



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA**



**EL USO DEL FORO VIRTUAL COMO HERRAMIENTA TECNOLÓGICA PARA
LA DIFUSIÓN DE CONTENIDOS A LOS USUARIOS EN LA BIBLIOTECA
CENTRO VENEZOLANO AMERICANO**

Trabajo de licenciatura presentado como requisito parcial ante la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de Venezuela, para optar al título de Licenciatura en Bibliotecología.

SUSANA GARCÍA

TUTOR: Prof. SERGIO TEJERO

Caracas, diciembre de 2011

GARCÍA M., Susana

El uso del foro virtual como herramienta tecnológica para la difusión de contenidos a los usuarios en la biblioteca Centro Venezolano Americano/ Susana García M.; Tutor Prof. Sergio Teijero. .- Caracas : –2011. – 86 h. ; il . ; 30 cm. + 4 anexos

Incluye CD

Tesis (Licenciatura en bibliotecología) – Universidad Central de Venezuela, 2011.

FORO VIRTUAL-BIBLIOTECA- NUEVAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN-
SERVICIO DE INFORMACIÓN-CENTRO VENEZOLANO AMERICANO

DEDICATORIA

A mis padres, Margarita de García y Fausto García, ejemplo digno, trabajadores incansables, quienes con su cariño, constancia, comprensión y apoyo, impulsando siempre el deseo de seguir adelante.

A mi novio, Ender Moreno, que con su apoyo incondicional, su cariño y ternura, me alimentan el corazón y me llenan de alegría, todos y cada uno de mis días; y con paciencia ha sabido comprender mi dedicación a los estudios y que me ha apoyado con la ilusión de verme triunfar.

A mis amigos, con quienes entre alegrías y tristezas, me permitieron crecer intelectual y personalmente.

AGRADECIMIENTO

A Dios Todopoderoso, por darme la vida, salud y fortaleza para seguir adelante frente a las dificultades y pruebas vividas.

A María Francia.

A Miguel González, por brindarme cariño y apoyo en los momentos más difíciles de mi carrera, sin su ayuda no hubiese sido posible realizarnos ni alcanzar logros.

A Rosa Galeano, por su enorme colaboración y disposición en la investigación, su experiencia fue fundamental en la continuidad de las ideas, muchas gracias por abrirme las puertas del Centro Venezolano Americano.

A mi tutor Sergio Teijero, que con sus amplios conocimientos y comprobada paciencia ha guiado el desarrollo de esta investigación.

A nuestros profesores de la EBA, que han dejado un valioso aporte a nuestra vida académica, sin duda, elementos influyentes en las inquietudes de nuestra profesión.

RESUMEN

El uso del foro virtual como herramienta tecnológica para la difusión de contenidos a los usuarios en la Biblioteca Centro Venezolano Americano

Tutor: Prof. Sergio Teijero

Alumna: Susana García

Se presenta una propuesta para la implementación del foro virtual para los usuarios de la biblioteca del Centro Venezolano Americano como herramienta tecnológica para la difusión de sus contenidos como parte de un nuevo servicio bibliotecario que haciendo uso de las nuevas tecnologías de comunicación atiende al usuario virtual. Se plantea ante la necesidad de insertar a la biblioteca en el mundo de la globalización y la tecnología, específicamente con un recurso como es el foro virtual que permita ingresar a él desde cualquier lugar y medio. Por tanto, se perfila la propuesta como una alternativa de un nuevo servicio, que signifique la oportunidad de acercar al usuario virtual a las opciones de productos y servicios que trae la Biblioteca Centro Venezolano Americano, y que contribuyan a su desarrollo e incentiven la construcción y progreso de las nuevas tecnologías de información y comunicación en Venezuela. La investigación desarrollada es de campo y descriptiva, el diseño de investigación se desarrolló en cinco fases iniciando con el diagnóstico y culminando con el diseño del foro y los lineamientos para la implementación del foro virtual.

Palabras clave: foro virtual, biblioteca, nuevas tecnologías de información, servicio de información, centro venezolano americano.

ABSTRACT**The use of virtual forum as a technological tool for the dissemination of content to library users in the Centro Venezolano Americano**

Tutor: Prof. Sergio Teijero

Student: Susana García

A proposal for implementing virtual forum for users of the library of the Centro Venezolano Americano as a technological tool for the dissemination of its contents as part of a new library service that making use of new communication technologies serving the virtual user. Arises out of concern the need to include libraries in the world of globalization and technology, specifically with a resource such as virtual forum that enables access it from anywhere and a half. Therefore, the proposal is emerging as an alternative to a new service, which means the opportunity to bring the user the options of virtual products and services that bring the Library Centro Venezolano Americano, and contribute to their development and encourage the construction and progress of new information and communication technologies in Venezuela.

Keywords: virtual forum, library, new information technologies, information service, Venezuelan American center.

CONTENIDO

	Páginas
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
RESUMEN	V
ABSTRACT	VI
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del problema.....	13
1.2. Objetivo general.....	15
1.3. Objetivos específicos.....	15
1.4. Justificación de la investigación.....	15
1.5. Ubicación en el contexto acumulado.....	16
CAPÍTULO II. MARCO REFERENCIAL	
2.1. Centro Venezolano Americano.....	17
2.1.1. Reseña histórica.....	17
2.1.2. Misión.....	18
2.1.3. Visión.....	18
2.2. Biblioteca de Centro Venezolano Americano (CVA).....	18
2.2.1. Reseña histórica.....	18
2.2.2. Misión.....	18
2.2.3. Visión.....	19
2.2.4. Funciones.....	19
2.2.5. Horarios.....	21
2.2.6. Dirección.....	21

2.2.7. Personal.....	21
2.2.8. Colección.....	22
2.2.9. Productos y servicios.....	23
2.2.10. Servicios de la biblioteca del CVA.....	23
2.2.11. Infraestructura tecnológica.....	25

CAPITULO III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes de la investigación.....	26
3.2. Servicios en las unidades de información.....	27
3.3. Tecnologías de información y comunicación.....	28
3.3.1. Características de las TIC.....	28
3.3.2. Ventajas y desventajas de las TIC.....	29
3.3.3. El impacto de las TIC en las bibliotecas.....	32
3.4. Foros virtuales.....	35
3.4.1. Característica de los foros virtuales.....	36
3.4.2. Funciones de los foros virtuales.....	37
3.4.3. Tipos de foros virtuales.....	40
3.4.4. Ventajas del foro virtual.....	40
3.4.5. Uso de los foros de virtuales.....	41
3.4.6. Planificación de los foros virtuales.....	42
2.4.7. Impacto de los foros virtual en las bibliotecas.....	43

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1. Tipo de investigación.....	46
4.2. Diseño de la investigación.....	47
4.3. Población y muestra.....	48
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	49
4.5. Técnicas de representación y análisis de datos.....	49
4.6. Presentación y análisis de los resultados.....	50

4.6.1. Diagnóstico de la biblioteca Centro Venezolano Americano.....	50
4.6.2. Experiencia de foro virtual como herramienta tecnológica para la difusión de contenido.....	51
4.6.3. Resultados obtenidos del cuestionario.....	52

CAPITULO V: DISEÑO DEL SERVICIO DE FORO VIRTUAL EN LA BIBLIOTECA DEL CVA

5.1. Misión.....	59
5.1.1. Visión.....	59
5.1.2. Objetivo general.....	60
5.1.3. Objetivos específicos.....	60
5.1.4. Funciones.....	61
5.1.5. Beneficios del servicio de foros de debates de la biblioteca del CVA.....	61
5.1.6. Fases del diseño del servicio del foro virtual de la biblioteca del CVA.....	62

