



World Library and Information Congress: 70th IFLA General Conference and Council

22-27 August 2004
Buenos Aires, Argentina

Programme: <http://www.ifla.org/IV/ifla70/prog04.htm>

Code Number: 067-S
Meeting: 81. Government Libraries
Simultaneous Interpretation: Yes

El rol de la capacitación en información en una democracia

Gloria Mercedes Lozano

Bibliotecóloga
Licenciada en Filosofía y Letras
Especialista en Gestión Pública
Medellín, Colombia

Abstract

La ponencia quiere mostrar la importancia que tienen en las bibliotecas públicas que se tengan modelos definidos de usuarios que sean capacitados acorde con sus necesidades y sus expectativas que los convierta en lectores autónomos de las bibliotecas y generadores de conocimiento en las comunidades.

La investigación es el resultado de una experiencia de más de 20 años de servicio trabajando con la Red de Bibliotecas Públicas, Escolares y Público Escolares de Antioquia, departamento de Colombia que aglutina más de 400 bibliotecas que atienden a una población estimada de 6'000.000 habitantes distribuidos en 125 municipios (4.480 veredas y 240 corregimientos), en una extensión de 63.612 kilómetros cuadrados, donde el 72% de la población vive en los cascos urbanos y el 28% en las áreas rurales.

Antecedentes

El ejercicio bibliotecario efectuado durante 24 años en la Red de Bibliotecas Públicas y Escolares de Antioquia, departamento de Colombia da origen a un trabajo muy consistente sobre la importancia que tienen las bibliotecas públicas como formadoras de usuarios autónomos, que permitan afectar positivamente los comportamientos culturales y el fortalecimiento de la identidad buscando mejorar la calidad de vida de los

ciudadanos. Siendo la biblioteca pública el lugar que aglutina servicios para la comunidad, convirtiéndose en un espacio educativo, cultural, recreativo, en el cual se produce saber por la transformación del conocimiento acumulado en sus fuentes y descifrado por los lectores quienes encuentran allí un espacio de encuentro, de deliberación, de debate, de integración y de implicación en la vida comunitaria; así como una colaboradora con las instituciones y grupos existentes en la localidad.

Es importante reconocer que los estados (municipios, departamentos, estados, países) durante muchos años poco se han preocupado por la situación de las bibliotecas públicas y esto a propiciado el desarrollo desigual de las comunidades locales que al estar alejadas de los procesos de globalización cultural se convierten en instrumentos de marginación de las culturas sobre todo en aquellas que son débiles debido a los procesos de deterioro social a que son sometidas constantemente.

Otros factores que influyen en este deterioro informacional de las comunidades es el poco acceso a los desarrollos de la tecnología que no permite el uso eficiente de los sistemas de información y obliga a las poblaciones a vivir relegadas socio-culturalmente; la atención indiscriminada a un público heterogéneo que llega a las bibliotecas y es atendido medianamente dado que no se cuenta con los recursos económicos, tecnológicos y profesionales adecuados; también afecta la falta de hábitos lectores mas allá del aprendizaje y de la lectura, el desconocimiento de su misión social, de su valor como punto focal de la comunicación comunitaria, de información y de conocimiento del medio al cual afecta tanto directa como indirectamente.

Ante todas esas visiones adversas sobre la biblioteca pública surgen declaraciones y manifiestos que abren las expectativas de trabajo reivindicador como la planteada por la UNESCO que hace hincapié en que: "La Biblioteca pública es responsabilidad de la autoridad local, departamental, regional y nacional, regida por una legislación específica y financiada por los gobiernos nacional y local que sirva como componente esencial en cualquier estrategia a largo plazo para la cultura, la provisión de información, la alfabetización y la educación".

El estado a través de los dineros que tributan los contribuyentes, las subvencionan, pero no debe ser para ellos una carga más, sino una verdadera inversión, puesto que las bibliotecas públicas con su carácter dinamizador como elemento de desarrollo social, son los centros de información para la comunidad local, que favorecen la participación activa de los ciudadanos en la sociedad permeando su vida cotidiana.

