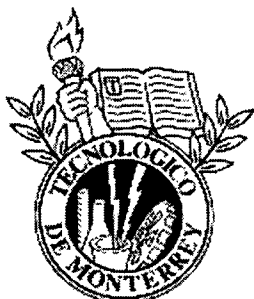


EGE0000001179

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS
SUPERIORES DE MONTERREY

CAMPUS SINALOA

PROGRAMA DE ESCUELA DE GRADUADOS
EN EDUCACIÓN



**TECNOLÓGICO
DE MONTERREY**

ESTUDIO DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN EN LOS CCA'S Y DISEÑO DE
POLÍTICAS DE DESARROLLO DE COLECCIONES PARA LA BPI.

TESIS

PRESENTADA COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER EL GRADO
ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN Y
ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO

POR:

KARELY CARRIÓN DEL REY

CULIACÁN, SINALOA.

Noviembre, 2004

ESTUDIO DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN EN LOS CCA 'S Y DISEÑO DE
POLÍTICAS DE DESARROLLO DE COLECCIONES PARA LA BPI.

POR:

KARELY CARRIÓN DEL REY

ASESORA: MAESTRA CATHARINE CEBROWSKI

TESIS

Presentada al Programa de Graduados en Educación.

Este trabajo es requisito parcial para obtener el grado de Maestro
en Ciencias de la Información y Administración del Conocimiento

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS
SUPERIORES DE MONTERREY

Noviembre, 2004

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido culminar con una parte importante en mi vida profesional.

A mis padres que aunque se encuentren un poquito lejos, desde allá siempre me han inculcado el espíritu de superación, y recibo de ellos muestras de cariño, apoyo y amor.

A mis hermanas Sahyly y Karemia, por todo el apoyo que siempre me han brindado durante toda mi vida profesional.

A mis amigos cubanos, que desde allá me han alentado a seguir superándome.

A mis amigos mexicanos, que me han demostrado afecto durante todo este tiempo, acogiéndome como mi segunda patria.

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido culminar con una parte importante en mi vida profesional.

A mis padres que aunque se encuentren un poquito lejos, desde allá siempre me han inculcado el espíritu de superación, y recibo de ellos muestras de cariño, apoyo y amor.

A mis hermanas Sahly y Karemia, por todo el apoyo que siempre me han brindado durante toda mi vida profesional.

A mis amigos cubanos, que desde allá me han alentado a seguir superándome.

A mis amigos mexicanos, que me han demostrado afecto durante todo este tiempo, acogiéndome como mi segunda patria.

AGRADECIMIENTOS

A mi tutora MLIS Catherine Cebrowski, por dedicarme tiempo, transmitirme experiencias y guiarme a lo largo de esta investigación.

A la Lic. Lucrecia V. Felquer Bibliotecaria en Argentina, que desde allá me brindó su apoyo ofreciéndome bibliografía actualizada referente al tema de mi investigación.

A mis compañeras Maria Luisa Drake y Dagmara Díaz, del Instituto de Documentación e Información Científico-Técnica en la Habana Cuba, por el apoyo brindado en cuanto a bibliografía referente al tema.

A mis sinodales, MATI Jesús Ríos y MIK Felipe Jasso, por sus observaciones, comentarios y consejos que ayudaron a mejorar la calidad de este trabajo.

A todos mis profesores y compañeros de esta maestría, por transmitirme sus experiencias y conocimientos.

A Luis Enrique Rojo, por el apoyo brindado durante la impresión del documento.

A mis amigos mexicanos, por acogerme de manera solidaria y ayudarme en mi desarrollo profesional y humano.

Al Tecnológico de Monterrey, por brindarme la posibilidad de cursar esta maestría.

A mis compañeras Teresita Insunza y Verónica Castro, del Colegio del Valle, por su apoyo incondicional en el desarrollo del trabajo de investigación.

RESUMEN

Se presenta un *Estudio de Necesidades de Información*, de los usuarios que deben ser atendidos por los Centros Comunitarios de Aprendizaje (CCA's). Para realizar este estudio se utilizó el método directo así como la técnica de la encuesta y la Guía Metodológica de Israel Nuñez Paula para recopilar la información. Con los resultados obtenidos en la encuesta y la observación de estadísticas del INEGI se definieron las características del perfil de la comunidad de usuarios y posteriormente se trazaron las políticas de selección y adquisición de la Biblioteca Pública por Internet. Finalmente se mostraron las conclusiones y recomendaciones para la continuación del proyecto.

Palabras Claves: ESTUDIOS DE USUARIOS; NECESIDADES DE INFORMACIÓN; CCA'S / MÉXICO; LECTOR; FORMACIÓN DE USUARIOS; BIBLIOTECAS PÚBLICAS; BIBLIOTECA PÚBLICA POR INTERNET.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria.....	i
Agradecimientos.....	ii
Resumen.....	iii
Capítulo I Introducción.....	1
1.1 Descripción de los CCA's.....	2
1.2 Descripción de la BPI.....	3
1.3 Justificación del proyecto de investigación.....	4
1.4 Importancia social y práctica del proyecto.....	4
1.5 Objetivos del estudio.....	6
1.6 Hipótesis.....	7
Capítulo II Revisión de la literatura.....	8
2.1 Fundamentación teórica.....	8
2.2 Definición de estudios de usuarios.....	9
2.3 Objetivos de los estudios de usuarios.....	10
2.4 Importancia de los estudios de usuarios.....	10
2.5 Características de los perfiles de usuarios.....	11
Capítulo III Metodología.....	13
3.1 Métodos y técnicas.....	13
Capítulo IV Análisis de los datos recolectados.....	18
4.1 Características sociodemográficas de los CCA'S.....	31
Capítulo V Políticas de desarrollo de colecciones.....	32
5.1 Políticas de desarrollo de colecciones de la BPI.....	34
5.1.1 Políticas de selección de documentos.....	34
5.1.2 Políticas de descarte.....	42
Capítulo VI Conclusiones y Recomendaciones.....	43
6.1 Conclusiones.....	43
6.2 Recomendaciones.....	45
Bibliografía.....	46
Anexo 1.....	49
Anexo 2.....	50
Anexo 3.....	52
Anexo 4.....	56

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria.....	i
Agradecimientos.....	ii
Resumen.....	iii
Capítulo I Introducción	1
1.1 Descripción de los CCA's.....	2
1.2 Descripción de la BPI	3
1.3 Justificación del proyecto de investigación.	4
1.4 Importancia social y práctica del proyecto	4
1.5 Objetivos del estudio	6
1.6 Hipótesis	7
Capítulo II Revisión de la literatura	8
2.1 Fundamentación teórica	8
2.2 Definición de estudios de usuarios	9
2.3 Objetivos de los estudios de usuarios.....	10
2.4 Importancia de los estudios de usuarios.....	10
2.5 Características de los perfiles de usuarios.....	11
Capítulo III Metodología	13
3.1 Métodos y técnicas.....	13
Capítulo IV Análisis de los datos recolectados	18
4.1 Características sociodemográficas de los CCA'S	31
Capítulo V Políticas de desarrollo de colecciones.....	32
5.1 Políticas de desarrollo de colecciones de la BPI.....	34
5.1.1 Políticas de selección de documentos	34
5.1.2 Políticas de descarte	42
Capítulo VI Conclusiones y Recomendaciones	43
6.1 Conclusiones.....	43
6.2 Recomendaciones.....	45
Bibliografía.....	46
Anexo 1	49
Anexo 2	50
Anexo 3	52

Capítulo I Introducción

El objetivo de este proyecto de investigación es realizar un estudio de necesidades de información a los usuarios de los Centros Comunitarios de Aprendizaje (CCA's) en México y Estados Unidos. Este proyecto de investigación tiene la finalidad de determinar el perfil de la comunidad de usuarios, lo cual nos apoyará para trazar las políticas de selección y adquisición de la Biblioteca Pública por Internet, que facilitará con sus recursos documentales el aprendizaje en los cursos que se brindan para los CCA's.

Este proyecto consta de dos etapas:

- Determinación del perfil de usuarios de los Centros Comunitarios de Aprendizaje.
- Trazar las políticas de desarrollo de las colecciones de acuerdo al perfil de usuario desarrollado anteriormente.

Para lograr los objetivos, se utilizó el método directo de recolección de datos, con la técnica de encuesta, aplicada a una muestra de los usuarios de los Centros Comunitarios de Aprendizaje. Se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de la información y también se aplicó la Metodología de Nuñez Paula, en cuanto a la selección de las variables posibles a utilizar, de acuerdo a las necesidades y a la comunidad de usuarios para los que estábamos trabajando.

Con los resultados obtenidos en las preguntas del cuestionario, se pudieron determinar las características socio-demográficas de los usuarios de los Centros Comunitarios de Aprendizaje y de esta manera formar lo que sería el perfil de nuestra comunidad de usuarios.

Finalmente, se trazaron las políticas de desarrollo de colecciones de acuerdo al perfil de la comunidad y que servirán para incluir los recursos documentales en la Biblioteca Pública por Internet.

1.1 Descripción de los CCA's

Centros Comunitarios de Aprendizaje: son espacios de formación que llevan educación de calidad a las zonas de bajos o escasos recursos y que se encuentran geográficamente aislados. Fue un proyecto que se inició en febrero del año 2001, en la localidad de Dr. Arroyo en el Estado de Nuevo León. En este proyecto intervienen empresas como: Teléfonos de México (Telmex), la Secretaría de Educación Pública (SEP), la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL), el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, University of Michigan, Stanford University entre otras instituciones nacionales e internacionales, que apoyan el desarrollo tanto en la parte tecnológica, como académica. Actualmente existen 622 Centros que se extienden a lo largo de toda la República Mexicana y 59 en Estados Unidos en los Estados de Texas, Carolina del Norte, Florida, Georgia y Arizona.

Los objetivos fundamentales de estos Centros de Aprendizaje son:

- Promover la educación a zonas con escasos recursos y que se encuentran aisladas geográficamente, fundamentalmente las zonas rurales.
- Estimular las capacidades personales de los habitantes de estas comunidades para generar habilidades que le permitan elevar su nivel de vida.
- Promover el desarrollo comunitario en tres dimensiones: humano, social y económico.

Los Centros Comunitarios forman toda una red integrada por:

- Tecnología informática para conectarse al mundo del conocimiento, y de la información.
- Ambientes de aprendizaje en línea como: biblioteca digital, bases de datos especializadas, contenidos académicos.

- Promotor, que es el encargado de facilitar los recursos para el desarrollo de los cursos.
- Concertación de sectores públicos, privados, sociales y voluntarios.
- Plataforma educativa Web Tec.
- Los programas académicos y la asesoría mediante tutores especializados.

Para muchas comunidades los CCA's constituyen la primera oportunidad de acercarse al Internet y tener contacto con el nuevo mundo de la información, esto debido a la lejanía geográfica y la dificultad que tienen para trasladarse y poder comunicarse. De esta manera se crean enlaces entre estas comunidades y el resto de la población, lo cual permite que se mantengan mejor informados y le ofrece las oportunidades de desarrollo tanto en la parte educativa, como en lo social y personal.

1.2 Descripción de la BPI

Actualmente se está trabajando en el proyecto de la instauración de una Biblioteca Pública por Internet (BPI), la cual ofrecerá los recursos bibliográficos y servicios educativos de una biblioteca pública de alto nivel en un ambiente virtual, a toda la comunidad hispanohablante independiente de su ubicación, para contribuir a su desarrollo educativo, profesional y personal.

La BPI y los CCA's tendrán un fuerte vínculo, por cuanto los integrantes de los Centros Comunitarios necesitan acceso a la información, de acuerdo al curso o carrera que estén cursando. También esta información le permitirá tener más perspectivas e ideas para formar su propio conocimiento, por lo cual la BPI podría ser un apoyo a la educación formal e informal que se está ofreciendo a los CCA's.