CAPITULO VI: MANUAL USUARIO

6.1. Guía de uso de foro de debates de CVA.....	66
---	----

CONCLUSIONES	69
---------------------------	----

RECOMENDACIONES	71
------------------------------	----

FUENTES CONSULTADAS	72
----------------------------------	----

ANEXOS	72
---------------------	----

Anexo A. Estructura organizativa del CVA.....	76
--	----

Anexo B. Guía para la elaboración del diagnóstico aplicada al personal de la Biblioteca del CVA.....	77
---	----

Anexo C. Encuesta.....	79
-------------------------------	----

Anexo D. Guía de usuarios.....	81
---------------------------------------	----

INTRODUCCIÓN

El foro virtual constituye una forma de comunicación e interacción entre las personas, quienes con el apoyo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), intercambian ideas y brindan facilidad de recursos. Uno de sus aportes es brindar servicios de información a través de la unidad de información, la cual en forma contextualizada y situada, ofrece a los usuarios documentación significativa y de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

Este recurso tiene entre sus ventajas que permite a los usuarios el ahorro de tiempo, por cuanto se puede acceder a él desde cualquier dispositivo, incluyendo el móvil, además, rompe con las barreras del espacio, por cuanto no requiere la ubicación presencial de las personas para su utilidad, utilización es así como el foro virtual, se convierte en una herramienta tecnológica a ser utilizada por las personas en diferentes lugares al mismo tiempo.

Ahora bien, el foro virtual por ser versátil puede ser utilizado en diversos ámbitos, tales como el social, económico, político, publicitario y educativo, entre otros, en este último aspecto, es decir, en el ámbito educativo, es muy práctico insertarlo en el proceso educativo, desde la escuela, desde el aula, a nivel universitario, pero también desde los diversos servicios que brindan apoyo informacional, como son las bibliotecas, que brindan información tanto en formato papel como en formato digital a los usuarios y que por lo general, requiere de la asistencia presencial de los usuarios para realizar cualquier consulta o revisión de catálogos bibliográficos.

Con el uso de las TIC, y específicamente las herramientas como es el foro virtual, se puede brindar a los usuarios un medio para comunicar e informar sobre la documentación, catálogos, servicios o diversos recursos con que cuentan las diversas bibliotecas no sólo del país sino a nivel mundial.

En este sentido, la investigación que se presenta tiene como propósito brindar un servicio de información que permita la utilización del foro virtual como herramienta tecnológica para la difusión de los diversos contenidos y servicios con los que cuenta la biblioteca del CVA, todo ello inserto dentro en la Línea de Investigación correspondiente al área de aplicación y uso de las nuevas tecnologías en unidades, sistemas, servicios y productos de información.

El proceso de investigación se orientó hacia un estudio de campo, se utilizó un instrumento de recolección de datos proveniente de individuos, con un nivel descriptivo, por cuanto la investigadora describió de manera detallada el servicio que utiliza el foro virtual como herramienta tecnológica para la difusión de contenido, además de indicar las características de un foro virtual específicamente aquellos utilizados para la biblioteca del CVA.

Para la obtención de la información se aplicó en primera instancia, una entrevista estructurada que permitió obtener información sobre los diversos servicios con que cuentan los usuarios, además de ello, se aplicó un cuestionario para detectar las necesidades de servicio, y finalmente, se realizó un diagnóstico que mediante observación directa a foros existentes para evaluar y establecer el uso de foro virtual.

La organización del informe final para mayor comprensión del estudio se realizó por capítulos, distribuidos de la siguiente manera: en el capítulo I, se desarrolló el planteamiento del problema, los objetivos, tanto el general como los específicos, la justificación del estudio y la ubicación del problema en el contexto del conocimiento acumulado. En el capítulo II, se abordó a partir de una revisión bibliográfica que permitió establecer los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y la contextualización del estudio.

El capítulo III, se orientó hacia el marco metodológico en el cual se desarrollaron aspectos relacionados a la metodología para lograr la investigación, de tal manera que se estableció el tipo y diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de representación y análisis de datos, presentación y análisis de los resultados, diagnóstico de la biblioteca del CVA, evaluación del servicio que utiliza el foro virtual como herramienta tecnológica para la difusión de contenido y determinación de las necesidades de los usuarios para la caracterización de un foro virtual para la biblioteca del CVA.

En el Capítulo IV, se desarrolló la propuesta, donde se planteó la misión y visión del foro de virtual, objetivo general y específico, funciones, procedimientos para llevar a cabo el foro virtual, las fases del diseño y beneficios del servicio del foro virtual de la biblioteca del CVA. Al final se presentan las conclusiones como producto del análisis realizado y las recomendaciones para el uso del foro virtual como herramienta versátil para los diversos usuarios. Finalmente, se presentan las fuentes consultadas y los anexos utilizados en el desarrollo del estudio.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Las TIC han incursionado masivamente en las diferentes unidades de información, en especial, las bibliotecas, las cuales cuentan hoy día con el uso de computadoras y de redes de comunicación que permiten agilizar la actividad que en ellas se desarrolla. El uso de esta tecnología, está cambiando la naturaleza de estas unidades tanto, desde el punto de vista organizacional como en los procesos y servicios que presta, de este modo se promueven modelos diferenciados entre la metodología tradicional de su uso y el modo actual tecnológico, facilitando el acceso a la información desde cualquier lugar hacia las Unidades de Información, con facilidad y rapidez. Así, la biblioteca deja de ser el depositario absoluto de la información para convertirse en un ente difusor del contenido, característica distintiva que constituye un valor agregado a la biblioteca.

En la actualidad, la biblioteca ha dejado de ser un depositario de la información en un espacio físico determinado para encontrarse en frente de la sociedad del conocimiento y permitir a miles de usuarios encontrarse en un mundo de redes e interacciones. El uso de las TIC, han abierto las puertas para transformar los procesos de servicios, atención de usuarios e intercambio de ideas y experiencias a través de diversos recursos, siendo uno de ello, el foro virtual, el cual permite la inmediatez de la interacción entre el bibliotecólogo encargado y el usuario virtual, la socialización y comunicación en un proceso didáctico a distancia.

El Centro Venezolano Americano (CVA) es una asociación sin fines de lucro fundada en 1941 con el propósito de estimular las relaciones culturales entre los pueblos de Venezuela y los Estados Unidos de Norteamérica en el campo no gubernamental. La Biblioteca del CVA fue fundada en el mismo año con la misión de apoyar la labor del CVA como centro cultural binacional, a través del suministro de productos y servicios de información a la comunidad.

La Biblioteca del CVA, es una institución al servicio público, el cual cuenta con un centro de información documental de gran utilidad para los estudiantes pertenecientes a dicho centro y a cualquier usuario que desee consultar sus obras. A pesar de ofrecer diversos servicios para el aprendizaje del inglés, aún su inserción a los avances del uso de la tecnología es muy rudimentaria, el uso de las computadoras es un recurso de exploración a través de la web y utilizan el facebook como medio de difusión publicitario.

Los servicios que ofrece la biblioteca se ofrecen directamente desde la institución, no ha logrado insertarse en el mundo de los avances tecnológicos, que le permita a sus usuarios obtener información de la misma fuera de la estructura física que la encierra. De tal manera, para estar a la par con la modernidad de los servicios de biblioteca deben emprenderse esfuerzos para mejorar e implantar servicios que rompan la distancia, y se incluyan en entornos virtuales, utilizando el Internet u otros recursos telemáticos, generando una nueva modalidad integral a través del bibliotecólogo-usuario.

Lo antes señalado, impide que los usuarios de la biblioteca del CVA, puedan acceder a los servicios desde sus hogares, oficinas o cualquier otro lugar. La biblioteca del CVA no cuenta con herramientas tecnológicas como el foro virtual que le permita la difusión de los servicios que ofrece y los contenidos que le facilite satisfacer las necesidades de información de sus usuarios reales y potenciales. Por otro lado, no cuenta con herramientas tecnológicas que apoyen la formación y capacitación de sus usuarios.