La biblioteca debe comprometerse no solamente con la formación del lector informado como usuario de la información que ella tiene sino también con la educación ciudadana para que estos usuarios asuman sus derechos y sus deberes con el estado y con la institución, para ello, es necesario conocer el ideal de estado que cada pueblo define y la relación de esta utopía con el proceso educativo de quienes pertenecen a esta población. Para cada caso lo que interesa es aplicar el marco institucional de la nación definido a través de su proceso histórico y plasmado en sus leyes y las formas que debe adquirir la educación de los usuarios para formar ciudadanos que realicen estos ideales.

Esto implica que la sociedad y la biblioteca como formadora deben tener una clara

orientación que haga corresponder los mecanismos culturales con los ideales de organización y desarrollo de la sociedad. Debe entonces formar usuarios capaces de actuar constructivamente en una democracia participativa como lo son las latinoamericanas desde su perspectiva de ciudadano capaz de actuar productivamente en un sistema económico globalizado, ciudadanos conscientes y consecuentes con su responsabilidad moral, política y económica frente al estado y a las instituciones que cooperan con él; ciudadanos idóneos para desarrollar el liderazgo necesario para ejercer activa y responsablemente el derecho a ocupar las posiciones de poder político, económico y administrativo a nivel municipal, regional o nacional; ciudadanos capaces de ejercer y respetar los derechos y libertades de todos y todas en un clima pacífico de tolerancia y acatamiento de la ley y de las autoridades legítimamente constituidas, valorando la pluriculturalidad y la idiosincrasia de cada pueblo latinoamericano.

Para ello se deben seguir las siguientes acciones:

- Elaborar una política nacional de información para el desarrollo y la coordinación de todos los recursos pertinentes en beneficio público, reconociendo el papel esencial de las bibliotecas públicas como puntos de acceso para la mayoría de los ciudadanos
- Las bibliotecas públicas como depositarias del patrimonio bibliográfico y documental (en todos los soportes tanto en modernas tecnologías como en materiales tradicionales) deben estar al servicio de toda la comunidad y permitir el acceso libre sin distinción de raza, de religión, de color, de sexo, de nacionalidad, de idioma o condición social.
- Formar a los ciudadanos para que tengan la capacidad de aprovechar plenamente los recursos existentes en las bibliotecas y aquellos que les permita acercarse a las tecnologías de la información y la comunicación.
- Trabajar en cooperación con instituciones similares que apoyen la educación de las comunidades.
- Asegurar el acceso a la población inmigrante, a la población desplazada, a las minorías lingüísticas y étnicas, para que en las mismas condiciones en que accede el resto de la población sea un lugar de encuentro y de intercambio cultural.
- Se conviertan en centros multiculturales donde se ofrezcan servicios de préstamo a domicilio, de préstamo interbibliotecario; información bibliográfica y de referencia, acceso gratuito a Internet y extensión cultural.
- Formar la comunidad para que acceda a los nuevos medios de información global, de tal manera que pueda asumir como usuario alfabetizado los retos de la virtualidad informática en este siglo.

Es importante reconocer que poco a poco los gobiernos nacionales, departamentales y municipales se están preocupando por dotarlas de recursos tecnológicos, económicos y humanos para que ellas como depositarias del patrimonio bibliográfico y documental y como centros referenciales de la cultura de los pueblos puedan potenciar su papel como centros de integración social donde confluyan desde los materiales tradicionales

hasta su entorno tecnológico propio de la sociedad del conocimiento

La creación del servicio de Información local, la organización de la colección regional y municipal, el acceso a internet, la consulta de recursos electrónicos en red, la adquisición conjunta de licencias de uso, la automatización remota, la formación continua de usuarios en nuevas tecnologías, entre otros, hacen posible que las bibliotecas públicas se estén convirtiendo en centros indispensables de referencia ciudadana donde se gestione la información local.

