba de hacer una reflexión desde el campo teórico, metodológico y experiencial; los hallazgos permitieron reflexionar, desde la práctica, lo que está sucediendo en este campo en América Latina y el Caribe.

La bibliografía consultada permitió validar la hipótesis que alrededor del tema de la formación de usuarios se ha escrito bastante, pero que no se ha llegado a una unificación de criterios frente a la utilización de los diferentes conceptos y a la estructuración de los programas de formación de usuarios que se ofrecen en las bibliotecas académicas y públicas.

Existe un desarrollo desigual en la región, pues el recorrido por las experiencias documentadas desde 1960 hasta 2004 mostró que, mientras algunos países como Argentina, Brasil, Chile, Colombia y México han diseñado y ofrecido programas de gran reconocimiento e interés en sus instituciones y países; otros, como Nicaragua, Paraguay y Bolivia aún tienen un largo camino por recorrer. Estas diferencias se evi-

denciaron en el interés demostrado por participar en la investigación, medido por el número de respuestas recibidas y la escasa o mucha publicación sobre el tema tratado.

Por último, cabe destacar —en términos generales— el aumento numérico de propuestas de formación de usuarios a partir de 1990, pero aún persisten elementos problemáticos relacionados con la elaboración conceptual para el diseño y planeación de las propuestas formativas. Asimismo, los programas publicados, en gran número de casos carecen de fundamentación teórica que respalde su formulación; muchos remiten a las experiencias vividas, o simplemente presentan la estructura del programa con objetivos, contenidos y público beneficiario, y se carece de un referente que apunte hacia la importancia de la evaluación. También se encontraron diferencias en las características, metodologías y recursos empleados, razón que llevó al grupo de investigación a proponer un modelo pedagógico que sirva de base para estructurar programas de formación de usuarios en las entidades interesadas.

Cabe señalar que esta investigación intenta contribuir al desarrollo de la disciplina bibliotecológica; es el comienzo de un largo estudio sobre el tema, pues si bien existen varias investigaciones y experiencias en la región, muchas no se han difundido y otras tantas no están documentadas, lo cual obstaculiza su mejoramiento y la puesta en marcha de proyectos cooperativos e investigativos. Por ello se agradecen los aportes para enriquecer este estudio y ampliar la gama de posibilidades para continuar investigando el tema.

BIBLIOGRAFÍA

“La formación de usuarios en bibliotecas públicas”, en <http://gti1.edu.um.es:8080/jgomez/hei/intranet/Formusuariosbpe%C3%B1alver.PDF>, consultada el 20 de marzo de 2005.

Arenas, Miguel Ángel, Martha Elba Gutiérrez y Fausto Figueroa. “Uso de la información y su impacto educativo: la instrucción bibliográfica y su importancia”, *Reencuentro: análisis de pro-*

- blemas universitarios* (México), núm. 21 (abril de 1998), en <http://bibliotecadigital.conevyt.org.mx/servicios/hemeroteca/reencuentro/uie.html>, consultada el 15 de abril de 2003.
- Bopp, Richard y C. Smith. *Introducción general al servicio de consulta: libro de texto para el estudiante de bibliotecología y manual para el bibliotecario de consulta*. Trad. de Carlos C. Compton García. México: CUIB, UNAM, 2000.
- Campos, Carlita María y María Helena Andrade Magalhaes. "Treinamento de usuários da biblioteca universitária: o curso na Universidade Federal de Minas Gerais", *Revista de Biblioteconomía de Brasília* (Brasilia) 10, núm. 2 (junio-diciembre de 1982).
- Crochik, José León. "La pseudoformación y la conciencia ilusionada", *Revista Educación y Pedagogía* (Medellín) 12, núm. 26-27 (enero-agosto de 2000).
- Eggen, Paul D. y Donald P. Kauchak. *Estrategias docentes: enseñanza de contenidos curriculares y desarrollo de habilidades de pensamiento*. 2ª ed. México: FCE, 2001.
- Flórez Ochoa, Rafael. *Hacia una pedagogía del conocimiento*. Santafé de Bogotá: McGraw-Hill, 1994. 180.
- Giraldo G., Yicel, Edilma Naranjo V. y Patricia Duque. "Entrevista con Gloria Lopera Quiceno y Ofelia Tobón, bibliotecólogas egresadas de la Escuela Interamericana de Bibliotecología. Giraldo G.", Medellín, 27 de enero de de 2005. 80 min.
- Giraldo G., Yicel y Edilma Naranjo V. "Entrevista con Uriel Lozano Rivera y Luis Eduardo Villegas Puerta, profesores de la Escuela Interamericana de Bibliotecología". Medellín, 26 de mayo de 2004. 120 min.
- Glosario ALA de bibliotecología y ciencia de la información*. Madrid: Díaz Santos, 1988. 473 p.

Naranjo Vélez, Edilma, *et al.* *Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto latinoamericano*. Medellín: Escuela Interamericana de Bibliotecología, Universidad de Antioquia, 2005.

Naranjo Vélez, Edilma y Didier Álvarez Zapata. *Desarrollo de habilidades informativas: una forma de animar a leer*. Medellín: Escuela Interamericana de Bibliotecología, Universidad de Antioquia, 2003.

Naranjo Vélez, Edilma y Nora Elena Rendón Giraldo. "Docencia e investigación: congruencia en la Escuela Interamericana de Bibliotecología", en *XXI Coloquio de investigación bibliotecológica y de la información*. México: CUIB, UNAM, 2003.

Naranjo Vélez, Edilma y Nora Elena Rendón Giraldo. *Memoria La investigación bibliotecológica en la era de la información*. México: CUIB, UNAM, 2004.

Naranjo Vélez, Edilma. "Formación de usuarios de la información y procesos formativos: hacia una conceptualización", *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*. (México) 19, núm. 38 (enero-junio de 2005).

Robredo, Jaime, Cybele Villares Coelho y Murilo Bastos da Cuhna. "Elementos para un nuevo enfoque del problema de la educación de usuarios en los países en desarrollo", en *Actas e informe final. Reunión de Bibliotecas Universitarias y Nacionales Latinoamericanas*. Santiago de Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile, 1984.