1.2 Objetivo general

Diseñar un servicio de información que utilice el foro virtual como herramienta tecnológica para la difusión de contenidos en la Biblioteca Centro Venezolano Americano.

1.3 Objetivos específicos

1. Diagnosticar el estado actual de los servicios de información en la Biblioteca Centro Venezolano Americano
2. Evaluar el foro virtual como herramienta tecnológica para la difusión de contenido.
3. Determinar las características de un foro virtual para la Biblioteca Centro Venezolano Americano
4. Diseñar el servicio de información que utilice el foro virtual como herramienta tecnológica para la difusión de contenidos para la Biblioteca Centro Venezolano Americano
5. Establecer los lineamientos para implementación del servicio de información en la Biblioteca Centro Venezolano Americano

1.4. Justificación de la investigación

Ahora bien, considerando que el interés de la Biblioteca Centro Venezolano Americano, se encuentra en localizar a sus usuarios (en una actitud proactiva), identificar sus necesidades, diseñar productos adecuados y promocionarlos, todo ello, para la satisfacción de sus necesidades en función de su objetivo principal el cual circula alrededor de la atención y ofrecimiento de un servicio de información, requiere encontrarse a la par de la tecnología, por

lo que debe utilizar diversas herramientas que capten la atención de los usuarios y a la vez satisfaga sus necesidades desde la comodidad y en este caso, desde la distancia.

El uso del foro virtual como herramienta tecnológica para la difusión de contenidos, además de permitir el acceso a la información, es un tema nuevo en el contexto bibliotecario. Se basa en un servicio con mayor valor agregado que servirá como herramienta para satisfacer la necesidad de información de los usuarios, misión que tienen los bibliotecólogos en la actualidad y en especial aquellos que se encuentran a la par de la tecnología y globalización.

El interés por el tema, es implementar el uso del foro virtual como herramienta tecnológica, para la difusión de contenidos a los usuarios de la Biblioteca del Centro Venezolano Americano (CVA), tomando como experiencia que la investigadora trabaja en la misma, además de la necesidad de lograr la vinculación entre las asignaturas de la carrera con el desarrollo de las habilidades y destrezas que se obtienen como estudiante, considerando además, la necesidad de insertar a las bibliotecas en el mundo de la globalización y la tecnología, específicamente con un recurso como es el foro virtual que permita ingresar a él desde cualquier lugar y medio.

El estudio que se realiza se justifica por apoyarse en los procesos de educación formal que se ejecutan en el Centro Venezolano Americano, manteniendo, organizando y difundiendo entre profesores y usuarios el uso de materiales y recursos bibliográficos y no bibliográficos adecuados para tal fin. El foro virtual uno de los temas claves en la biblioteca.

1.4 Ubicación en el contexto acumulado

De acuerdo con las líneas de investigación del centro de investigaciones y desarrollo de la información (CIDECI) de la EBA-UCV, este trabajo de investigación se ubica en la línea de investigación correspondiente al área de aplicación y uso de las nuevas tecnologías en unidades, sistemas, servicios y productos de información, que tiene por objetivo diseñar un servicio de información que utilice el foro virtual como herramienta tecnológica para la difusión de contenidos en la Biblioteca Centro Venezolano Americano

CAPÍTULO II. MARCO REFERENCIAL

2.1 Centro Venezolano Americano

El Centro Venezolano Americano es una asociación civil sin fines de lucro denominado anteriormente como Centro de Información Cultural Venezolano, fundado el 4 de julio de 1941 por la Sra. Margot Boulton de Bottome con la colaboración de la Sra. Ivonne González Rincones de Klemper y la Srta. Elisa Elvira Zuloaga, inspirado en los principios de libertad, justicia y paz que anima a los pueblos de Venezuela y de los Estados Unidos de América.

Mantiene su misión de intercambio cultural entre los pueblos de Venezuela y los Estados Unidos a nivel no gubernamental y trata de vencer la barrera de la diferencia del idioma entre estas dos naciones, desarrollando programas de enseñanza del inglés como lengua extranjera y del español como segundo idioma, los cuales se han venido extendiendo, mejorando y avanzando tecnológicamente en el transcurso de los años.

A lo largo de más sesenta y cinco años de labores, el CVA ha patrocinado y copatrocinado numerosas actividades artísticas representativas de las culturas venezolana y estadounidense. Entre ellas ciclos de teatro, conciertos, exhibiciones de arte, cine, charlas y conferencias de personajes ilustres, seminarios, danzas de artistas de ambos países, entre otros.

2.1.1 Reseña Histórica

La Sra. Margot Boulton de Bottome se encontraba en Nueva York cuando lee que el presidente Franklin Delano Roosevelt, como parte de su política de Buena Vecindad, había creado una secretaría de Estado de Asuntos Interamericanos, con el propósito de estrechar lazos de amistad con los países de Latinoamérica no sólo a nivel político sino a nivel cultural.

En 1941, cuando la Sra. De Bottome se encontraba en Nueva York, se reunió con Nelson Rockefeller, amigo de la familia, para solicitar su apoyo para crear el centro dedicado a la enseñanza del inglés para los venezolanos, lo que les brindaría grandes oportunidades de estudio e inclusive se podría pensar en el acceso a las universidades de Norteamérica. El Sr.

Rockefeller, gustosamente aceptó y como colaboración donó libros en inglés ya que la Sra. De Bottome tenía el ideal de comenzar el centro creando una biblioteca en el mismo.

Luego de llegar a Venezuela, la Sra. De Bottome, conversa con sus amigas cercanas, Elisa Elvira Zuloaga e Ivonne González Rincones, y fundan el Centro de Información Cultural Venezolano. Las tres trabajaron de forma ardua para establecer el Centro y el día de la inauguración se contó hasta con la participación del embajador de Estados Unidos, el Dr. Corrigan

2.1.2 Misión

Intercambio cultural entre los pueblos de Venezuela y los Estados Unidos a nivel no gubernamental y trata de vencer la barrera de la diferencia del idioma entre estas dos naciones, desarrollando programas de enseñanza del inglés como lengua extranjera y del español como segundo idioma, los cuales se han venido extendiendo, mejorando y avanzando tecnológicamente en el transcurso de los años.

2.1.3 Visión

Ser un centro binacional integral, modelo, comprometido con la excelencia.

2.2 Biblioteca del CVA

La Biblioteca del CVA es un servicio de información público creado igualmente en 1941 con la misión de apoyar la labor del CVA como centro cultural binacional, a través del suministro de productos y servicios de información a la comunidad.

2.2.1 Reseña Histórica

Fue creada en 1941 recibiendo sólo, para ese entonces donaciones de libros. El Sr. Nelson Rockefeller, realizó una donación considerable para la apertura de la biblioteca.

Del año 1970 a 1980, surgió en la biblioteca una corriente cultural significativa con la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos. La biblioteca del CVA supervisó el intercambio de documentos entre los Estados Unidos y 260 instituciones venezolanas. En 1988 el Dr. Guillermo Morón, director de la Academia Nacional de la Historia donó una importante colección de obras históricas.

Actualmente la Biblioteca cuenta con más de 8500 volúmenes en español e inglés en su colección general y de referencia. Sirve de aula de investigación, no solo a los alumnos del CVA sino a toda persona interesada en el idioma inglés bajo cualquier área.

2.2.2. Misión

Especializar progresivamente la formación de colecciones bibliográficas y no-bibliográficas implementando recursos y servicios para atender la demanda de información que origina la población estudiantil.