Las expectativas son que la biblioteca constituya un espacio recreativo e informativo, donde los usuarios encuentren lecturas, juegos, textos recreativos y formativos con el objetivo de que puedan desarrollar su forma de vida personal e intelectual.

1.3 Justificación del proyecto de investigación.

Debido a las razones antes expuestas, se hace necesaria la realización de una investigación exploratoria y descriptiva. Su justificación es la importancia que se le atribuye a los Centros Comunitarios de Aprendizaje (CCA's) dentro de la comunidad rural mexicana y comunidad migrante en los EE.UU., ya que las mismas poseen escasos recursos para acceder a la información, así como una situación desfavorable de comunicación con el exterior del estado.

Por lo tanto es imprescindible determinar cuáles son las necesidades de información de los usuarios que toman los cursos en los CCA's, con el objetivo de poder trazar las políticas del desarrollo de las colecciones e incluir posteriormente recursos documentales previamente seleccionados dentro del portal de la Biblioteca Pública por Internet (BPI). Dichos recursos apoyarán a los alumnos en el aprendizaje de los cursos, ofreciéndole toda la información relacionada a los temas de una manera organizada, clasificada y procesada por profesionales especializados en las áreas de Bibliotecología y Ciencias de la Información.

1.4 Importancia social y práctica del proyecto

Este Proyecto tiene gran importancia social para la comunidad rural mexicana y la de los Estados Unidos que integran los CCA's. Son ellos quienes se beneficiarán con este estudio. En su mayoría estas personas son de escasos recursos económicos y no tienen acceso a los recursos bibliográficos, por lo tanto no conocen ni utilizan los adelantos tecnológicos. La implementación de la BPI será una manera de llevar la información hasta ellos y de esa forma elevarían su nivel de

vida, intelectual y personal, aspectos que pueden repercutir de manera favorable en toda la comunidad.

El apoyar a los cursos con recursos documentales seleccionados, de acuerdo a sus necesidades, características, tipos de usuarios, entre otros factores, es una forma de proporcionarles acceso a la información, precisamente esto constituye la utilidad práctica del proyecto, unido también a la aplicación teórica del mismo por cuanto la información que se obtenga pudiera servir de apoyo a otras instituciones que realicen trabajos semejantes.

Actualmente es necesario resaltar la importancia de conocer al área de desarrollo de colecciones como fundamental dentro de una biblioteca, aspectos que muchas instituciones de información no han tomado en cuenta a lo largo de muchos años. Aún cuando se cuente con servicios y productos de calidad eso no es suficiente, por cuanto la función principal de cualquier centro de información es precisamente satisfacer las necesidades de los usuarios a los cuales atienden y esto solo es posible si se realiza un estudio de necesidades para ofrecer servicios y productos a su medida, desarrollando con esto una colección que realmente responda a sus intereses.

1.5 Objetivos del estudio

Toda investigación responde a la existencia de un objetivo fundamental y otros objetivos específicos que ayudan a delimitar el problema planteado.

OBJETIVO GENERAL

Determinar las necesidades reales de información de los integrantes de los Centros Comunitarios de Aprendizaje (CCA's).

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Hacer un estudio de necesidades de la población que conforma los CCA's, apoyado en una encuesta aplicada a la población así como en los datos estadísticos seleccionados de la página del INEGI.
- Determinar el perfil de la comunidad de usuarios.
- Trazar las políticas de selección, adquisición y descarte de los recursos documentales de la Biblioteca Pública por Internet.

1.6 Hipótesis

A partir de un marco teórico y del objetivo fundamental del estudio es posible plantear las hipótesis, las cuales deben verificarse con el trabajo empírico.

Las hipótesis del trabajo investigativo son:

1. - Los usuarios de los CCA's necesitan información para los cursos que toman en estos Centros.

2. - Si los miembros de los CCA's cuentan con información seleccionada de acuerdo a sus necesidades, esto apoyaría al desarrollo humano, social y personal de los mismos.

3. - Los miembros de las comunidades rurales de México, necesitan de una biblioteca pública virtual que ofrezca acceso a información en español o en sus dialectos, específicamente para sus necesidades y que la información se encuentre clasificada y seleccionada por especialistas en Ciencias de la Información.

Capítulo II Revisión de la literatura

2.1 *Fundamentación teórica*

Las bibliotecas son instituciones de servicio, que se han de orientar a satisfacer a los usuarios para los cuales existen. Ello exige conocer los tipos de usuarios, y para ello hay que aprender a *informarse sobre ellos* y a hacer estudios de la comunidad, tanto de sus necesidades de información como de sus expectativas, usos y valoraciones de los servicios bibliotecarios.

De manera general se puede asegurar que las necesidades humanas son manifestaciones de reacciones que tiene el individuo, ya sea por necesidades fisiológicas o de nivel más alto. Tomando como base uno de los autores que han estudiado las necesidades humanas, Abraham Maslow, se puede mencionar según su jerarquía de necesidades, que existen cinco niveles:

1. - Las necesidades fisiológicas: como el hambre, la sed, etc.
2. - Las necesidades de seguridad: que se refieren a tener un ambiente familiar predecible y estable.
3. - Las necesidades sociales: que son las que se relacionan con las oportunidades de asociación, relaciones amistosas y de aceptación en un grupo.
4. - Las necesidades de estima: que se relacionan con la estimación de otras personas y la autoestima.
5. - Las necesidades de autorrealización, que es el nivel más alto en el que el individuo puede desarrollar todo su potencial físico e intelectual para llevar a cabo sus actividades. Se pueden ubicar aquí en la última necesidad mencionada a las necesidades de conocimiento.

La construcción del término "necesidades de información" es una terminología abstracta usada para responder el porqué las personas buscan, encuentran y usan la información. Conlleva un alto grado de abstracción y poca atención de parte de quienes planean diseñar programas de

educación de usuarios: normalmente se parte de supuestos como los mencionados por diversos autores, pero para que estos programas sean más específicos, es conveniente considerar la determinación de necesidades como la primera etapa de un proceso en la que por medio de la investigación, se identifica a los usuarios que requieren ser "formados" precisando cualitativa y cuantitativamente el tipo y grado de formación, así como el tiempo que probablemente se necesitará para satisfacer las carencias (Nuñez, 1991).

De esta forma las necesidades de información, las presenta el ser humano de manera individual y de grupo (sociedad) en todas las fases de su actividad. Son precisamente estas necesidades las que deben satisfacerse, lo cual implica conocerlas, detectarlas y estudiar los mecanismos necesarios para su satisfacción.

“La aplicación de los estudios de necesidades en los centros de información facilita la toma de decisiones por la importante ayuda que supone el conocimiento de los destinatarios de su actuación, posibilitan además, la aplicación de diferentes técnicas del marketing y de la gestión de la calidad total que facilitarán la mejor prestación del servicio” (Sanz, 1993).

Stone y Harris (1984) señalan que es fundamental ver los estudios de usuarios en dos contextos diferenciados:

- Planificación de un servicio o de un producto a partir de los estudios de las demandas y necesidades de información de las diferentes tipologías de usuarios reales potenciales.
- Evaluación de los servicios o productos que presta la biblioteca, a partir del conocimiento del grado de satisfacción de los usuarios.

2.2 Definición de estudios de usuarios

Los estudios de usuarios se pueden definir como: “un área multidisciplinaria del conocimiento que, a través de métodos de investigación tanto cuantitativos como cualitativos,

intenta analizar los hábitos, los comportamientos, las motivaciones, las actitudes, las opiniones, las expectativas, los deseos, las necesidades y las demandas de las personas en relación con la información, y con los servicios y sistemas bibliotecarios de información” (Romanos, 1998).

Básicamente los estudios de usuarios investigan la necesidad, la demanda, y el uso de la información por parte de los usuarios, teniendo en cuenta además, el interés y los motivos de éstos. De manera general estos son los temas, pero de cada uno de ellos se derivan los variados estudios que se pueden realizar en una unidad o sistema de información.

2.3 Objetivos de los estudios de usuarios

Gómez Hernández (2002) detalla los posibles objetivos de los estudios de usuarios entre estos se encuentran:

- Entender el comportamiento de los usuarios ante el uso de la información.
- Conocer las necesidades de información de los usuarios.
- Evaluar los recursos y servicios de las unidades de información.
- Contribuir a la formación de políticas de desarrollo de colecciones.
- Adecuar el espacio de las unidades de información.
- Saber las motivaciones, actitudes, valores o deseos respecto de la biblioteca.

2.4 Importancia de los estudios de usuarios.

Los estudios de usuarios permiten conocer:

- El flujo de la información.
- La demanda de información
- Satisfacción de los usuarios.
- Los resultados o efectos de la información sobre el conocimiento, uso,

perfeccionamiento, y la distribución de recursos del sistema de información.

- Otros aspectos relacionados, directa o indirectamente, con la información. (Ver Anexo 1).

¿Qué se puede investigar?

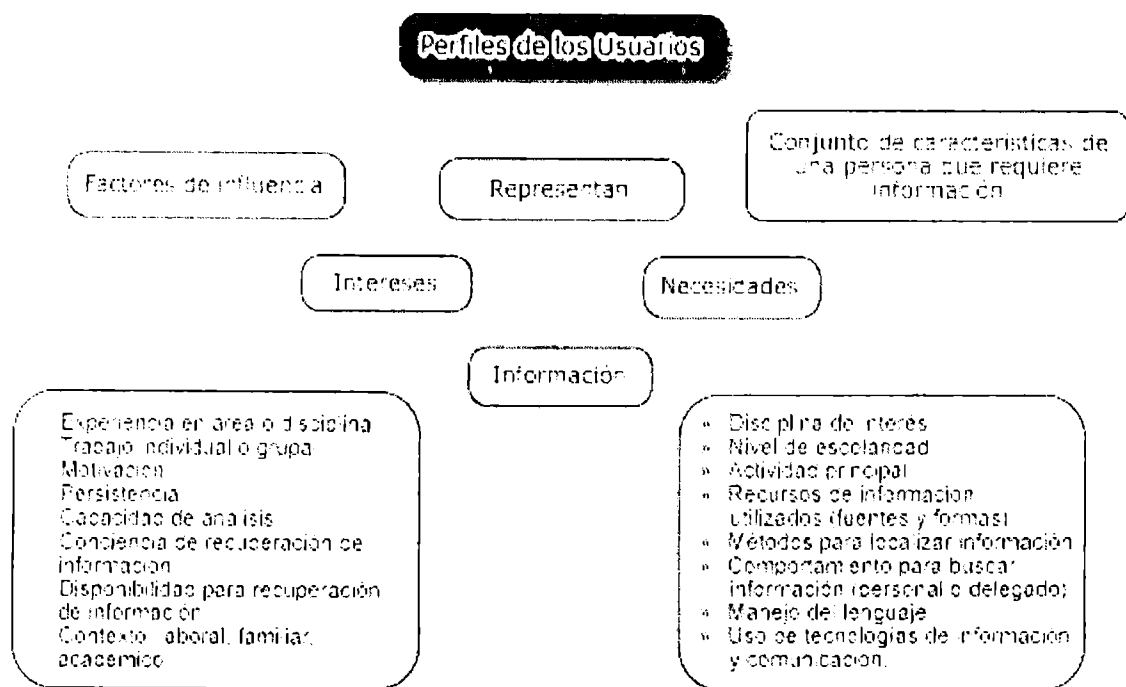
Con los estudios de usuarios es posible investigar:

- El comportamiento en el que se pueden observar aspectos personales, individuales y colectivos.
- Las áreas del conocimiento, su uso y demanda.
- Influencias del ambiente y la organización del sistema de información sobre los usuarios y sus necesidades de información.
- Aspectos sociológicos y psicológicos.
- Búsqueda, uso y procesamiento de la información por los usuarios.
- La lectura y otros medios de comunicación.