Propuesta sobre formación de usuarios en las bibliotecas públicas

Todo lo anterior conlleva a la presentación de una propuesta vital de formación de usuarios aplicable en las bibliotecas públicas de cualquier estado, departamento, región..., teniendo en cuenta perfiles de usuarios, necesidades básicas de información en las comunidades, utilización de materiales bibliográficos, audiovisuales y telemáticos, así como posibilidad de apoyos interinstitucionales para su aplicación, partiendo de procesos educativos y formativos, donde el bibliotecario es un agente de cambio que debe asumir su papel consciente de la importancia y las transformaciones aceleradas de los procesos de información y del conocimiento; el sistema educativo y el sistema cultural lo están impeliendo a ser: gerente de información; agente promotor del cambio cultural y social; líder con visión de futuro; comunicador de gran variedad de cambios; promotor de productos y servicios; integrador profesional y multiprofesional; agente globalizador; relacionista público; procesador y analista de información

Para analizar y evaluar los usuarios de las bibliotecas públicas es necesario partir de estudios de usuarios, Mediante los cuales se pretende conocer los hábitos, comportamientos, motivaciones, actitudes, opiniones, expectativas, deseos, necesidades, demandas y satisfacción de las personas en relación con la información y con los servicios y sistemas bibliotecarios. Es decir, la posición del usuario respecto al flujo de la información desde la creación de ésta hasta que se incorpora como conocimiento; las razones que llevan a los bibliotecarios realizar conferencias, cursos, talleres, visitas guiadas y demás modelos pedagógicos que faciliten la consulta de los materiales bibliográficos, audiovisuales y telemáticos existentes en las bibliotecas y crean en los usuarios la necesidad de adquirir nuevos conocimientos teniendo como elemento primordial estos espacios que son salvaguarda de la memoria de los pueblos y además, centros de recepción de conocimientos y de información para las comunidades.

Si se analiza el tema del conocimiento como un concepto vital para el verdadero trabajo de formación de usuarios que realiza el bibliotecario, se debe considerar el conocimiento desde todas sus posibilidades y es Jesse H. Shera quien ha distinguido cinco clases de conocimiento de las cuales la primera tiene seis clases subordinadas.

- “Conocimiento práctico, aquel que es útil en el trabajo de uno, en la toma de decisiones, y en la determinación de la acción (conocimiento profesional; conocimiento administrativo; conocimiento del operario, del obrero; conocimiento político; conocimiento de las cosas del hogar; otros conocimientos prácticos).
- Conocimiento intelectual: aquel que satisface la curiosidad intelectual. Se le asocia

habitualmente con los valores culturales; es, por lo general, un importante ingrediente de la educación humanista.

- Conocimiento para el pasatiempo: satisface la curiosidad no intelectual y el deseo por entretenimiento ligero y estimulación emocional. Habitualmente se adquiere de manera pasiva.
- Conocimiento espiritual: relacionado con las creencias religiosas.
- Conocimiento no deseado o inútil”.

En cuanto a los aspectos psicológicos de la formación de usuarios se analizan los diferentes vértices que intervienen en los procesos de formación y que es necesario tener en cuenta y conocer para cada uno de los diferentes segmentos de usuarios que se atienden en las bibliotecas públicas y a los que se aplica el programa.

En cuanto a la pedagogía de la formación de usuarios, esta se trata desde una perspectiva cognoscitiva (técnicas de aprendizaje), se presenta el marco conceptual sobre el tema que sirvió de base para diseñar los modelos de formación de usuarios, teniendo presente las características pedagógicas de cada uno de los perfiles analizados.

Para el trabajo del bibliotecario es muy importante el carácter simbólico del aprendizaje puesto que en la medida en que el niño madura en su experiencia, los objetos y los actos adquieren connotaciones simbólicas o analogías que pueden utilizarse en lugar del objeto. Así a través de la simbolización las posibilidades de aprendizaje se multiplican por que los símbolos hacen posible:

la efectiva comunicación de la experiencia de persona a persona o de grupo a grupo; la comprensión o el establecimiento de experiencias por medio de una eficiente manipulación simbólica; la utilización de la experiencia pasada por medio del almacenamiento en la memoria y la manipulación de las representaciones simbólicas.