2.2.3. Visión

Convertir a la biblioteca del CVA en un recurso informacional altamente actualizado y eficiente, capacitado para suministrar y localizar información bibliográfica y no bibliográfica sobre los diversos aspectos que conforman el panorama social, político, económico y cultural de los Estados Unidos de América y aspectos bilaterales, como medio para la promoción de la cultura norteamericana y para el afianzamiento de los lazos entre ambos pueblos.

2.2.4. Funciones

La biblioteca del CVA es un servicio de información bilingüe (inglés-español) abierto al público en general y de carácter multidisciplinario, cuyas colecciones abarcan diversos aspectos de la realidad venezolano-americano, como son:

- Enseñanza del inglés
 - Literatura
 - Poesía Norteamericana
 - Historia y Geografía
 - Economía y sociedad
 - Relaciones internacionales
 - Arte
 - Música
 - Libros de ficción
-
- ✓ Apoyar los procesos de educación formal que se ejecutan en el centro, manteniendo, organizando y difundiendo entre profesores y usuarios el uso de materiales y recursos bibliográficos y no bibliográficos adecuados para tal fin.

 - ✓ Apoyar los procesos de educación no-formal y complementaria a través de sus colecciones, así como de la realización de actividades extra-académicas aprovechando al máximo los recursos disponibles, permitiendo el acercamiento cultural entre los países venezolano-americanos.

 - ✓ Servir como infraestructura física de apoyo para la realización de diversas actividades organizadas por el CVA y susceptibles de ser ejecutadas cómodamente en sus espacios.

 - ✓ Propiciar el fomento de la lectura, así como la divulgación y promoción del uso de sus recursos informativos, a través de instrumentos, adecuados para tal fin (boletines informativos, bibliografías, etc.)

 - ✓ Propiciar el uso adecuado de la biblioteca como servicio de información por parte de los estudiantes y del personal del CVA en general, a través de la estructuración y ejecución de programas de formación de usuarios.

- ✓ Servir como espacio especialmente destinado para el estudio y la lectura, manteniendo y preservando la comodidad de sus instalaciones y propiciando un ambiente agradable para la ejecución de dichas actividades
- ✓ Reunir, procesar, conservar y difundir los materiales bibliográficos y no-bibliográficos necesarios para dirigir las actividades individuales y de grupo de la comunidad del CVA.

2.2.5. Horarios

Lunes a viernes	8:00 am a 7:00pm
Sábados	8:00 am a 12:00pm 1:00 am a 4:00pm

2.2.6. Dirección

Ubicada en la Avenida Principal José Martí, Urbanización Las Mercedes, Edificio CVA, Planta Baja, Caracas, Venezuela. Teléfonos. 0212-9937911 Extensión 135, 136, 137. Su Correo electrónico: biblioteca@cva.org.ve y libraryhelpdesk@cva.org.ve). La Biblioteca del CVA cuenta con una página web, que se encuentra disponible <http://www.cva.org.ve/biblioteca.htm>

2.2.7. Personal

La Biblioteca del CVA, cuenta con tal sólo cinco (5) personas encargadas de laborar y prestar servicio en esta unidad de información.

-Esta bajo la responsabilidad de la Lic. Rosa Galeano

-El Personal de la Biblioteca esta integrado por 2 asistentes de biblioteca y 2 auxiliares: Lic. Maryelis Guía Asistente de Biblioteca Am ,Susana García Asistente de Biblioteca Pm, Kehuris Adrian Auxiliar de Biblioteca Am, Olga Ardila Auxiliar de Biblioteca Pm Los usuarios a los cuales se les presta el servicio son mayormente estudiantes del mismo instituto CVA, profesores e investigadores idiomas de la Universidad Central Venezuela, además como es una Biblioteca publica atiende al publico en general y es muy visitada por el estudiante básica y media, debido a que esta cerca de un Colegio.

2.2.8. Colección

La colección es de enseñanza de idioma en ingles y en español. La biblioteca del CVA dispone de dos colecciones, una general y otra de referencia, las cuales para el año 2010 tiene un volumen total de 7.664 Fondo bibliográfico, entre los que se encuentran:

Inventario anual de la colección	
Fondo bibliográfico	7.664
Libros	7.090
Video	354
Revista	98
CD -ROOM	61
Libros con CD-ROOM	22
Documentos	20
Atlas	15
Tesis	2
Catálogos	1

Dicha colección está catalogada y organizada con el sistema DEWEY y las Reglas Angloamericanas, este proceso se hace cada 6 meses, la colección está automatizada en bases de datos documanager.

Tipo de colección es Enseñanza del inglés, Literatura, Poesía Norteamericana, Historia y Geografía, Economía y sociedad, Relaciones internacionales, Arte, Música, Libros de ficción.

2.2.9 Productos y servicios

- **Cartelera informativa**

A través de la cartelera se les informa a los usuarios de las nuevas adquisiciones de libros y publicaciones periódicos y suministro tablas de contenidos del material bibliográfico reciente ingresado y de las publicaciones periódicas.

- **Tríptico**

La dirección de la biblioteca se encarga de realizar trípticos informativos acerca de los servicios de información general de la Biblioteca del CVA.

- **Página Web**

La Biblioteca del CVA cuenta con una página web, que se encuentra disponible <http://www.cva.org.ve/biblioteca.htm> Contiene diversas secciones de información acerca de los servicios, horarios, nuevas adquisiciones y noticias. Además contiene hipervínculos de útiles recursos disponibles gratuitamente en internet

2.2.10 Servicios de la Biblioteca del CVA

- **Consulta en sala:** El material que puede ser consultado en sala es la que comprende las diferentes colecciones de la biblioteca.

- **Préstamo circulante:** Únicamente los libros Pocket Books (novelas) son los libros que están disponibles para préstamo circulante.
- **Club de conversación para adultos:** Es una alternativa para egresados CVA o personas con nivel Avanzado de inglés, que desean mantener y mejorar su fluidez oral. El formato es el de reuniones informales donde se discuten tópicos de actualidad bajo la orientación de un facilitador se requiere que el aspirante tenga 18 años cumplidos y presente una entrevista de clasificación que certifique su nivel avanzado de Inglés oral.
- **Club de Conversaciones para jóvenes:** El club de conversación para jóvenes es similar al de adultos pero dirigido a jóvenes con edades comprendidas entre los 12 y 17 años de edad, egresados de los cursos CVA para jóvenes o con personas con un nivel avanzado del inglés.
- **Servicio de Laboratorio multimedia:** Está compuesto por 15 (quince) estaciones de trabajo que facilitan acceso a software para complementar el aprendizaje del inglés o del español, todas las estaciones están soportadas por un servidor donde se alojan las distintas aplicaciones. Este servicio facilita al estudiante (tanto en español como de inglés) el repaso de contenidos, estructuras comunes, verbos, pronunciación, gramática, etc.
- **Servicio de Internet:** El servicio de Internet se presta para todo usuario por un costo preestablecido por la biblioteca.
- **Servicio de información comercial:** Es una sección de la biblioteca que permite al usuario obtener información sobre aspectos comerciales con los EEUU.
- **Catálogo público:** La biblioteca tiene a su disposición de sus usuarios los ficheros, en el que puede acceder a los autores, títulos y materia en español e inglés.

- **Pagina Web:** La Biblioteca del CVA cuenta con una pagina web, que se encuentra disponible <http://www.cva.org.ve/biblioteca.htm> Contiene diversas secciones de información acerca de los servicios, horarios, nuevas adquisiciones y noticias. Además contiene hipervínculos de útiles recursos disponibles gratuitamente en internet.
- **Cuenta de correo electrónico:** La biblioteca posee un correo electrónico para canalizar las solicitudes de información, sugerencias, inquietudes de los usuarios a través de las direcciones biblioteca@cva.org.ve y libraryhelpdesk@cva.org.ve). Además para contacto con biblioteca y otras instituciones.
- Asistencia al Usuario y Referencia (en persona o vía telefónica, fax)
- Fotocopiado de documentos.
- Laboratorio de Idiomas.
- Prensa Diaria.