2.5 Características de los perfiles de usuarios

Puede decirse que en los últimos tiempos, la bibliotecología le ha dado gran importancia a la presencia del individuo como sujeto social en las unidades de información, puesto que éste en su proceso de búsqueda de cambio social hace uso de la información. Cada usuario tiene sus intereses y necesidades propias, de acuerdo con su desarrollo cognoscitivo, del ambiente en que se desenvuelve y de su experiencia de vida, lo cual lo hace único e irrepetible. Por esto en las unidades de información se realizan estudios con el fin de determinar cuál es el perfil de los usuarios que atienden.

El perfil se construye a partir de las características que identifican y caracterizan a un usuario de otro y de los factores de influencia que lo circundan, tal como lo muestra (Naranjo 2003) en el siguiente gráfico:



En tanto que una unidad de información no disponga del desarrollo de un perfil de usuarios, es posible diseñar y desarrollar los servicios de información y los programas de formación de usuarios de acuerdo a las características comunes a los grupos principales de usuarios.

Actualmente gran parte de los centros de información han reconocido la importancia de desarrollar un estudio de usuario y determinar el perfil, por cuanto esto le permitirá implementar nuevos servicios, desarrollar las colecciones y descartar aquellas que no estén de acuerdo con las características específicas de esa comunidad.

Capítulo III Metodología

3.1 Métodos y técnicas

La labor de estudiar los usuarios se convierte en una actividad, que requiere la aplicación de una metodología de la investigación, en la cual los métodos, las técnicas y los instrumentos son de gran importancia, pues de la selección acertada de los mismos dependerá el resultado final de la recolección de la información.

En un estudio de usuario se debe tener en cuenta:

¿Qué se va a estudiar?.

¿Por qué se va a estudiar?.

¿Para qué se va a estudiar?.

¿Cómo se va a estudiar?.

¿Cuándo se va a estudiar?.

Los métodos de recolección de la información pueden ser directos o indirectos.

Método directo: "...se elige cuando se pretende conseguir que sea el propio usuario quien defina sus hábitos, comportamientos, necesidades o el uso que hace de la información que solicita" (Sanz, 1994).

Método indirecto: "... este tipo de método, permite conocer de forma indirecta, sin tener que consultar a los usuarios, sus hábitos, comportamientos y necesidades de información " (Sanz, 1994).

Entre las ventajas que presenta la realización de estudios de usuarios basados en métodos directos de recogida de datos podemos citar: aumento de la tasa de respuesta, mayor fiabilidad de los datos y, conocimiento directo de las necesidades concretas de información de los usuarios; no

estando exento de inconvenientes, como la dificultad para llevar a cabo las entrevistas y un mayor costo presupuestario (gastos en desplazamientos, llamadas telefónicas, etc.).

En el proyecto se deseaba conocer un conjunto de características propias de un grupo concreto de usuarios, por lo que se seleccionó el método directo de recolección de los datos de acuerdo a las características específicas y las necesidades de los usuarios de los CCA's.

Junto con los métodos también se encuentran las técnicas, las cuales están vinculadas de acuerdo a las necesidades del proyecto y al tipo de método elegido. En este caso se aplicó la encuesta como técnica, por tanto es quizás una de las más utilizadas actualmente, debido a que facilita llegar a un gran número de personas e instituciones que se encuentren localizadas de manera dispersa, y si se distribuye de manera electrónica tiene un bajo costo.

Como instrumento para la técnica de la encuesta se utilizó el cuestionario, lo cual se implementó en una serie de fases consecutivas o simultáneas en el tiempo: la primera fase fue la planificación de la estructura del cuestionario, la segunda la elaboración de las preguntas, la tercera la validación del cuestionario o prueba y la última la redacción del cuestionario definitivo y su posterior distribución.

Los motivos para la selección de esta técnica de recopilación de la información frente a otras fueron claros. La encuesta nos ofrece la posibilidad de llegar a un grupo de usuarios dispersos geográficamente, en el menor tiempo, además de que nos da la posibilidad de sistematización de la información así como nos facilita la privacidad y reflexión en las respuestas.

El cuestionario utilizado (Ver Anexo 2), está compuesto por nueve preguntas que responden a las variables seleccionadas dentro del listado que expone Núñez Paula en su metodología, que se explica más adelante.

Para realizar la investigación era necesario seleccionar un contexto que permitiera aplicar de una manera adecuada la metodología de trabajo escogida y posteriormente seleccionar una muestra. En este caso el contexto de la investigación fue los CCA's de México y Estados Unidos y la muestra fue la selección de dos CCA's en México y uno en Estados Unidos. Este muestreo fue de tipo aleatorio porque en él todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser extraídos.

Se decidió aplicar el cuestionario al 10% de la población de cada uno de los CCA's seleccionados de acuerdo al total de usuarios que se encontraban inscritos en los cursos, esta es una muestra confiable y suficiente para obtener los resultados, si se tiene en cuenta que el tiempo de aplicación, recopilación y tabulación de los datos así como el desarrollo del informe final de la investigación no era suficiente para tomar una muestra mayor.

Para seleccionar los CCA's dentro de todos lo que existen en México y Estados Unidos no se tomaron en cuenta características particulares de cada uno de ellos sino que el proceso se realizó de manera arbitraria.

Para aplicar el cuestionario se seleccionó al Estado de Puebla el municipio de Zocuitlán que tiene una población de 80 alumnos inscritos ese año en los cursos, por lo que se aplicaron 8 encuestas. También se seleccionó al Estado de Nuevo León en el municipio de Linares. Se presentaron problemas con este municipio, ya que no contestaron la encuesta por lo que fue imposible recoger sus resultados.

En Estados Unidos se seleccionó al Estado de Houston, que cuenta con 44 Centros y tiene inscritos 738 alumnos en este año. Se aplicaron allí un total de 74 encuestas.

Por otro parte se utilizó la **"Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores"** elaborada por Israel Núñez Paula que se

explica en la Licenciatura en Información Científico-Técnica y Bibliotecología en Cuba, así como en cursos y diplomados de postgrado, tanto en el país como en el extranjero. Se utilizó esta metodología con el objetivo de seleccionar algunas de las variables que en ella se plantean y poderlas aplicar en la determinación de nuestro perfil de usuarios.

Del listado de variables que propone Núñez Paula (Ver Anexo 3), se escogieron aquellas que más podían aplicar a la comunidad de usuarios de acuerdo a sus características particulares así como relevancia y aplicación de éstas para el trabajo a desarrollar.

Por estas razones las variables seleccionadas fueron nueve y son:

1. Temática de interés o relevancia a los usuarios.
2. Idiomas en que puede leer, escribir y hablar, y nivel de dominio de cada uno.
3. Tecnología disponible (medios automatizados, video, equipos de laboratorio, de reprografía, y otras) para la realización de las acciones y operaciones y si es ésta la idónea.
4. Medio social en que se desarrolla la actividad y en particular la lectura o consulta de información y otras.
5. Distancias que se debe recorrer para la realización de la actividad y entre esos lugares y la entidad de información.
6. Tiempo disponible para la lectura o consulta de información.
7. Canales de comunicación (existencia y funcionamiento): servicio telefónico, postal, transporte para acceso terrestre, aéreo o naval).
8. Tipos de información (teórica, gráfica, contradictoria, multifacética, diversa, cruzada, no demostrada, progresiva, heurística, otros).
9. Hábitos y habilidades de lectura o de uso de la información y de los servicios informativos (velocidad de lectura aproximada según tipo de lectura, tiempo que dedica a leer con

diferentes fines y lugares donde habitualmente lo hace, servicios que conoce, cuáles usa, con qué frecuencia, vías de obtención de información, forma en que la usa y procesa, y muchas más).

Con la encuesta se pudieron obtener resultados de algunas de estas variables y también con la información que se consultó en la página del Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (INEGI), la cual proporcionó algunos datos estadísticos importantes para realizar el estudio y determinar finalmente las características de la comunidad tanto en aspectos socio-económicos, como demográficos y culturales.

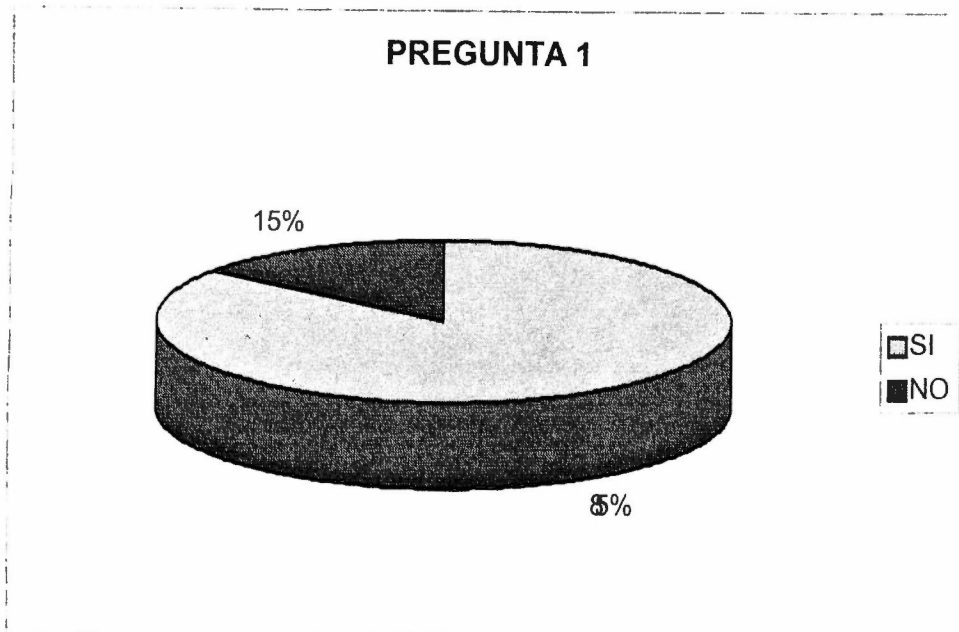
Capítulo IV Análisis de los datos recolectados

Las encuestas se enviaron a la muestra seleccionada de los CCA's a través del correo electrónico y se recibieron las respuestas de éstas por la misma vía. Posteriormente se tabularon los resultados en una hoja de cálculo de Excel, y se hicieron los gráficos de acuerdo a cada pregunta y sus respuestas.

Finalmente se sacaron las conclusiones por pregunta, para apoyarnos en éstas y ofrecer las conclusiones finales.

A continuación se muestran los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de los CCA's.

Pregunta: 1: ¿ Tienes acceso a alguna biblioteca pública?