El lenguaje, una de las manifestaciones más importantes del simbolismo abrevia los procesos de aprendizaje mediante estímulos y respuestas físicas al convertirse en experiencia. Robert Gagné ha identificado ocho tipos de aprendizaje, la mayoría de los cuales son auto explicatorios y relativamente obvios, pero importantes para analizarlo y ellos son:

“Aprendizaje de signos; aprendizaje estímulo respuesta; encadenamiento, es decir, vinculación de dos o más estímulos – respuestas previamente aprendidos; asociación verbal; discriminación múltiple, es decir, la capacidad para sobreponerse a la interferencia que las cadenas en conflicto pueden generar y clasificar aquello que es útil, importante o que necesita ser retenido; aprendizaje de conceptos, es decir, la facultad de conceptuar; aprendizaje de principios, donde el principio se considera como una relación entre dos o más conceptos; resolución de problemas.”

A los niños pequeños se les enseña primero los nombres de las cosas que están a su alrededor, que él va repitiendo en la medida en que identifica los objetos que reconoce; mas adelante cuando el niño empieza su educación formal se le enseñan las reglas que gobiernan el uso adecuado del vocabulario que ha adquirido por imitación y que

realmente desempeña un papel muy importante en la capacidad humana del pensamiento. Chomsky argumenta que “conexiones de estímulo – respuesta , estructura de hábito o aprendizaje por medio de la imitación, explicará la capacidad central del intelecto humano para enfrentar el mundo de modo libre e innovativo, pero bajo la restricción de ciertas reglas formales y lógicas de procedimiento”.

Marshall McLuhan ha sostenido la teoría de que “el medio es lo que le da forma al contenido del mensaje, y por tanto, que el mensaje es el medio (el medio masivo de comunicación)”, situación que los bibliotecarios utilizan para poner todos los medios al alcance del usuario de tal manera que el mensaje llegue en forma adecuada ejerciendo sus influencias formativas en la personalidad del individuo.

El lenguaje no se limita exclusivamente a formas verbalizadas razón por la cual Charles Morris definió el lenguaje como “una pluralidad de signos que pueden ser producidos por los seres humanos y cuyos significados pueden ser lo suficientemente normalizados como para ser conocidos por un cierto número de individuos”. Esto permite expresarse de manera muy diferente por cada uno de los miembros de la comunidad, razón por la cual hoy día se hace mucho énfasis en el lenguaje no verbal y son los doctores Jurgen Ruesch y Weldon Kees quienes han sentado las bases de una comunicación no verbal: lenguaje de signos: incluye todas aquellas formas de codificación en las que las palabras, los números y los signos de puntuación han sido suplantados por gestos; lenguaje de acción. Abarca todos los movimientos del cuerpo que no son usados exclusivamente como señales, pero que pueden, en situaciones particulares, tener un considerable poder de comunicación; lenguaje de objetos: incluye todos los despliegues intencionales e intencionales de cosas materiales, es decir, utensilios, máquinas, objetos de arte, estructuras arquitectónicas, signos y otras representaciones simbólicas de sustancias materiales.

Benjamín Bloom y sus asociados en el estudio de la taxonomía de los objetivos educativos hablan de los tres dominios del proceso educativo; el **cognoscitivo** que tiene que ver con el recuerdo o el reconocimiento del conocimiento y el desarrollo de las habilidades y capacidades intelectuales; el **afectivo**: que tienen que ver con los cambios en cuanto a intereses, actitudes y valores y el desarrollo de la apreciación de ajuste adecuado y el **manipulativo**: que se relaciona con el desarrollo de habilidades motoras.

Ellos han desarrollado también una división tripartita del conocimiento:

- Conocimiento de datos específicos: el recuerdo de trozos aislados y específicos de información.
- Conocimiento de los modos y maneras de manejar los datos específicos: organización, estudio, juicio y crítica de ideas y fenómenos.
- Conocimiento de los universales y de la abstracción en un campo: una comprensión de las principales ideas, esquemas y modelos por medio de los cuales se organizan los fenómenos y las ideas.