2.2.11. Infraestructura tecnológica

La infraestructura tecnológica de la Biblioteca del CVA esta compuesta por los siguientes equipos:

- Un (1) Stich cisco catarí 29600 24 puertos
- 10 puntos de cableados estructural de datos para la conexión de la red
- 12 computadoras
- 1 fotocopiadora delcop.

CAPITULO III. MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes de la investigación

Núñez Mosteo, F.; Gálvez Mozo, A. y Vayreda Durán, A. (2003): “La participación en un foro electrónico: motivos, auditorios y posicionamientos”, forma parte de una investigación más amplia sobre la sociabilidad en un foro virtual, llevada a cabo por el grupo GIRCOM (Grupo Interdisciplinario de Investigación en Comunidades Virtuales de la UOC). Resumidamente queremos resaltar algunas de las características más relevantes de la participación en un foro electrónico: en primer lugar, proponemos una aproximación al foro como espacio de relación social y no como una mera herramienta de comunicación electrónica. En segundo lugar, indicamos algunos de los motivos y las claves que nos permiten entender la participación en un foro electrónico. Por último, analizamos las principales dinámicas de interacción y relación social (posicionamientos) que articulan la vida del foro.

Gutiérrez (2010): “El uso del Foro de Discusión Virtual”, establece que hay toda una corriente de investigaciones en el campo de la evaluación de las prácticas en e-Learning que trata de presentarnos sus instrumentos como recursos inequívocos para medir el nivel de excelencia en el desempeño de una actividad. Muchas de estas herramientas se basan en conocidos métodos estadísticos que son utilizados para dotarlas de un elevado grado de validez y fiabilidad. La calidad en los procesos educativos se nos presenta, por tanto, supeditada al diseño de estos instrumentos, pero también los resultados obtenidos de éstos dependen a su vez de los criterios subjetivos establecidos como modelo inicial por los evaluadores.

3.2 Servicios en las unidades de información

Se refiere a ofrece determinados productos y servicios con su fondo documental, a sus usuarios o clientes. Se pueden identificar dos niveles de servicio en una unidad de información: los servicios básicos y los de valor agregado. Un servicio básico es el de lectura, que responde a lo que una de las leyes de Ranganathan: "un libro para cada lector".

Otro servicio típico, es el de referencia, mediante el cual el bibliotecario atiende preguntas concretas o dudas de un cliente; el producto de esta transacción es la respuesta hallada. Servicios con mayor valor agregado son los de difusión selectiva de información, búsqueda bibliográfica a la medida, entre otros; se trata de servicios más personalizados.

Sea que se trate del servicio de lectura, el de referencia o cualquier otro, es muy probable exista variación entre la calidad de servicio que recibe un cliente A y un cliente B. La variación de la calidad obedecerá a factores como rapidez de la atención, trato recibido, tiempo de espera, calidad de la información obtenida, etc.

Esta variabilidad es inherente a todo servicio, puesto que éste no se puede acumular o almacenar, la producción del mismo se da en presencia o con el concurso del cliente y con el personal de servicio en contacto. Es decir, el servicio está fuertemente impregnado de las características personales tanto de quien da el servicio como del que lo recibe (piénsese en la relación alumno- profesor, bibliotecario A - usuario Y, bibliotecario B - usuario Y).

El usuario está expuesto a una serie de experiencias, como el trato recibido, el ambiente físico, el tiempo de espera, etc. Si esta experiencia es positiva se llevará una opinión favorable del servicio y lo comentará con algunas personas. En cambio, si su experiencia es negativa, tendrá una actitud desfavorable, y lo comentará con muchas más personas. Los estudios muestran que las personas tienden a comentar una buena noticia con unas 5 personas; pero las malas noticias, con muchas más. De ahí la importancia que cada servicio de préstamo, de lectura o cualquier otro, sea de la mejor calidad posible.

3.3 Tecnología de la información y comunicación (TIC)

Las (TIC) son la unión de los computadores y las comunicaciones que desataron una explosión sin precedentes de formas de comunicarse al comienzo de los años 90. A partir de ahí, la Internet pasó de ser un instrumento especializado de la comunidad científica a ser una red de fácil uso que modificó las pautas de interacción social.

Por (TIC) se entiende un término dilatado empleado para designar lo relativo a la informática conectada a Internet, y especialmente el aspecto social de éstos. Ya que las nuevas tecnologías de la información y comunicación designan a la vez un conjunto de innovaciones tecnológicas pero también las herramientas que permiten una redefinición radical del funcionamiento de la sociedad; Un buen ejemplo de la influencia de los TIC sobre la sociedad es el gobierno electrónico.

En resumen las nuevas tecnologías de la Información y Comunicación son aquellas herramientas computacionales e informáticas que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información representada de la más variada forma. Es un conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información. Constituyen nuevos soportes y canales para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos informacionales. Algunos ejemplos de estas tecnologías son la pizarra digital (ordenador personal, proyector multimedia), los blogs, foros virtuales, por supuesto, la web.

3.3.1 Características de las TIC

Las tecnologías de información y comunicación tienen como características principales las siguientes:

- Son de carácter innovador y creativo, pues dan acceso ha nuevas formas de comunicación.

- Tienen mayor influencia y beneficia en mayor proporción al área educativa ya que la hace más accesible y dinámica.
- Son considerados temas de debate público y político, pues su utilización implica un futuro prometedor.
- Se relacionan con mayor frecuencia con el uso de la Internet y la informática.
- Afectan a numerosos ámbitos de las ciencias humanas como la sociología, la teoría de las organizaciones o la gestión.
- En América Latina se destacan con su utilización en las universidades e instituciones países como: Argentina y México, en Europa: España y Francia.
- Resultan un gran alivio económico a largo plazo. aunque en el tiempo de adquisición resulte una fuerte inversión.
- Constituyen medios de comunicación y adquisición de información de toda variedad, inclusive científica, a los cuales las personas pueden acceder por sus propios medios, es decir potencian la educación a distancia en la cual es casi una necesidad del alumno tener poder llegar a toda la información posible generalmente solo, con una ayuda mínima del profesor.

3.3.2 Ventajas y desventajas de las TIC

Si bien es cierto que la necesidad de comunicarse hace mas notorio el carácter indispensable del conocimiento sobre las tecnologías de información y comunicación y la aplicación de éstas en distintos ámbitos de la vida humana, se hace necesario también reconocer las repercusiones que traerá consigo la utilización de estas nuevas tecnologías ya sean benéficas o perjudiciales.

A continuación se mostrarán algunas de las ventajas y desventajas que origina el empleo de las TIC en el desarrollo de las actividades humanas:

- **Ventajas**

Las ventajas reconocibles en torno a las relaciones existentes entre el incremento en la producción y difusión de nuevas tecnologías y las posibilidades que las empresas tienen de acceder a conocerlas y utilizarlas conocimiento de los factores endógenos y exógenos que inciden en la apropiación de las innovaciones tecnológicas por parte de las empresas trae a cuenta que los procesos de innovación tecnológica pueden ser entendidos como un proceso de innovación social que moviliza las capacidades de la organización, constituyéndose en una instancia de generación de conocimiento que remite a los saberes que se recrean en diferentes áreas de la empresa, en un proceso dinámico, continuo y acumulativo; que modifica y reelabora las competencias organizativas.