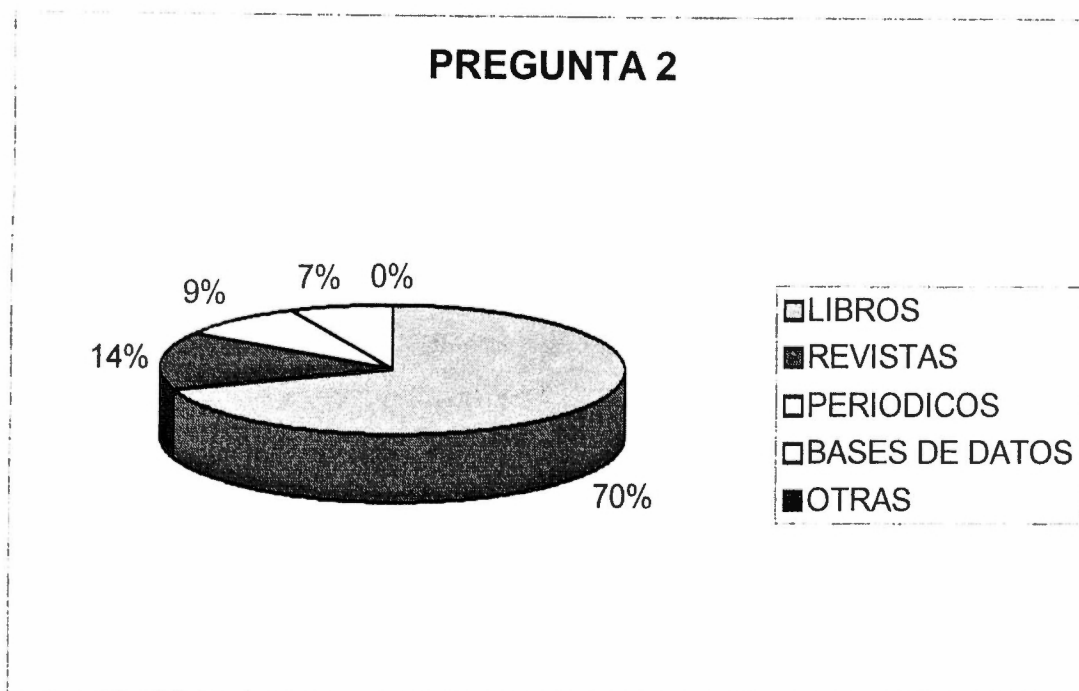


Comentarios

El 85% plantearon que tenían acceso a una biblioteca pública y el 15% que no lo tenían. Físicamente sí se localizan las bibliotecas públicas en sus comunidades, sin embargo por la distancia geográfica y lo difícil del transporte los pobladores no tienen acceso a las mismas.

Se observó también que muchos alumnos comentaban que las bibliotecas públicas no tienen el material actualizado y con información útil para realizar las tareas de sus cursos. Por lo que sería una buena opción el que ellos contaran con una biblioteca virtual que tuviera en sus colecciones bibliografía actualizada de acuerdo a las necesidades de los cursos que se imparten en los CCA's.

Pregunta 2: ¿Cuándo usas las bibliotecas locales en qué tipo de documentos buscas la información?

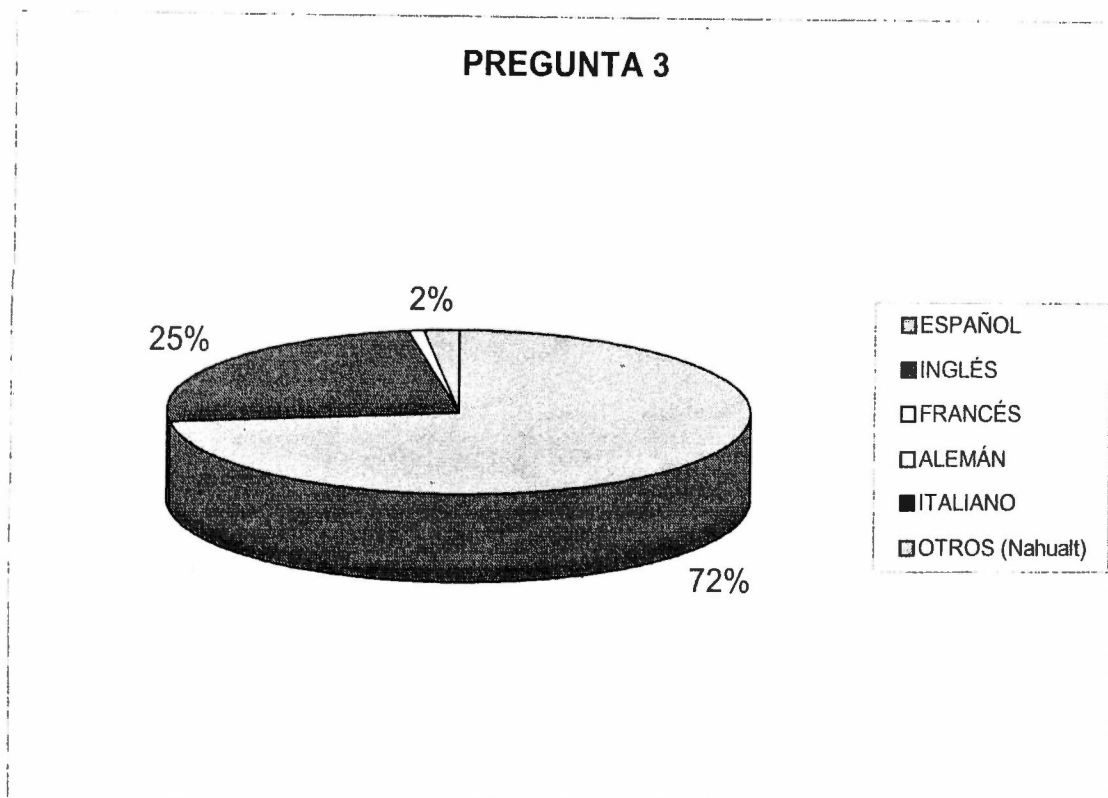


Comentarios:

El 70 % de los alumnos contestaron que utilizan solamente los libros como fuente de información para realizar sus tareas, el 14% revistas, el 9% periódicos, y sólo un 7% bases de datos.

Creemos que esto obedece a que en las bibliotecas públicas, según los comentarios realizados por los alumnos en la encuesta, la información con que se cuenta es poca, en muchos casos desactualizada, y no se encuentra en diversos formatos o tipos documentos, por lo que muchas veces se limitan a consultar solamente libros.

3 - ¿ Qué idiomas puedes utilizar para tus lecturas?



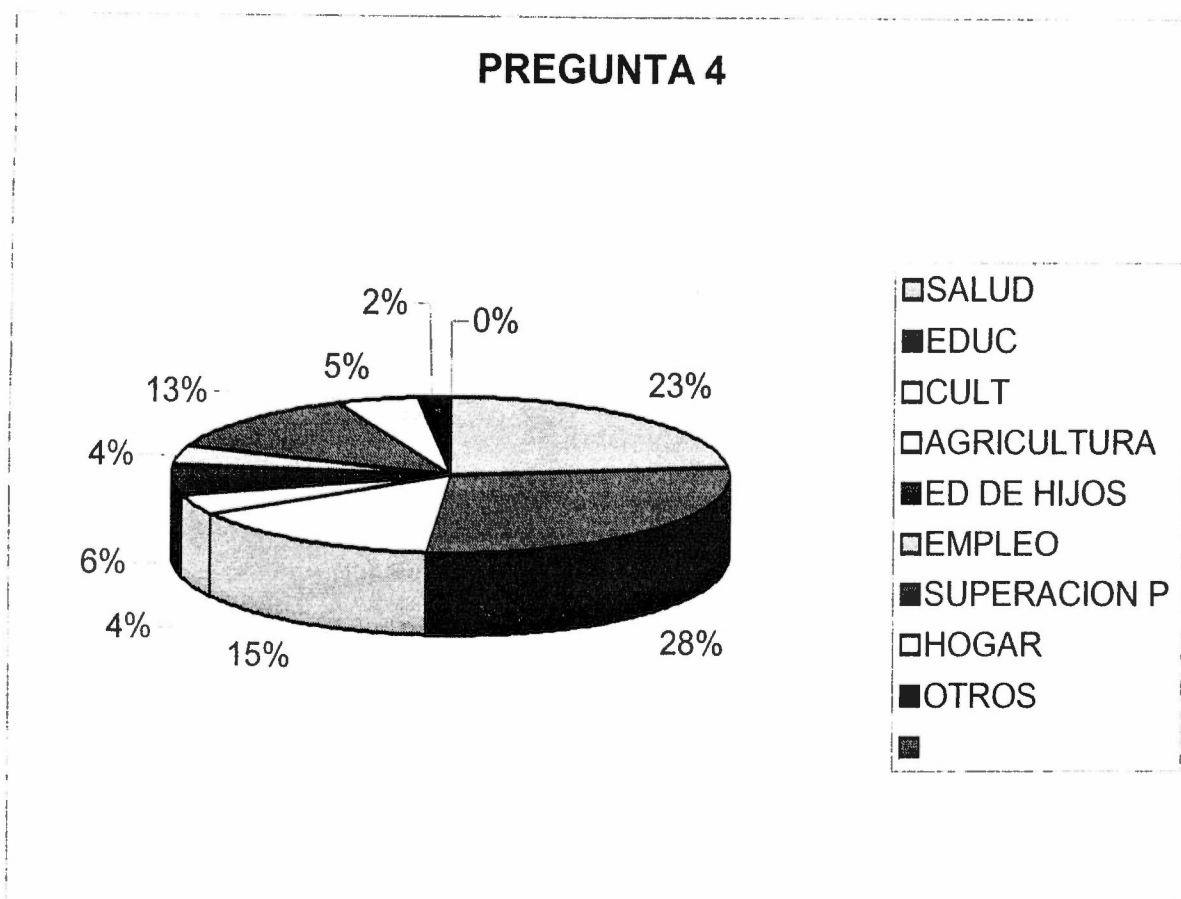
Comentarios

El 72 % de los encuestados dominan solamente el idioma español, el 25% dominan el inglés, y un 2 % otras lenguas, en este caso el Náhuatl. Según las estadísticas de INEGI estos alumnos en su mayoría son de niveles escolares bajos, por la misma situación aislada donde viven, y por lo tanto solamente dominan su idioma nativo y algunos sólo hablan el lenguaje indígena. El porcentaje que se refleja en cuanto al dominio de idioma inglés corresponde a los alumnos que se encuentran en Estados Unidos.

Concluimos que sería importante tomar en cuenta el idioma para hacer la selección de los documentos. Los mismos deben seleccionarse fundamentalmente en español, o en sus efectos que

los alumnos comiencen a tomar cursos de inglés para que tengan dominio de este idioma. Actualmente gran cantidad de literatura tanto en revistas, libros y Bases de Datos se encuentra en idioma inglés de ahí la importancia de su dominio.

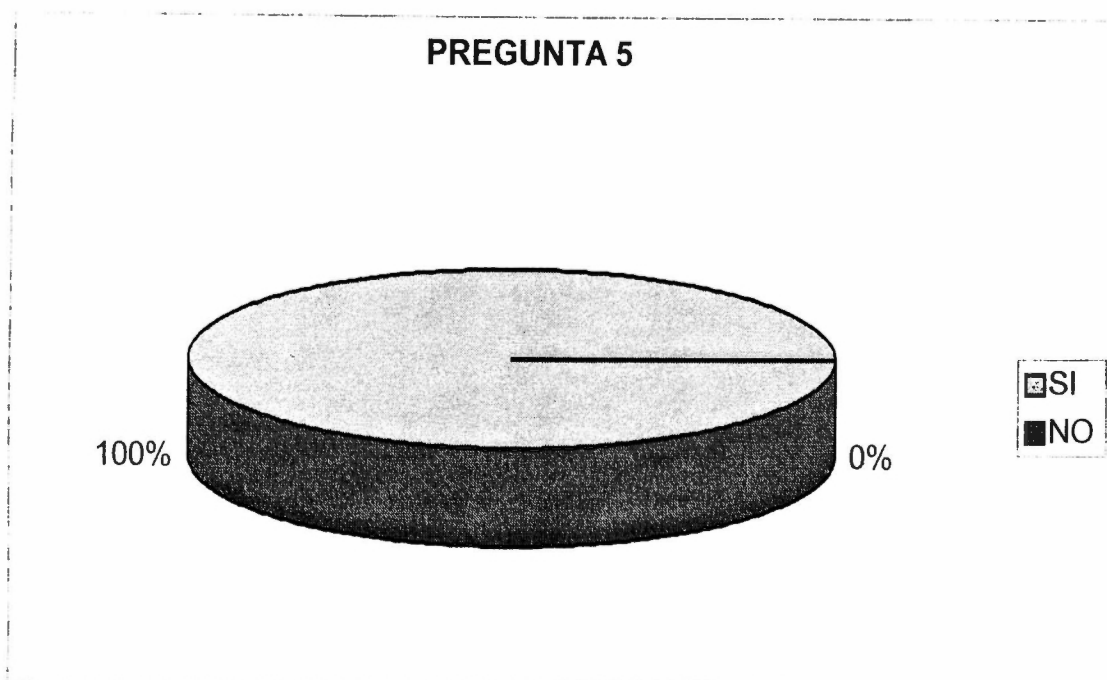
4 - ¿Qué temas de información utilizas con mayor frecuencia?