Ante todo lo anterior queda demostrado que el bibliotecario debe darle toda la importancia que merece tanto el lenguaje verbal como el no verbal para lograr que el

usuario asuma todas las formas posibles de investigación y de aprehender el conocimiento a través de todos los medios bibliográficos, audiovisuales y telemáticos que se colocan a su alcance.

Existen muchos enfoques para la enseñanza de las técnicas que se requieren para hacer un uso correcto de las herramientas que poseen las bibliotecas, pero en todos ellos se debe tener en cuenta: los contenidos, los objetivos de la instrucción, el grado de motivación de los usuarios, la complejidad de sus conocimientos, la cantidad de tiempo de que se dispone, los medios audiovisuales y la calidad de los expositores, todo ello lleva a lo que en pedagogía se llama **diseño instruccional**. Su planeación está basada en: el tema que se desea enseñar, los usuarios a los que se quiere instruir, y las condiciones en que se desea realizar el proceso y ello comprende las siguientes etapas:

- Fijar las metas (Proceso para diseñar la instrucción) y redactar los objetivos (conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para el uso y manejo de la biblioteca)
- Analizar las variables de aprendizaje, las variables de la instrucción y los obstáculos impuestos por las circunstancias
- Seleccionar él o los métodos de enseñanza compatibles con los objetivos, con las características de los usuarios, con las circunstancias y con los temas vitales para la instrucción.
- Dividir la instrucción en secuencias (teniendo en cuenta el tiempo, el nivel de los usuarios, los temas de instrucción)
- Incorporar a la instrucción los principios derivados de la teoría del aprendizaje (formas de enseñar adecuadas a cada tipo de instrucción y nivel del usuario)
- Seleccionar él o los métodos de evaluación o refuerzo de conceptos acorde con los objetivos de la instrucción, los objetivos de los estudiantes, los elementos para evaluar y las razones para hacerlo.
- Revisar la instrucción con base en los resultados obtenidos y hacer la retroalimentación necesaria en cada caso.
- El bibliotecario debe analizar los métodos que históricamente se han utilizado y han dado resultados positivos tales como: el lógico – deductivo que se utiliza para catalogar y clasificar los documentos, obteniendo de esta manera un sistema con ciertas relaciones entre sus elementos; el método hermenéutico, empleado para la interpretación de documentos servirá para garantizar la objetividad y fidelidad al analizar los documentos y los métodos estadísticos que sirven para detectar las necesidades de información e intereses de los usuarios. Estos se aplicarán teniendo en cuenta los diferentes niveles de “usuarios alumnos” en cada caso.
- Niños: Se tendrá en cuenta los aspectos pedagógicos a trabajar como: la sensibilización a través de juegos, dinámicas, socio-dramas, presentación de las colecciones de una manera agradable y de fácil consulta, reconocimiento de los diferentes tipos de materiales bibliográficos y audiovisuales, manera de hacer uso de

ellos, servicio a domicilio, importancia de la lectura formativa, informativa y recreativa, valoración de autores reconocidos entre otros.