Otras ventajas se pueden mencionar son las siguientes:

- Brindan grandes beneficios y adelantos en salud y educación;
- Potencian a las personas y actores sociales, ONG, etc., a través de redes de apoyo e intercambio y lista de discusión.
- Permite el aprendizaje interactivo y la educación a distancia.
- Imparte nuevos conocimientos para la empleabilidad que requieren muchas competencias (integración, trabajo en equipo, motivación, disciplina, etc.).
- Ofrecer nuevas formas de trabajo, como teletrabajo
- Dan acceso al flujo de conocimientos e información para empoderar y mejorar las vidas de las personas.

- **Desventajas**

Los beneficios de esta revolución no están distribuidos de manera equitativa; junto con el crecimiento de la red Internet ha surgido un nuevo tipo de pobreza que separa los países en desarrollo de la información, dividiendo los educandos de los analfabetos, los ricos de los pobres, los jóvenes de los viejos, los habitantes urbanos de los rurales, diferenciando en todo momento a las mujeres de los varones. Según se afirma en el informe sobre el empleo en el mundo 2001 de la OIT “la vida en el trabajo en la economía de la información”, aunque el rápido desarrollo de la (TIC) constituye una “revolución en ciernes”, las disparidades en su difusión y utilización implican un riesgo de ampliación de la ya ancha “brecha digital” existente entre “los ricos y los pobres” tecnológicos.

El internauta típico a escala mundial es hombre, de alrededor de 36 años de edad, con educación universitaria, ingresos elevados, que vive en una zona urbana y habla inglés. En este contexto, las mujeres latinoamericanas - y especialmente aquéllas de ingresos bajos que viven en zonas rurales - tienen que enfrentar un doble -o un triple- desafío para estar incluidas y conectadas en el desarrollo de la aldea global de las TIC.

Otras desventajas que se pueden observar en la utilización de las tecnologías de información y comunicación son:

- Provoca cansancio visual y otros problemas físicos como dolores de espalda.
- En ocasiones podemos obtener informaciones no fiables.
- Los diálogos suelen ser muy rígidos.
- Provoca el aislamiento.
- Suele provocar distracciones y dispersión.

3.3.3 El impacto de las TIC en las Bibliotecas

En el último tiempo los avances tecnológicos han ido tomando protagonismo en nuestra vida cotidiana, y en las bibliotecas también. Cada vez más hacemos uso de las redes sociales, correos e-mail, blogs, foros y por supuesto páginas Web. En esta era que llamamos "Era de la Información", la Web 2.0 cobra importancia, y que mejor forma de llegar a los usuarios que a través de un lugar de fácil edición y accesible en cualquier momento.

Si hay una herramienta que representa todo el movimiento generado en torno a la Web 2.0 son los foros virtuales. Su sencillez de uso y de publicación, la facilidad con la que se pueden crear y mantener, la visibilidad que tienen en los resultados de los motores de búsqueda y su flexibilidad para construir una herramienta de conversación adaptada a las necesidades concretas son sin duda clave de su éxito.

Hay una máxima que resume los servicios bibliotecarios que nos invita a “estar donde los usuarios están”. Esta filosofía aplicada a los servicios 2.0 implica asumir los nuevos canales y las nuevas herramientas que los usuarios utilizan para comunicarse, conocerse, mantenerse en contacto, etc. Por este motivo, las bibliotecas deberán hacer un ejercicio de observación para comprobar cuales son esos canales y esas herramientas en la comunidad de usuarios a la que sirven.

La Biblioteca 2.0 implementa las herramientas de la Web 2.0 que se ajustan a sus objetivos, busca la participación de los usuarios para ofrecer mejores servicios pero es importante recordar que no se trata sólo de implementar nuevas herramientas, se trata de hacerlo con una actitud hacia los usuarios invitándoles a participar en la creación del servicio, confiando en ellos y buscando una conversación bidireccional que supere la tradicional comunicación unidireccional característica de la Web 1.0 y de los primeros sitios Web. El papel del bibliotecario debe ser el de motivador y facilitador de estas posibilidades, saber cuáles son aplicables a su comunidad y solicitarlos a sus proveedores.

Los foros favorecen el trabajo en conjunto, la revisión y edición de los textos, el intercambio de información. Los foros es un sitio donde los usuarios pueden crear, modificar o borrar un mismo texto que comparten, en las cuales ellos puedan expresar comentarios u opiniones acerca de documentos leídos.

La mayoría de los foros virtuales que encontramos son área educativa no de bibliotecas, ya que son de fácil creación y no proporcionan gastos extras de mantenimiento, pero ayudan a dar a conocer las actividades o novedades de la misma, al resto de la comunidad educativa.

El uso de los foros en las bibliotecas, puede beneficiar el contacto entre usuario y biblioteca, además de la "cartelera" con novedades. El foro es una herramienta profesional que sirve para innovar y mejorar la comunicación con los usuarios reales y potenciales, de manera ágil y sencilla. Permiten promocionar los servicios, difundir las últimas novedades, ampliar los servicios de referencia y de alfabetización informacional; compartir experiencias y conocimientos profesionales, desarrollar y dar a conocer actividades y difundir el fondo bibliográfico.

Esta aplicación de la tecnología de la información complementa los servicios eliminando la barrera de espacio y tiempo. Constituyen un punto de encuentro para el intercambio de ideas entre los integrantes de los distintos foros y la colaboración de los lectores. Consiste en mantener una actividad de publicación continua y colaborativa que se actualiza constantemente teniendo en cuenta la necesidad del usuario. Se puede distribuir la información a partir de la siguiente estructura: cabecera (titulo del foro), pregunta, archivo temático, archivo cronológico, buscador interno, enlaces; permitiendo que el usuario tenga distintos puntos de acceso a la información.

Dentro de las unidades de información el servicio de referencia es el que más puede salir beneficiado es esta herramienta. Suele ser habitual que las bibliotecas ofrezcan selecciones de recursos Web de interés para sus usuarios. Las herramientas de catalogación

social aplican los principios de la Web 2.0 a las colecciones de libros y otros soportes. La idea común a estos sitios es que los usuarios crean un perfil y asocian a ese perfil registros bibliográficos donde los propios usuarios incluyen nueva información: etiquetas, comentarios, puntuaciones, etc.

La mayoría de bibliotecas utilizan este tipo de servicios para recomendar lecturas a sus usuarios o mejorar su política de adquisiciones. Los comentarios de los usuarios, sus etiquetas y las lista de libros recomendados en función de una obra que ha gustado al usuario, constituyen fuentes fundamentales para poder recomendar con mayor seguridad un libro de lectura a un usuario o para decidir las obras que se van a adquirir en función de las opiniones y recomendaciones de otros usuarios.

Desde la perspectiva de los profesionales de la información las tecnologías más importantes de la Web 2.0 son los lenguajes que permiten la sindicación de contenidos (básicamente RSS) y el software social, que engloba las aplicaciones informáticas que permite a los usuarios aportar el valor al sitio Web y llevar a cabo una de las claves de la Web 2.0: el aprovechamiento de la inteligencia colectiva.

La sindicación de contenidos es una de las piezas clave de la Web 2.0 y una de las más importantes tanto para los usuarios como para los profesionales de la información. La idea básica consiste en la redifusión de contenidos Web utilizando lenguajes estandarizados y unas herramientas lectoras de esos contenidos o aplicaciones de servidor capaces de traducirlas. Para los profesionales de la información la sindicación de contenidos es importante no sólo por consistir en un nuevo sistema de lectura y alerta de novedades para los usuarios, también por las posibilidades que ofrece a la hora de crear nuevos productos informativos más personalizados, actualizados automáticamente y fáciles de mantener.

Los sitios de redes sociales son utilizados por las bibliotecas para ser visibles a las comunidades que utilizan estas redes. Supone, además, una herramienta que facilita mucho la comunicación con estos usuarios, la obtención de sus opiniones y una buena forma de iniciar

la conversación con ellos. La forma más habitual de estar presentes en estas redes es mediante la creación de un perfil de la biblioteca.