Comentarios:

Los temas más solicitados por los alumnos son: Educación (28%), Salud (23%), Cultura (15%), y Superación Personal (13%). La mayoría de los pobladores de las comunidades rurales se dedican a la agricultura, sin embargo sólo el 4% sugirió utilizar temas relacionados con la agricultura, y el 6% respondió utilizar con más frecuencia los temas relacionados con la educación de los hijos.

5. - ¿ Crees que la Biblioteca Digital Comunitaria sería de utilidad a los usuarios de los CCA's?



Comentarios:

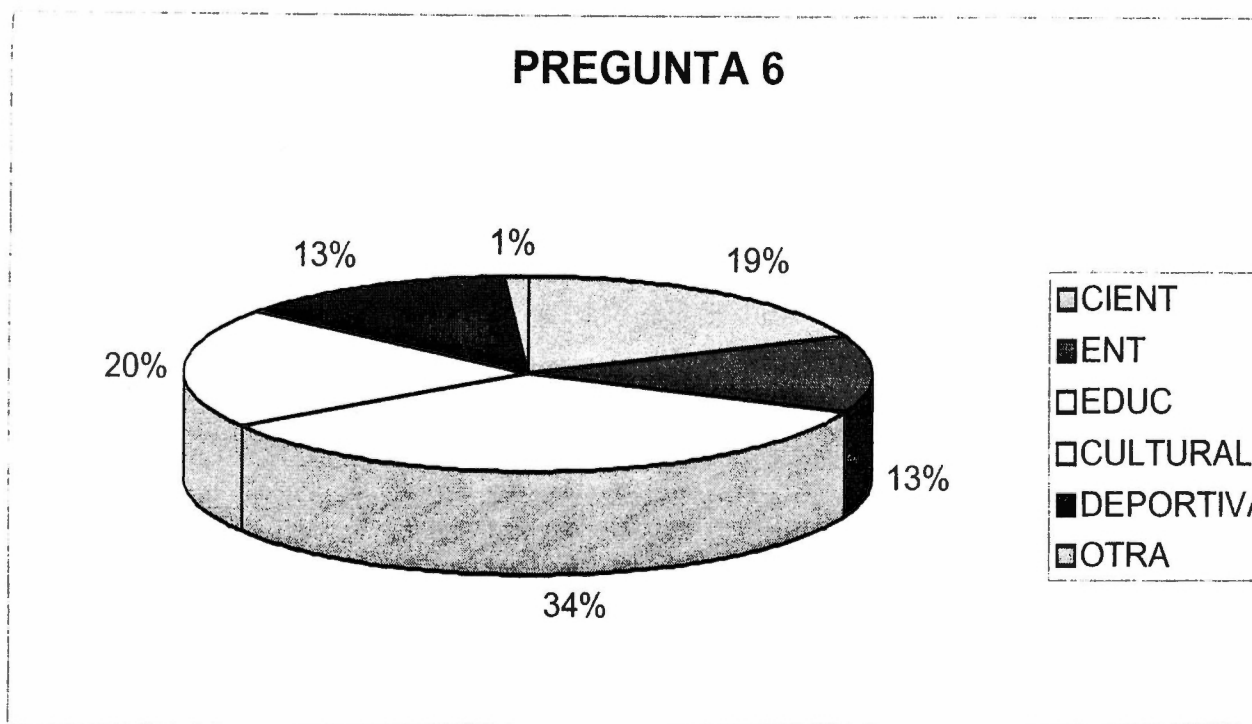
La totalidad de los encuestados respondieron afirmativamente a la utilidad de contar con una Biblioteca Digital.

Los comentarios más sobresalientes en cuanto a la utilidad de la Biblioteca Digital son:

- Con una Biblioteca Digital se podría encontrar la información de manera rápida y más fácil.
- Sería muy importante en nuestra comunidad la BD porque se encuentra alejada, de esta manera podríamos tener acceso a la información.
- Ayudaría a elevar el nivel de la población, tanto intelectual como personal.

- Permitiría aprender a investigar.
- Las bibliotecas públicas no cuentan con material suficiente y en muchos casos éste se encuentra desactualizado, por lo que sería una oportunidad el poder acceder a esta Biblioteca Digital con material seleccionado por especialistas.
- Ahorraría tiempo y el traslado a la biblioteca pública el cual a veces es muy pesado *hacerlo* porque no están los medios de transporte idóneos.

6. - ¿ Qué tipo de información te gustaría encontrar en esta biblioteca?



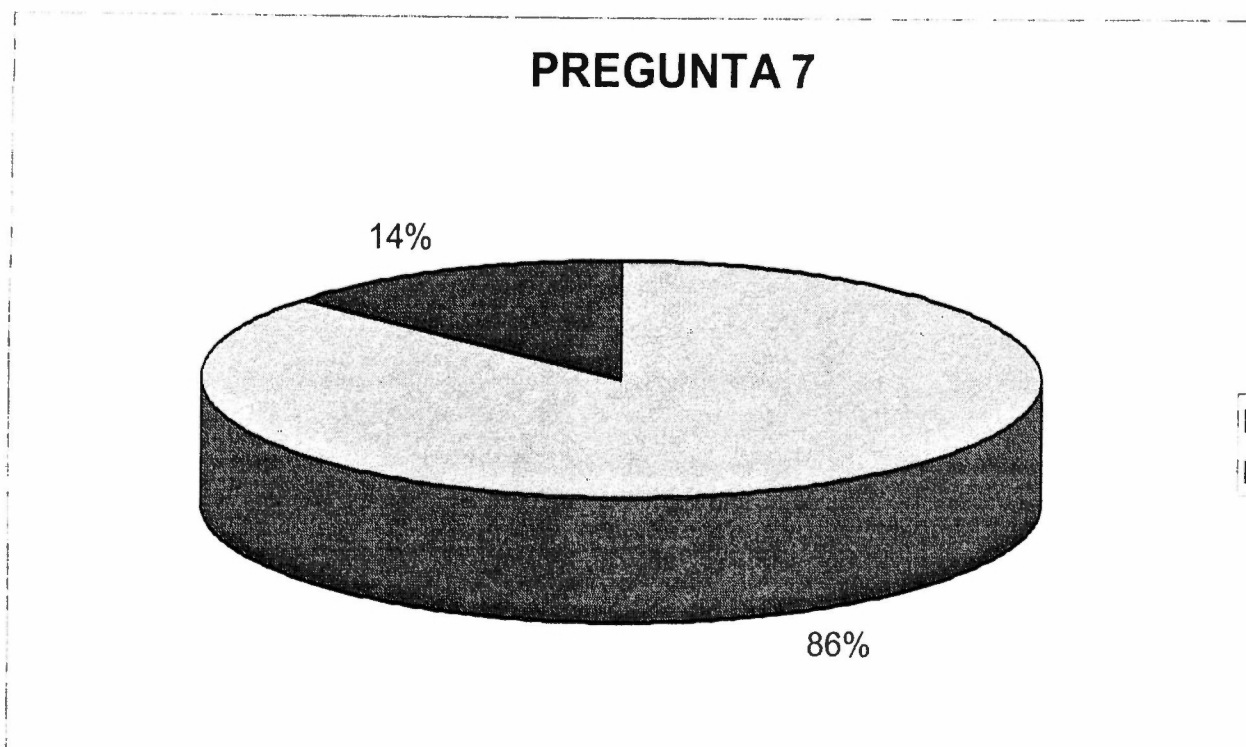
Comentarios:

El 34% de los encuestados respondió que le gustaría encontrar información del tipo educativa, es decir de apoyo a los cursos que toman en los CCA's. El 20% respondió afirmativamente el interés por el tipo de información cultural, y el (19%) prefirió información científica. Con el mismo porcentaje (13%), se ubicaron los alumnos que le dieron prioridad a la información deportiva y de entretenimiento.

Una conclusión importante dentro de esta pregunta es la necesidad que tienen los usuarios de los CCA's de contar con información de apoyo a sus cursos, para tener un mejor desarrollo y aprendizaje de estos.

Por otra parte como se refirieron en otras preguntas, sí existen las bibliotecas públicas, sin embargo se encuentran distantes y a veces no encuentran la información específica que ocupan para apoyar su aprendizaje dentro de los cursos, por lo tanto es de suma importancia contar con una biblioteca actualizada.

7. - ¿Si contaras con un servicio de atención mediante un profesional especializado en línea, el cual te ayudara en la búsqueda de información, crees que utilizarías este servicio?

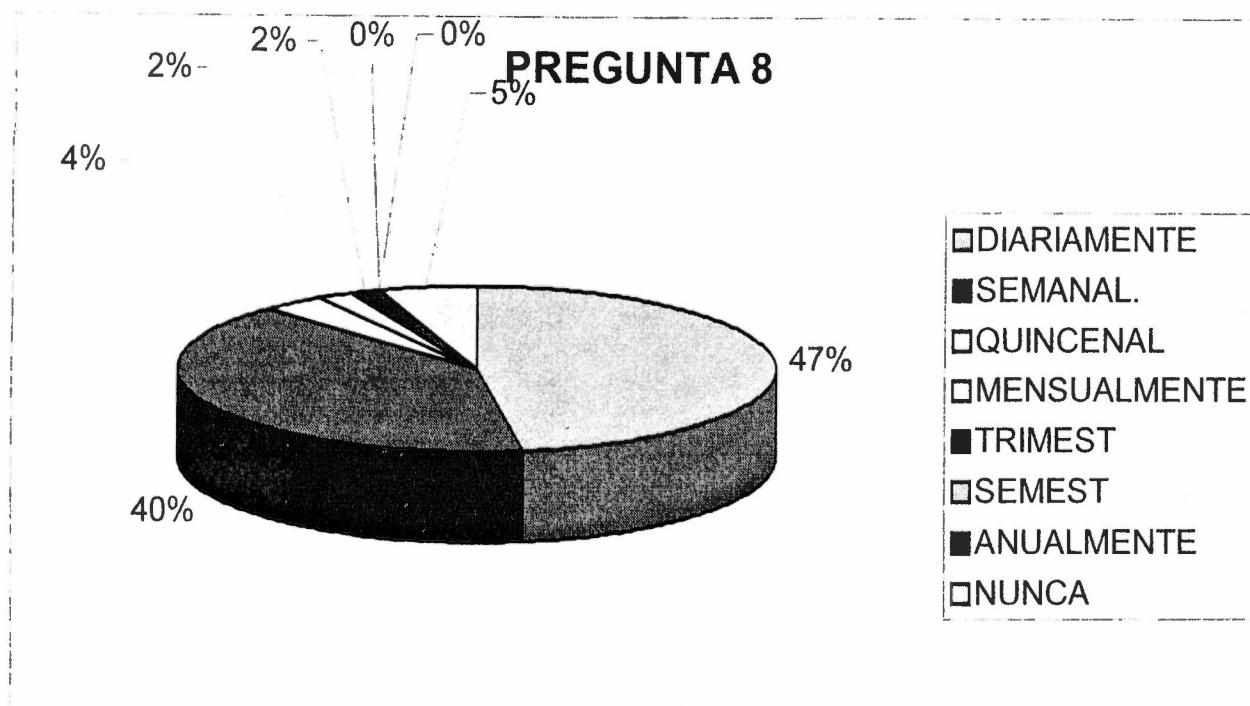


Comentarios:

El 86% de los encuestados manifiestan afirmativamente a la utilidad de contar con un servicio de referencia en línea, y el 14% manifestaron que no era necesario.