- Jóvenes: para este sector de la población es muy importante la motivación, de tal manera que la biblioteca se convierta para ellos en algo tan agradable como la televisión y los deportes, reconocimiento de autores representativos, materiales sobre temas de su interés. La formación de usuarios a este grupo poblacional se trabaja con dinámicas, socio-dramas, mostrándoles la biblioteca organizada por sitios de interés, motivando el reconocimiento histórico de la comunidad, despertando el sentido de pertenencia, amor por la literatura y las obras representativas de autores municipales, regionales, nacionales e internacionales. Con estos grupos es vital importancia asumir las dinámicas multiculturales y las identidades heterogéneas que ellos asumen como propias dentro de su proceso de estructuración personal y utilizar estas tendencias de moda, musicales, artísticas, etc., para realizar actividades acorde con el sentir del mundo que los imbuye.
- Adultos: con estos grupos se debe usar una metodología muy motivadora según las características de cada grupo de adultos al que se dé formación de usuarios. Se tendrán sectores de interés y se manejará el uso adecuado de los diversos tipos de materiales bibliográficos, audiovisuales y telemáticos acorde con sus características específicas de preparación académica, profesión u oficio, intereses grupales, necesidades de información, manejo de perfiles de usuarios, para presentarles alertas informativas, novedades, curiosidades, información sobre otras unidades de información de su interés, entre otros.
- Adultos mayores: a este grupo de usuarios también es fundamental llegarles con actividades y temas que sean de su interés; motivar el uso de la biblioteca para lectura placer e informativa, servicios a domicilio, libros de actualidad, textos especiales para ellos (acorde con las posibles discapacidades: letra grande, materiales en braille, etc), presentarles sitios de interés, manejar perfiles acorde con los grupos visitantes, alertas informativas y sugerencias y recomendaciones.

Cada biblioteca pública acorde con su entorno debe asumir también las minorías a las que afecta su ejercicio cultural por ejemplo textos en lengua nativa (grupos étnicos), documentos en braille (discapacitados visuales), proyectos específicos para personas con dificultades psicológicas y de aprendizaje y en general todas aquellas minorías que se presenten dentro de las comunidades.

Otra parte importante a tener en cuenta es la función del bibliotecario, maestro o formador de usuarios, puesto que su tarea es ayudar al usuario a ampliar sus horizontes educativos, informativos, sociales y de ocio.

Cada biblioteca existe en un ambiente particular, ambiente que influye en sus éxitos o fracasos y es el bibliotecario quien debe operar de tal manera que satisfaga las necesidades de los usuarios reales y acerque a aquellos potenciales que están a su alrededor, situación que logrará a través de la formación a usuarios que imparta y el impacto que ella logre creando un ambiente armonioso y trascendente.

La Biblioteca hoy tiene que desempeñar un rol muy significativo y para ello debe

comprender al adulto, particularmente el que va envejeciendo, tal como ha buscado comprender los problemas físicos, emocionales y educativos del niño. Crear una atmósfera de comprensión y respeto entre los dispares grupos étnicos, sociales y religiosos de nuestra cultura. Ralph Tyler dice "yo supondría que el bibliotecario está primariamente dedicado a la ilustración de su comunidad, a la diseminación de la verdad y al desarrollo de una ciudadanía inteligente"

Margaret E. Egan dice que entre los criterios para evaluar las responsabilidades de los bibliotecarios hoy están:

- "Avance del nivel de cultura a través del suministro de materiales bibliotecarios que enriquezcan la experiencia del individuo
- Avance de la "escolaridad" de la sociedad; esto es, su conocimiento científico y efectividad administrativa, a través del suministro de la información específica necesitada en la investigación, búsqueda y los procesos de toma de decisiones".

Responsabilidades orientadas: la primera enfoca en el usuario sus gustos, educación, intereses y experiencia. Implica una íntima relación entre el lector y el libro; la segunda está orientada hacia el medio ambiente en que se relaciona a tales variables en la situación como el campo de estudio, el tipo de problema a solucionar, el método o métodos de investigación usados o el tipo de decisión a tomar.

CONCLUSIONES

- Los servicios básicos de las bibliotecas públicas deben incluir un programa de orientación diseñado para enseñar a los nuevos usuarios como acceder a la información bibliográfica, audiovisual y telemática existente.
- Los grupos de trabajo bibliotecario requieren entre otras aptitudes: la habilidad de gestionar los recursos, de trabajar de forma amigable y productiva con otros, de adquirir y usar información, de dominar sistemas complejos y de trabajar con varias tecnologías.
- La gran abundancia de información no crea una ciudadanía mas informada en si misma sino un conjunto complementario de habilidades necesarias para usar la información eficazmente.
- La formación de usuarios basada en destrezas, emerge para responder a las necesidades de un entorno informacional más complejo, con nuevas tecnologías y una mayor variedad de medios de comunicación y de servicios; formas de alfabetización que centradas en torno a un núcleo de destrezas, y extendiéndose más allá de éstas, muestran que, como la alfabetización misma, requieren de un amplio espectro de habilidades, conocimientos, concientización y actitudes.
- Para encontrar información es necesario: habilidades de localización y recuperación documental y habilidades de manejo de equipos tecnológicos. Para usar información: competencias de pensamiento, habilidades de estudio e investigación; habilidades de producción y presentación, para compartir y actuar éticamente respeto a la información.