Es seguro que el acceso a tecnologías y conexiones seguirá avanzando cada vez más rápido con dispositivos y conexiones cada vez más poderosas y económicas. Pero especialmente por el desarrollo de la Web 2.0 para diversos intereses de la vida. Habrá usuarios cada vez más expertos en la utilización de estas tecnologías incorporadas a su vida cotidiana.

3.4 Foros virtuales

Un foro virtual es un escenario de comunicación por internet, donde se propicia el debate, la concertación y el consenso de ideas.

En este sentido, Benítez (1999) tomado de la revista Tecnología y Comunicación Educativas N° 30, expone:

El foro virtual permite compartir entre todos los participantes sus reflexiones, búsquedas y hallazgos, así como establecer nexos directos entre dos o más integrantes con base en sus núcleos de interés y ámbitos de trabajo docente. En el foro la intervención de los asesores tiene como propósito incentivar el diálogo, conducir la discusión, realizar cierre de los debates y proponer líneas complementarias de conversación. (p. 37)

Según Markel (2001), indica que “el foro virtual no es otro tipo de pizarra clásica o método de comunicación unidireccional, sino constituye una herramienta tecnológica, que a través de una metodología apropiada propicia la creación de los ambientes que estimulan el aprendizaje y el pensamiento crítico a través de la negociación y construcción del conocimiento”. (p.24).

Según Arango, M. L. (2004), ha definido el foro virtual como: “Una herramienta que permite a un usuario publicar su mensaje en cualquier momento, quedando visible para que otros usuarios que entren más tarde, puedan leerlo y contestar. A este estilo de comunicación se le llama asincrónica dada sus características de no simultaneidad en el tiempo”. (p.2).

Esto permite mantener comunicación constante con personas que están lejos, sin necesidad de coincidir en los horarios de encuentro en la red, superando así las limitaciones temporales de la comunicación sincrónica (como un chat, que exige que los participantes estén conectados al mismo tiempo) y dilatando en el tiempo los ciclos de interacción, lo cual, a su vez, favorece la reflexión y la madurez de los mensajes.

3.4.1 Característica de los foros virtuales

Una de las principales características de los foros virtuales y que definen su carácter es la asincronía, concepto inserto en la propia definición. Los foros son herramientas que se pueden utilizar y consultar en cualquier momento, sin que sea necesario pactar una hora concreta, sino que las aportaciones de los demás participantes quedan recogidas permanentemente, y pueden ser respondidas en el momento en el que se desee.

Este carácter asincrónico trae consigo aparejada otra gran característica de los foros, y es que son herramientas que permiten un mayor grado de reflexión de lo aportado por los demás participantes. De esta forma, se cuenta con más tiempo para organizar y escribir las ideas propias, y reflexionar sobre las opiniones de los demás participantes.

En este sentido, las aportaciones también pueden adquirir diferentes sentidos, pudiendo ser algo diferente a lo tratado aunque de carácter complementario y por tanto enriquecedor; o bien, puede ser una reflexión sobre algún aspecto sobre el que se discrepa, pudiendo añadir con tiempo una reflexión como anteriormente decíamos, más fundamentada.

3.4.2 Funciones de los foros virtuales

Podemos especificar varias funciones aplicadas a los foros virtuales desde un punto de vista educativo.

a) Intercambio de información

Este punto puede ser tan amplio como la actividad que se pueda desarrollar en el foro. El intercambio de información puede ir desde la simple petición de ayuda sobre algún tema en concreto, hasta la inclusión de texto o contenidos concretos, citas textuales referidas al tema tratado, pasando por la aportación de una referencia bibliográfica, o electrónica donde se trate el tema, inclusión de imágenes, documentos sonoros, vídeos, etc.

Además, podríamos señalar o destacar como una función básica y fundamental de los foros virtuales, el constituirse como un espacio de intercambio de experiencias, posibilitando aprender de lo que otros hacen, y enriquecer a los demás con lo que nosotros hacemos.

b) Debate, diálogo y comunicación

Cuando un foro es creado con un fin concreto, desarrollar una actividad, realizar un trabajo en grupo, defender una postura determinada ante un tema,..., se dan situaciones en las que el simple intercambio de información pasa a ser un trabajo reflexivo, de diálogo y debate.

Es en este punto en el que el foro se transforma en una herramienta de intercambio de opiniones, en el que cada participante aporta sus propias experiencias, pudiendo argumentar y fundamentar sus respuestas o sus nuevos comentarios.

Todo ello puede derivar en un aprendizaje colaborativo, en un aprendizaje de lo dicho por los demás, enriqueciendo la experiencia y el conocimiento de todos. Estas dos alternativas, el cambio de información y el debate y diálogo, pueden verse complementadas en las aportaciones de los participantes, añadiendo referencias textuales, bibliográficas, enlaces electrónicos que traten el tema debatido. Ofrece esta opción, la posibilidad, a los demás usuarios, de poder ampliar sus conocimientos, de poder saber más sobre el punto de vista del otro, etc.

c) Espacio de socialización

Además de para el trabajo a través del diálogo y el debate, se pueden observar los foros virtuales como espacios para la socialización. La socialización es un factor fundamental que se da en todos los contextos, incluidos los virtuales. Si este proceso es positivo y se desarrolla dentro de canales de normalidad, la comunicación entre los usuarios o participantes será mejor y más fluida, entendiendo como normalidad, situaciones de respeto, educación, cordialidad, tolerancia, flexibilidad, etc.

Siempre se dan, dentro de los foros creados para trabajar, ciertos elementos de sociabilidad entre los participantes, normas de cortesía, saludos, bromas, que irán siendo más profundas en caso de tener un cierto grado de continuidad en el tiempo. Este comportamiento “social” suelen preceder a la aportación sobre el tema objeto del foro, sea del tipo que sea.

Teniendo todo lo anterior en cuenta, y de forma más concreta, dentro de los foros, se puede dar diferentes tipos de diálogos o comunicaciones como son diálogos sociales (de carácter informal), argumentativos, producidos por la defensa de una postura o argumento, o programáticos aportando conocimiento desde diferentes puntos de vista sobre un mismo concepto.

Todas estas formas de comunicación pueden darse en el mismo foro, no siendo necesario crear uno específico para cada tipo de comunicación. A medida, como ya indicábamos, que un mismo grupo de personas trabaja y realiza sus aportaciones, la relación se va tiñendo en algunos casos con rasgos de confianza, confidencialidad, etc., dándose comentarios en un tono más relajado, lo que va generando cierto “sentido de comunidad”.

d) Trabajo y aprendizaje colaborativo

Dentro de esta perspectiva de trabajo, los foros ofrecen una característica importante que es la de que las diferentes aportaciones individuales o grupales quedan por escrito y como referencia. Esto implica y hace que las aportaciones o respuestas de los demás estén bien pensadas y reflexionadas, obteniendo por tanto una mayor calidad que si el proceso se realizara de forma presencial, o de forma asincrónica.

El aprendizaje colaborativo a través de un foro virtual puede plantearse de diferentes formas. Podemos analizar algunas como son, en primer lugar, la apertura de un foro en el que se trabajen uno o varios temas (los que sean, historia, arte, lengua, ciencias,...), sobre los que haya que discutir, debatir, bajo las propuestas y directrices de un moderador, necesaria figura como veremos más adelante; o la puesta a disposición de un foro alternativo en el que se traten casos de carácter más práctico o problemas que los participantes hayan podido tener en su trabajo individual, dando lugar así a que los demás también puedan trabajar de forma que colaboren en la resolución de problemas propios y ajenos, independientemente del tema que se trate en el foro principal.