Un gran porcentaje manifestó la necesidad de contar con un personal que los apoye en la búsqueda de información y la necesidad de contar con un servicio en línea, el cual les permita mantenerse en contacto con esta persona, y de esa manera aclarar sus dudas respecto a la búsqueda y disseminación de la información que utilizar como apoyo a los cursos.

8. -¿Con qué frecuencia lees materiales adicionales a los que te dejan en las tareas de los cursos?.



Comentarios:

El (47%) de los encuestados manifiestan que leen diariamente materiales adicionales, el 40 % lo hacen una vez a la semana, el 4% una vez cada quince días, el 2 % una vez al mes al igual que una vez cada tres meses, y un 5% nunca leen materiales adicionales.

Pregunta 9 Comentarios o sugerencias que pueden ayudar a desarrollar una Biblioteca por Internet

Se seleccionaron los comentarios más importantes vertidos en esta pregunta, donde los encuestados reflejaron las sugerencias para ayudar al desarrollo de esta biblioteca pública por Internet.

1. - Que exista en la Biblioteca Pública por Internet bibliografía actualizada sobre todo de tipo: cultural, social, de entretenimiento y de apoyo a los cursos que tomamos.
2. - Sería muy útil este proyecto, porque de esta manera podemos buscar información para nuestros cursos, y no tendríamos que trasladarnos a la biblioteca pública de la comunidad.
3. - Creemos que la BPI sería una herramienta útil de apoyo a los cursos que tomamos en los CCA's.
4. - Que la información se encuentre dividida de acuerdo a los grados de los alumnos para que sea más rápida la búsqueda de información.
5. - Sería un apoyo para elevar el rendimiento de los alumnos en sus cursos.
6. - Que la biblioteca incluya en sus fondos variedad de temáticas, y tipos de documentos.
7. - Que la biblioteca incluya información acerca de nuestra cultura e historia, así como de otros países: ubicación, geografía etc.

4.1 Características sociodemográficas de los CCA'S

Después de consultar los datos estadísticos del INEGI, así como los resultados obtenidos en encuesta aplicada a los usuarios de los CCA's, se pudo determinar una serie de características sociodemográficas, importantes y muy similares, dentro las comunidades que conforman estos centros de aprendizaje.

Éstas características son:

- En su mayoría son poblados o comunidades rurales pequeñas dispersas geográficamente del centro de la ciudad.
- Las actividades fundamentales que realizan sus pobladores son: la agricultura, ganadería, así como el cultivo de maíz, granos, cereal etc.
- Por lo general los habitantes de estas comunidades son personas con bajo índice de escolaridad, existiendo analfabetos.
- Dominan en su mayoría solo el idioma español y algunos hablan lenguas indígenas.
- Las condiciones de vida en algunas comunidades no son las mejores, carecen de servicios como drenaje del agua, muchas carreteras no pavimentadas y en muchas comunidades no existe el transporte público.
- Dentro de las comunidades existen las bibliotecas públicas, pero no cuentan con los materiales necesarios para satisfacer las demandas de los usuarios de los CCA's.
- No existe redes de comunicación ni televisión por cable.
- Deben recorrer largas distancias para visitar las bibliotecas públicas por caminos no pavimentados y en medios de transportes no idóneos muchas veces.

Capítulo V Políticas de desarrollo de colecciones

En cuanto a la expresión “desarrollo de colección”, el (ALA Glossary of Library and Information Science, 1983) nos indica: “término que abarca cierto número de actividades relacionadas con el desarrollo de la colección de una biblioteca, incluyendo la determinación y coordinación de políticas de selección, la evaluación de las necesidades de los usuarios actuales y potenciales, la identificación de las necesidades de la colección, la selección de los materiales, la planificación de la participación en los recursos, el mantenimiento y el descarte de la colección”.

Romanos (1998) señala que: “una política de desarrollo de la colección es la manifestación escrita que funciona al mismo tiempo como herramienta de planificación, y como recurso para la comunicación”.

Pretende clarificar los objetivos y facilitar la coordinación y la cooperación, tanto dentro de una biblioteca o sistema bibliotecario, como entre bibliotecas cooperantes. Si está bien hecha, debería servir como herramienta de trabajo diaria al proporcionar las pautas necesarias para llevar a cabo la mayoría de las tareas dentro del área de la formación de la colección.

El principio sustentante para guiar la formación de una colección debería ser, entonces, la satisfacción de las necesidades de información, de formación y de recreación de la comunidad a la que sirve la biblioteca. El aceptar este principio, implica que el estudio de esa comunidad será fundamental, orientativo e inspirador.

Por lo tanto es importante destacar que existe una estrecha relación entre el desarrollo de las colecciones y los estudios de usuarios, ya que cuando se construye una colección se hace pensando en la satisfacción de una comunidad determinada, y por lo tanto el estudio es más eficiente si se basa en un conocimiento validado y no en una mera intuición como hacen muchas bibliotecas.

Kovacs (2000) señala que debe ser importante ser selectivo cuando se está desarrollando una colección de fuentes electrónicas, habiendo primero determinado el alcance de la comunidad, es necesario responder algunas preguntas para poder determinar el alcance de las fuentes de información que se incluirán en la colección de la biblioteca por Internet.

Entre estas preguntas ella plantea:

- ¿Qué tipos de fuentes son realmente las que necesitan? ¿Libros en texto completo o bases de datos bibliográficas?, ¿revistas electrónicas?, ¿periódicos?, ¿Medios audiovisuales?, etc.
- ¿Para qué propósito se utilizará la colección? ¿Recreación?, ¿Investigación?, ¿Educación?.
- ¿En cuáles áreas temáticas son necesarias las fuentes de información?. ¿Medicina?, ¿Literatura?, ¿Temas legales?, ¿Ciencias de la Computación?, ¿Artes visuales?, ¿Fuentes de educación?.
- ¿Cuál es el nivel educacional de la comunidad de usuarios?

Los siguientes criterios deben ser considerados cuando se están seleccionando y evaluando fuentes electrónicas para la biblioteca digital o electrónica (Kovacs, 2000):

- contenido
- demanda para la audiencia
- tiempo
- presentación
- facilidad de uso
- formatos digitales
- características especiales de las fuentes electrónicas

De acuerdo con las características del perfil de la comunidad de usuarios anteriormente descrito, así como las preguntas y criterios de Kovacs, se trazaron las políticas de selección y adquisición de los materiales que serán incluidos en la Biblioteca Pública por Internet, para el uso de los usuarios de los CCA's.

5.1 Políticas de desarrollo de colecciones de la BPI

5.1.1 Políticas de selección de documentos

Propósito

Las políticas de desarrollo de colecciones de la Biblioteca Pública por Internet han sido redactadas como una herramienta de trabajo, para guiar al personal responsable de la selección de materiales bibliográficos en el área de desarrollo de colecciones. También servirán en los procesos de: evaluación, descarte, preparación del presupuesto y participación en proyectos cooperativos de dicha biblioteca.

Son políticas flexibles, ya que a medida que se desarrollen nuevos cursos en los CCA's, que se abran otros centros en diferentes regiones de México y Estados Unidos, y que se realice un nuevo estudio de necesidades de los usuarios será imprescindible redefinir estas políticas, ya sea para modificarlas o ampliarlas de acuerdo a las nuevas necesidades de información que vayan apareciendo.

Aspectos generales de la BPI

Misión

La Biblioteca Pública por Internet (BPI) ofrece los recursos bibliográficos y servicios educativos de una biblioteca pública de alto nivel en un ambiente virtual a toda la comunidad hispanohablante independiente de su ubicación, para contribuir a su desarrollo educativo, profesional y personal.

Participantes

La Biblioteca Pública por Internet es un programa de servicio al público en un ambiente de enseñanza y aprendizaje desarrollado por la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey y la University of Michigan School of Information.

Objetivos

1. Proveer recursos de información seleccionados y evaluados en apoyo a varias comunidades específicas. Por ejemplo:
 - a. Guías prácticas orientadas al trabajo, la salud y la familia
 - b. Materiales de lectura básica para personas en programas de alfabetización.
 - c. Libros y publicaciones para niños
 - d. Materiales de apoyo de cursos y programas académicos
 - e. Libros electrónicos
2. Proveer ayuda a los usuarios en la búsqueda de la información que necesitan.
 - a. Referencia en línea
 - b. Orientación y Capacitación en el uso de la BPI
3. Fomentar la lectura en las comunidades de usuarios de la BPI.

4. Desarrollar comunidades mejor informadas sobre eventos en el mundo, en sus países y comunidades.

5. Desarrollar profesionalmente bibliotecarios y profesionistas en la información.

6. Desarrollar un proyecto colaborativo que integra esfuerzos voluntarios en México y otros países de habla hispana.

Clientes

- a. Estudiantes
- b. Trabajadores
- c. Niños
- d. Amas de casa
- e. Alumnos de programas de alfabetización
- f. Maestros
- g. Funcionarios Públicos
- h. Líderes Sociales
- i. Periodistas
- j. Trabajadores migrantes
- k. Doctores
- l. Empresariales y Emprendedores
- m. Otros

Criterios de selección de documentos

Para la selección de los documentos que se incluirán en la Biblioteca Pública por Internet, los profesionales que laboren en el área de desarrollo de colecciones deberán guiarse por los siguientes criterios:

A. Características generales de la colección

Los materiales que se seleccionen para la BPI deberán ser páginas o portales Web gratuitos, que no impliquen costo alguno para los usuarios.

B. Autoridad

La BPI seleccionará páginas o portales Web que tengan autoría reconocida ya sea personal o corporativa. No se incluirán aquellas páginas sin autoría a menos que se revisen por un especialista en la materia.

C. Áreas temáticas

Los materiales que se seleccionen para la Biblioteca Pública por Internet deberán cubrir las siguientes áreas temáticas. Este listado puede sufrir modificaciones a medida que vayan surgiendo nuevos Centros Comunitarios de Aprendizaje en distintas regiones, se desarrollen nuevos cursos, o aparezcan nuevas preguntas en el módulo de referencia que no tengan respuestas con los recursos con que cuenta la biblioteca. Por lo tanto será necesario revisar la lista temática periódicamente para actualizarla en caso que así lo requiera.

Alfabetización inicial

- Comenzar a leer y escribir
- Matemáticas elementales
- Nuestro planeta

Alfabetización tecnológica, computación e informática

- Cómo se usan las computadoras
- Navegando por Internet
- Habilidades básicas de informática
- Manejo de paquetes como: Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Power Point.

- Programación HTML básica
- Uso de software para crear / editar páginas web

Salud

- Primeros auxilios
- SIDA y enfermedades de transmisión sexual
- Mujer, salud y desarrollo
- Cuidado de la salud
- Programas de ejercicios para el cuidado de la salud
- Enfermedades y su tratamiento

Familia

- Educación de los hijos
- Relaciones de familia
- Educar en valores humanos
- Ayuda a los hijos drogadictos

Docencia

- Habilidades básicas para la docencia
- Promoción de los valores en el salón de clase
- Programa de actualización en las habilidades docentes

Administración y pequeños negocios

- Habilidades para iniciar un negocio
- Habilidades básicas para la administración
- Financiamiento del pequeño negocio
- Aprovechamiento de los bosques

- Cuidados de bovinos y porcinos
- Seguridad en el trabajo
- Higiene en el trabajo

Periodismo

- Redacción y análisis de la información
- Proceso de la escritura
- Habilidades básicas de informática
- Aprenda inglés

Sociedad Civil

- Entorno social, cultural y ético para la sociedad civil
- Mercadotecnia
- Desarrollo organizacional

Refuerzo educativo

- El placer de leer, la necesidad de entender
- Como redactar utilizando la magia de la palabra
- Redacción y análisis de la información
- Proceso de la escritura
- Matemáticas básicas
- Ser jóvenes
- Leer y escribir
- Cuentas útiles
- Sexualidad juvenil
- Adicciones

Preparatoria

- Todo lo referente a las materias que se imparten en este programa de estudio.