- El usuario formado en habilidades informativas estará en capacidad de: comprender la importancia de la información en la toma de decisiones y en la solución de problemas; reconocer sus necesidades de información y formular preguntas adecuadas a esas necesidades; identificar fuentes de información, planear estrategias de búsqueda, evaluar y ordenar dicha información, así como integrarla en su estructura cognoscitiva y aplicarla al pensamiento crítico y a la resolución de problemas.
- Los usuarios que han desarrollado las habilidades y competencias suficientes para acceder a la información de manera efectiva logran además desarrollar competencias ciudadanas que los convierten en sujetos participativos dentro de la toma de decisiones del estado, haciendo uso de los derechos y deberes que le confieren las leyes.

BIBLIOGRAFÍA

BARÓ, Mónica y MAÑÁ, Teresa. Formarse para informarse. Madrid: Celeste ediciones, 1996. 150p. (Colección celeste) ISBN 84-8211-039-X

LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS en España: una realidad abierta. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2001. 319p. ISBN 84-89384-33-9

BIBLIOTECAS PÚBLICAS y escolares. Bogotá: Fundalectura, 2001. 186p. (Colección hojas selectas) ISBN 958-9342-10-08

BIBLIOTECAS PÚBLICAS y estudiantes adultos independientes informe final del proyecto PIAIL 1996. Gijón: Fundación municipal de cultura, educación y universidad popular, 1996. 134p. ISBN 84-87741-19-3

COLOMBIA. Plan nacional de lectura y bibliotecas 2002 – 2006: La lectura nos transforma. Documento en estudio. Bogotá, 2002. 67 p.

GÓMEZ HERNÁNDEZ, José A. Biblioteconomía general y aplicada: conceptos básicos de gestión de bibliotecas. Murcia: DM, 1997. 302p. ISBN 84-89820-37-6

HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia. Modelo de programa de formación de usuarios de tecnologías de información en instituciones de educación superior. Madrid: Universidad Complutense de Madrid, 2001. 363p. Tesis de grado (Doctorado en Documentación). Universidad Complutense de Madrid.

LANGHORN, Kirsten. La formación de usuarios en las bibliotecas públicas. En: Boletín de la asociación andaluza de bibliotecarios. Año 13, n° 52 (Septiembre 1998). ISSN 0213-6333. P. 41-46.

MONGE RODRÍGUEZ, Gloria. GARCÍA GÓMEZ, Juan Carlos. Formación de usuarios en tecnologías de la información. En: Jornadas españolas de documentación (6°. 1998. Valencia). Los sistemas de información al servicio de la sociedad: actas de las jornadas: Valencia del 29 al 31 de octubre de 1998; organizada por la Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía y Documentación. Associació valenciana d Especialistes en informació. Valencia: FESABID, 1998. 2v. ISBN 84-331-4609-X (Obra completa)

SEMINARIO latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios. Coordinado por Patricia Hernández Salazar; participantes: Saray Córdoba González, María Cristina Pérez Giffoni, Susana Romanos de Tiratel y Martha Sabelli de Louzao. México: UNAM. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1997. 85p. (Memorias: 11). ISBN 968-36-6273-0.

SHERA, Jesse H. Los fundamentos de la educación bibliotecológica. México: UNAM. Centro de investigaciones bibliotecológicas, 1990. 520p. (Monografías: 9). ISBN 968-36-1745-X