Licenciaturas

- Todo lo referente al programa de estudio de las Licenciaturas por Internet.

Maestrías y doctorados

- Todo lo referente al programa de estudio de Maestrías y Doctorados por Internet

Recreativa

- Juegos didácticos
- Fuentes con información de cultura general
- Acrósticos
- Literatura nacional y extranjera
- Cuentos infantiles

D. Formatos

La biblioteca incluirá en su colección documentos en los siguientes formatos:

- Libros electrónicos
- Periódicos electrónicos
- Revistas electrónicas
- Videos y filmes
- Mapas
- Documentos de Gobierno
- Juegos

- Software, y bases de datos.

E. Lenguaje

La biblioteca seleccionará documentos primeramente que estén en idioma español, e inglés para los estudiantes de Estados Unidos.

F. Alcance

La biblioteca podrá incluir documentos que cubran las temáticas relacionadas con los cursos que se ofrecen en los Centros Comunitarios de Aprendizaje así como otros materiales especiales de acuerdo al interés de usuarios en particular. También se podrán incluir fuentes bibliográficas con contenido recreativo que sirvan a toda la comunidad de usuarios, como medio de distracción y para aumentar su nivel cultural.

5.1.2 Políticas de descarte

El descarte constituye una parte importante dentro del mantenimiento y desarrollo de una colección, por esto se decidió incluir algunos aspectos a considerar para realizar el descarte de páginas o portales Web en la Biblioteca Pública por Internet.

Estos aspectos son:

- Funcionamiento y cambio de URL

La biblioteca descartará todas aquellas páginas que hayan cambiado su dirección o que sus ligas no funcionen correctamente.

- Relevancia del tema de las páginas

La biblioteca descartará todas aquellas páginas que contengan temas que por su especificidad ya no tengan cierta relevancia, esto fundamentalmente se observa en las páginas de eventos, y noticias.

- Actualización del sitio

La biblioteca descartará todos los sitios que no se encuentren debidamente actualizados.

Capítulo VI Conclusiones y Recomendaciones

6.1 Conclusiones

“Los estudios de las comunidades donde se integran las bibliotecas son de central importancia para establecer una relación de reciprocidad entre los bibliotecarios que desarrollan las colecciones y las personas que hacen uso de éstas” (Romanos, 1998).

Hay por lo menos, dos momentos claves en los que es imprescindible diseñar y conducir estudios de usuarios: cuando se formulan las políticas de desarrollo de la colección y cuando se diseñan o evalúan los servicios y las colecciones de las bibliotecas. En el caso de la Biblioteca Pública por Internet fue necesario hacer este estudio para desarrollar las políticas de selección y adquisición de las fuentes documentales que se incluirán en la misma.

Con el desarrollo de este trabajo de investigación se llegaron a las siguientes conclusiones:

- La Biblioteca Pública por Internet es de mucha utilidad para los usuarios de los CCA's, por cuanto estas comunidades rurales se encuentran geográficamente distantes del centro del municipio donde viven.
- Las Bibliotecas Públicas de las comunidades no cuentan con fondos bibliográficos actualizados y seleccionados de acuerdo a las necesidades de los cursos que se imparten en los CCA's.
- Los recursos bibliográficos que se seleccionen para la Biblioteca Pública por Internet deben estar destinados a satisfacer las necesidades de información, de acuerdo a los cursos que se ofrecen en estos Centros Comunitarios de Aprendizaje.
- Los temas más solicitados por los encuestados son: Educación, Salud, Cultura y Superación Personal.

- Los usuarios de los CCA´s tienen necesidad de contar con bibliografía actualizada en idioma español.
- Los encuestados manifestaron que les gustaría encontrar información en la biblioteca fundamentalmente del tipo: educativa, (apoyo a los cursos), científica, cultural y de entretenimiento.
- El estudio de necesidades de la comunidad de usuarios de los CCA´s sirvió como base para desarrollar las políticas de selección y adquisición de las fuentes documentales de la Biblioteca Pública por Internet.
- Con la realización de este trabajo quedaron determinadas las características generales de la población a la cual dirigirá sus recursos y servicios bibliotecarios la BPI.
- El documento de políticas de desarrollo de colecciones que se redactó constituye un apoyo a los profesionales del área de desarrollo de colecciones de la Biblioteca Pública por Internet, para la selección y descarte de los materiales bibliográficos a incluir.
- El esquema utilizado para determinar el estudio de necesidades puede adecuarse a la realidad de otras instituciones con características similares.
- El proyecto tiene gran utilidad práctica y social ya que sus resultados ayudarán al desarrollo personal, humano y social de los miembros de los Centros Comunitarios de Aprendizaje de México y Estados Unidos.

6.2 Recomendaciones

1. - Utilizar en el próximo estudio de usuarios otros métodos y técnicas además de la encuesta

aplicada en este primer trabajo de investigación.

2. - Continuar con el desarrollo del proyecto en la parte de la selección y clasificación de los recursos documentales que se incluirán en el portal de la BPI.

3. - Realizar un estudio de necesidades posterior a la puesta en marcha de la Biblioteca, con el objetivo de detectar nuevas necesidades de información.

4. - Trabajar en equipo el personal de la BPI integrado por especialistas en Ciencias de la Información, junto con los coordinadores de los CCA's, para continuar el desarrollo del proyecto.

5. - Ofrecer participación a la comunidad de usuarios de los CCA's en el proyecto que se lleva a cabo.

6. - Revisar una vez al año las políticas de desarrollo de colecciones para actualizarlas.

7. - Proponer a los estudiantes de la Carrera de Bibliotecología así como la Maestría en Ciencias de la Información y Administración del Conocimiento, que apoyen con sus investigaciones el desarrollo de las próximas etapas del proyecto de la Biblioteca Pública por Internet.

Bibliografía

Andrade Torres, Juan (1996). Guía para la realización de proyectos investigativos. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

Belanger, Terry (Ed.). (1983). The ALA Glossary of Library and Information Science. Chicago: American Library Association, 245 p.

Calva González, Juan José (1995). *Las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria*. México: Universidad Nacional Autónoma de México

Cobo Espinosa, Yudeisi. (2004). *El UNICEF en Cuba: necesidades de información y políticas de servicio*. Recuperado el 8 de agosto de 2004 , de : <http://bvs.sld.cu/revistas/aci/aci03299.htm>

Evans, G. Edwards (2000). *Developing Library and Information Center Collections*. Littleton Colo. Libraries Unlimited.

Figueiredo, Nice Menezes de (1983). Aspectos especiais de estudos de usuários. *Ci.Inf.*, 12(2).

Gómez Hernández, J.A. (2002). Los usuarios de las bibliotecas: estudio y comunicación. *Gestión de Bibliotecas Murcia* : DM

Hernández Sampieri, Roberto (2003). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill

Izquierdo, Mónica (1999). Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas. *Investigación Bibliotecológica* , 13 (26)

Kovacs, Diane K. (2000). Collection Development in cyberspace : building an electronic library collection. *Library Hi tech* , 18 (4) Recuperado el 15 de agosto de 2004 en <http://biblioteca.itesm.mx>

Naranjo Vélez, Edilma y Álvarez Zapata, Didier.(2003).Desarrollo de habilidades informativas: una forma de animar a leer. Medellín : Universidad de Antioquia, Escuela Interamericana de Bibliotecología, p. 27

Núñez Paula , I. A.(1991). Metodología para la introducción del enfoque socio-psicológico en las entidades de información. *Ciencias de la Información* , 22(4).

Núñez Paula , I. A. (1997). Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores . *ACIMED* , 5 (3), 32-51.

Pino Álvarez, Ana Maydé. (1998). *Diseño del estudio de necesidades de información de los usuarios del Instituto de Geografía Tropical*. Memoria para optar al título de Licenciado en Bibliotecología , Escuela de Comunicación Social, Universidad de la Habana, La Habana, Cuba.

Piñero Cordero, Tania y Guzmán Sánchez, María V. (1992). *Sobre los estudios de necesidades de los usuarios de la información*. Memoria para optar al título de Licenciado en Bibliotecología, Escuela de Comunicación Social, Universidad de la Habana, La Habana, Cuba.

Rey Martín, Carina (1999). La aplicación de los estudios de usuarios en la biblioteca universitaria : el caso de las universidades catalanas. *Biblioteconomía y documentación* , (3).

Romanos de Tiratel, Susana. (1998). Los estudios de usuarios y el desarrollo de la colección en las bibliotecas. *Libraria: Revista Digital de Bibliotecas y Bibliotecología* : Buenos Aires.

Recuperado el 23 de agosto 2004 de : <http://www.bcnbib.gov.ar/libraria/libraria2.htm>

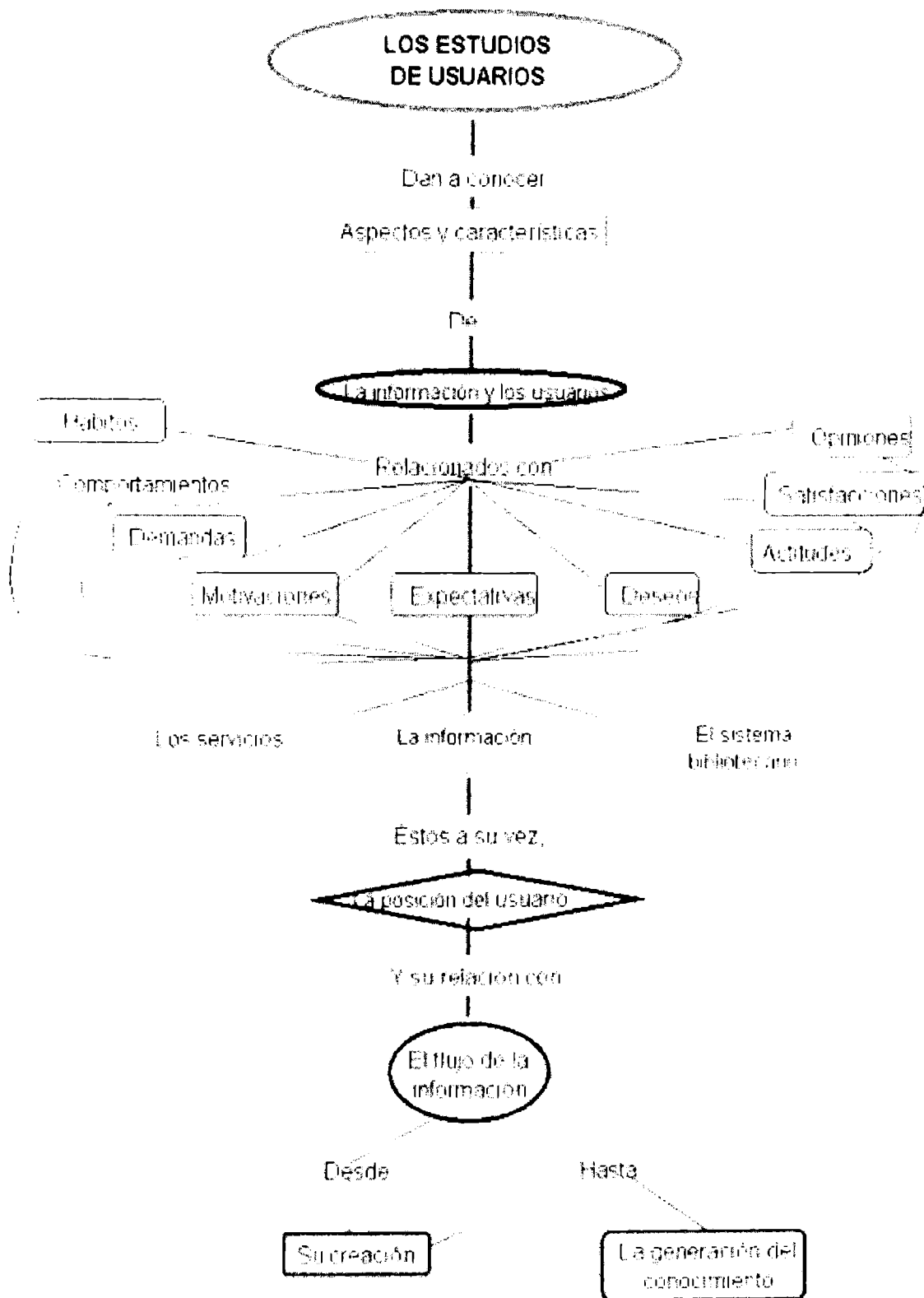
Sanz Casado, Elías (1993). La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente. *Revista General de Información y documentación*, 3 (1) , p.154-156

Sanz Casado, Elías (1994). Aplicaciones de los estudios de usuarios. Manual de estudios de usuarios. Madrid: Pirámide.

Stone, Sue.; Harris, Colins (1984). *Designing a user study: general research design*. Sheffield: Centre for Research on User studies p.1.

INEGI. Anuario Estadístico de los Estados Unidos Mexicanos 2000. Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática , México. Recuperado el 10 de mayo de 2004 de:
<http://www.inegi.gob.mx>

Anexo 1



Anexo 2

ENCUESTA PARA DETERMINAR LAS NECESIDADES INFORMATIVAS DE LOS USUARIOS DE LOS CCA'S.

La Biblioteca Pública por Internet (BPI) va a ofrecer los recursos bibliográficos y servicios educativos de una biblioteca pública de alto nivel, en un ambiente virtual a toda la comunidad hispanohablante, independiente de su ubicación, para contribuir a su desarrollo educativo, profesional y personal.

Con el objetivo de determinar las necesidades reales de información de los usuarios de los CCA's, y poder incluir en esta biblioteca recursos informativos que respondan a estas necesidades y los apoyen en sus cursos, hemos diseñado esta encuesta, la cual pensamos nos ayudará en el desarrollo de este proyecto de investigación.

Esperamos poder contar con su colaboración,

Gracias de antemano.

1. - ¿Tienes acceso a alguna biblioteca pública de tu localidad?

Sí _____ No _____

2. - ¿Cuándo usas las bibliotecas locales en qué tipo de documentos buscas la información?

Libros _____ Revistas _____ Periódicos _____ Bases de Datos _____ Otras. ¿ Cuáles?

3. - ¿ Qué idiomas puedes utilizar para tus lecturas?

Español _____ Inglés _____ Francés _____ Alemán _____ Italiano _____ Otros _____

4. - ¿Qué temas de información utilizas con mayor frecuencia?

Salud ____ Educación ____ Cultura ____ Agricultura ____ Educación de mis hijos-
____ Buscar empleo ____ Superación Personal ____ Relacionados con el hogar ____
Otros. ¿ Cuáles? _____

5.- ¿ Crees que la Biblioteca Digital Comunitaria sería de utilidad a los usuarios de los
CCA's? Sí ____ No ____ ¿ Por qué?

6.- ¿ Qué tipo de información te gustaría encontrar en esta biblioteca?

Científica ____ Entretenimiento ____ Educativa ____ Cultural ____ Deportiva ____
Otra ____

7.- ¿Si contaras con un servicio de atención mediante un profesional especializado en línea, el
cual te ayudara en la búsqueda de información, crees que utilizarías este servicio?

Sí ____ No ____

8.-¿Con qué frecuencia lees materiales adicionales a los que te dejan en las tareas de los
cursos?.

Diariamente ____ Semanal ____ Quincenal ____ Mensualmente ____
Trimestralmente ____ Semestralmente ____ Anualmente ____ Nunca ____

9.- Comentarios o sugerencias que pueden ayudar a desarrollar una Biblioteca por Internet.

Anexo 3

Algunas variables a tener en cuenta en el estudio de necesidades de formación e información y en el servicio para su satisfacción

I. Variables sobre la actividad que realiza el usuario.

A. Sobre el aspecto semántico:

- Temática(s) centrales, relacionadas y subtemáticas.

B. Sobre la estructura de la actividad:

- Pasos (acciones y operaciones) en que se descompone la actividad.
- Requerimientos lógicos e informativos de las acciones y operaciones.

C. Sobre las condiciones peculiares en que se realiza la actividad:

- Plazos de ejecución (general y por etapas).
- Distancias que debe recorrerse para la realización de la actividad y entre esos lugares y la entidad de información.
- Canales de comunicación (existencia y funcionamiento): servicio telefónico, postal, transporte para acceso terrestre, aéreo o naval).
- Regulaciones laborales.
- Tecnología disponible (medios automatizados, video, equipos de laboratorio, de reprografía, y otras) para la realización de las acciones y operaciones y si es ésta la idónea.
- Materiales y reactivos para la realización de la actividad y si son los idóneos o no.
- Tiempo disponible para la actividad (diario, semanal, otra frecuencia) y tiempo disponible para la lectura o consulta de información.
- Condiciones físicas de las instalaciones donde se realiza la actividad y donde se produce la lectura o consulta de información.

- Medio social en que se desarrolla la actividad y en particular la lectura o consulta de información y otras.

II. Variables sobre las características socio psicológicas y culturales de los usuarios (individuos o grupos):

A. Conocimientos en las temáticas de la actividad (estudios cursados, resultados obtenidos, otros).

B. Experiencia en el tipo de actividad y en las temáticas (años realizando la actividad o relacionado con las temáticas, publicaciones, trabajos presentados en eventos nacionales e internacionales o cualesquiera otros resultados o reconocimientos recibidos por ellos).

C. Nivel de actualización en las temáticas.

D. Intereses (sus criterios acerca de los valores de las variables de servicio que se detallan más adelante).

E. Hábitos y habilidades de lectura o de uso de la información y de los servicios informativos (velocidad de lectura aproximada según tipo de lectura, tiempo que dedica a leer con diferentes fines y lugares donde habitualmente lo hace, servicios que conoce,

F. cuáles usa, con qué frecuencia, vías de obtención de información, forma en que la usa y procesa, y muchas más).

G. Idiomas en que puede leer, escribir y hablar, y nivel de dominio de cada uno.

H. Posición en el grupo o colectivo mayor al cual pertenece.

I. Compatibilidad.

J. Dinámica del grupo.

K. Capacidades (análisis, síntesis, generalización, abstracción, capacidad de adaptarse o aprender, sensibilidad

L. para apreciar los fenómenos en el sentido que exigen las diferentes actividades, otras).

M. Motivaciones positivas o negativas relacionadas con la actividad, las condiciones o las personas relacionadas con éstas.

N. Otras peculiaridades de la personalidad que se consideren de importancia, así como los rasgos temperamentales.

III. Variables de la tarea educativo-informativa (servicio) que se pueden reflejar en las fichas de usuario:

A. Temática(s) central(es), relacionada(s) y subtemáticas.

B. Editoriales o autores determinados, publicaciones específicas.

C. Nivel de actualidad.

D. Tipos de información (teórica, gráfica, contradictoria, multifacética, diversa, cruzada, no demostrada, progresiva, heurística, otros).

E. Forma de presentación (bibliografía, resúmenes, revistas de resúmenes, reseñas, artículos originales, información señal, tipo de portador, idiomas, datos, esquemas, mapas, maquetas, modelos, discos, casetes de audio o de video, discos blandos, discos ópticos, otras).

F. Volumen.

G. Frecuencia.

H. Forma de entrega (individual, en reunión, directa, indirecta, otras).

I. Canales de comunicación (radio, TV, video, teléfono, télex, fax, videotex, correo electrónico, valija, correo común vía terrestre, aérea o marítima, otras).

J. Horario, momentos o situaciones, eventos, otras circunstancias.

K. Lugar de la entrega.

- L. Aspectos educativos.
- M. Ganchos motivacionales que se pueden utilizar.
- N. Mecanismos de comunicación (propaganda, promoción, publicidad, anuncio, relaciones públicas, otros).
- O. Nivel del lenguaje.
- P. Colores.
- Q. Medidas de seguridad y otras.

Anexo 4

Conclusiones políticas de desarrollo de colecciones

La selección de recursos implica esencialmente la evaluación de los mismos. En los documentos analógicos, el análisis del valor de una obra literaria, científica o técnica está relacionado con la calidad, trascendencia, volumen de la información y con la autoría. En el medio digital se deben agregar otros criterios: legibilidad, navegación, representación de la información, recuperabilidad e interactividad, entre los más importantes.

Hablar de calidad de la información digital, autoría y legibilidad sugiere la importancia de evaluar el interés intrínseco en el recurso, el rigor con el que se ha tratado un tema, la calidad de la edición, así como la actualización de los datos. También es necesario tomar en cuenta las indicaciones de responsabilidad respecto a la propiedad intelectual, la facilidad para leer la información, el diseño del sitio y su funcionalidad.

Es necesario por lo tanto establecer un “Comité de Selección”, el cual será el encargado de seleccionar, evaluar, adquirir y actualizar los recursos electrónicos de la Biblioteca Pública por Internet. Este comité estará conformado por especialistas en Ciencias de la Información que atienden las distintas áreas de la biblioteca, los cuales se encargaran de hacer el estudio apoyado en un checklist de parámetros para evaluar lo sitios electrónicos libres que serán incluidos dentro de la biblioteca.

Entre los criterios que deberán ser tomados en consideración para la selección de sitios web se encuentran:

1. Calidad, profundidad y utilidad del contenido: que el contenido del sitio web esté expuesto de manera clara, provea apropiados vínculos a otros sitios web y que no existan errores gramaticales.
2. Que aparezcan referencias citadas: que estas referencias respondan a preguntas específicas, y que ofrezca una amplia perspectiva de un tema en particular.
3. Contenido único: que exista creatividad, que sean recursos únicos y que el contenido sea aplicable o útil a varios campos.
4. Actualidad del contenido: que los sitios se encuentren actualizados de acuerdo a la fecha actual y que la frecuencia de actualización sea apropiada a la materia.
5. Autoridad del productor o creador: que esté claramente establecida la autoridad y legalidad del sitio, además de que los contactos tengan correctamente su dirección. Si no está fácilmente reconocida la autoridad que aparezca una reseña acerca de la trayectoria del autor ya sea personal o una institución.

6. Facilidad de uso: que el sitio sea amigable en cuanto a su navegación y uso, que tenga buen buscador, diseño gráfico atractivo a los usuarios y facilidad de impresión así como grabación de la información.
7. Apropiada integración de los componentes: es decir que los medios como audio, video, texto etc. estén bien integrados, que la información útil esté disponible aún cuando los usuarios no tengan plug-ins u otros componentes

Por lo tanto además de utilizar los parámetros comunes tanto para documentos impresos como los electrónicos que son: lenguaje, formato, autoría y áreas temáticas, es necesario tomar en cuenta todos los criterios anteriormente mencionados para evaluar los sitios web libres y de acuerdo al estudio y evaluación de estos, seleccionar aquellos que sean los más adecuados para incluirlos en la Biblioteca Pública por Internet.

Cuando sea necesario seleccionar un nuevo producto electrónico para incluirlo en la Biblioteca Pública por Internet, se tomarán en cuenta diferentes aspectos para realizar su evaluación, según refiere Evans (1995) los más importantes son: contenido, acceso, soporte y costo de este producto.