A esto añadimos una tercera alternativa orientada al trabajo colaborativo dentro de un foro, el desarrollo de tareas en grupo, donde, de forma consensuada se llegará a acuerdos, y a la realización de las actividades asignadas, siendo el role del moderador de un carácter menos directivo.

3.4.3 Tipos de foros virtuales

Desde una perspectiva general, se tipifican los foros virtuales como: sociales, técnicos, académicos, temáticos, de consulta, etc. Un foro puede presentar al mismo tiempo características académicas, ser de consulta, con visos de espacio de encuentro social, o bien haber sido creado para trabajar un tema concreto, o consultar cuestiones de carácter técnico, las combinaciones pueden ser múltiples, tantas como las definidas por las características que el docente o moderador y los alumnos impriman al foro y a su desarrollo.

3.4.4 Ventajas del foro virtual

La participación en un foro virtual permite compartir reflexiones, búsquedas y hallazgos, así como solucionar problemas mediante las respuestas a las preguntas generadoras de discusión.

Según Gutiérrez, Órnelas (2007), Algunos de los principales beneficios del empleo de los foros virtual, son:

- Refuerza el aprendizaje y mejora su significado.
- Permite conocer las actitudes de los alumnos frente a ciertos temas.
- Favorece el desarrollo de habilidades sociales mediante la interacción.
- Ayuda a mejorar las habilidades de comunicación escrita la efectividad del Foro de virtuales.

Para que los resultados del uso del foro de virtual como servicio en la biblioteca sean favorables, deben cuidarse muy bien los roles del bibliotecólogo y del usuario durante su intervención en el foro.

Además de planear cuidadosamente el uso del foro (cuándo, para qué, cómo), el bibliotecólogo debe fungir como moderador de la discusión, o bien, asignar esta función a un usuario que juzgue capacitado para llevarla a cabo. Recordemos que el moderador regula la participación de quienes intervienen, pero, en la mayoría de los casos, no aporta sus propias ideas o puntos de vista; su tarea principal es mantener la discusión dentro de la línea temática elegida.

Antes de iniciar la discusión en el foro, es conveniente explicar detalladamente a los usuarios el propósito de la actividad, las reglas de participación, los requerimientos técnicos para su ingreso al foro, así como los criterios que se utilizarán para evaluar su desempeño.
(p.2)

3.4.5 Uso de los foros de virtuales

El bibliotecólogo puede aprovechar las ventajas del foro de virtual, incorporándolo como una herramienta de difusión de contenidos. Gutiérrez, Órnelas (2007) explica las siguientes ventajas del uso del foro virtual como herramienta de difusión de contenidos para profesionales de la información:

- Sostener debates acerca de temas controversiales relacionados con las necesidades de usuarios.
- Comentar, analizar y criticar textos.
- Compartir comentarios acerca de los servicios, duda u opinión.
- Discutir conclusiones generadas a partir de una discusión.
- Discutir, resolver y comparar soluciones para un caso real o ficticio.
- Compartir opiniones referentes a unidad de información elaborados por los usuarios.

- Comparar resultados de un análisis realizado en forma individual o en equipos.
- Recuperar experiencias de las prácticas de campo realizadas por los usuarios.
- Discutir resultados y conclusiones generados con la investigación llevada a cabo por los usuarios.

Consideramos que las posibilidades de aplicación del foro virtual son abundantes; prácticamente cualquier herramienta tecnológica puede servir para generar una discusión que, si el bibliotecólogo así lo desea, puede llevar a cabo con sus usuarios en un foro virtual, lo cual, además de traer los beneficios ya mencionados, le permite ahorrar tiempo la biblioteca en hacer estudios de usuarios, emplee en otras actividades.

3.4.6 Planificación de los foros virtuales

El foro de discusión virtual se puede utilizar:

- Como complemento. Para dar continuidad a las actividades de las clases presenciales. En este caso, el profesor inicia una actividad en el aula y, posteriormente, solicita a los estudiantes que ingresen al foro virtual para continuar con el tema, propiciando el intercambio de ideas, contrastando opiniones y generando conclusiones.

- Como apoyo. El foro puede muy bien ayudar a que el alumno cumpla con las experiencias de aprendizaje extra-clase. Si este es el caso, el maestro indica la tarea a los estudiantes y, adicionalmente, abre un foro de discusión virtual en el que los alumnos puedan reportar las experiencias y resultados de las actividades académicas que hayan realizado de manera independiente.

- Como suplemento. En algunas ocasiones, excepcionalmente el foro puede usarse para sustituir algunas de las actividades realizadas con el docente. Cuando por alguna causa extraordinaria el profesor no puede trabajar directamente con los estudiantes, mantener un foro de discusión abierto puede “resolver el problema”; si los alumnos ya se encuentran familiarizados con el uso de esta herramienta, incluso uno de los estudiantes puede asumir el papel de moderador de la discusión, en las ocasiones en que el profesor esté ausente.

Para incorporar exitosamente el uso del foro de discusión virtual en las actividades del curso, es conveniente que el profesor considere las siguientes sugerencias:

- Es necesario contar con el planeamiento didáctico del curso. La planeación que el profesor ha realizado de su curso se manifiesta en productos tales como la guía de clases que elaboró para los alumnos, o bien las unidades didácticas y planes de clases que son de uso personal.

- Es muy deseable que el profesor tenga ya diseñadas las experiencias de aprendizaje independiente que los alumnos deberán realizar a lo largo del curso. A partir de estas actividades pueden surgir bastantes oportunidades para crear un foro de discusión.

- Para que la participación de los alumnos en el foro sea realmente productiva, es conveniente orientarlos acerca de diversas fuentes de información en las cuales puedan investigar sobre el tema de la discusión. Esto hace necesario que el profesor conozca una buena cantidad de fuentes de información que están disponibles tanto en la biblioteca como en la Internet.

3.4.7 Impacto de los foros virtuales en las bibliotecas

El foro virtual ha experimentado recientemente un explosivo crecimiento, debido a la introducción de nuevas herramientas de Computación y telecomunicaciones con cobertura global, y a conciencia que han tomado los interesados gerente de bibliotecas una forma válida de servicio, muy económica y de alta calidad, que puede aumentar el valor del capital

intelectual de las personas a gran escala. El elemento más importante de este crecimiento ha sido la rápida expansión del Internet¹², la que combinada con el desarrollo de nuevas y más sofisticadas herramientas de aprendizaje a través de la red y facilidades de multimedia, produce un importante salto en nuevos servicios de biblioteca.

Del océano virtual de Internet se nutre el foro virtual, explotando las facilidades creadas por el desarrollo de las NTIC. Por otra parte, se ha reconocido ampliamente que foro y la biblioteca son elementos principales de la Educación. En la actualidad, lo foro virtuales no se limita solamente al mundo de la educación (Universidades, bibliotecas, Institutos); sino que trasciende los límites de este sector, para instalarse como actividad fundamental de las empresas y corporaciones para crear valor.

Se puede advertir que la idea de un foro virtual siempre ha estado basada en el uso de nuevas tecnologías, que se han utilizado para acortar las distancias entre el usuario y la biblioteca. La biblioteca implica también cambios de paradigmas, que siempre son difíciles de superar. De ellos el más importante es el cambio del ver el bibliotecólogo físico al bibliotecólogo virtual en la red.

El foro virtual es mucho más que un servicio, que posee los siguientes aspectos que lo caracteriza:

- Evitar los desplazamientos de los usuarios.
- Flexibilizar los horarios.
- Promover la formación de hábitos.
- Individualizar el ritmo del aprendizaje.
- Promover la participación activa y el trabajo colaborativo.

- Retroalimentar al bibliotecólogo y permitirle reorientar al usuario.
- Facilitar el acceso y aumentar las referencias bibliográficas.
- Facilitar la actualización de contenidos.
- Permitir instancias de socialización.

Sino porque además cobra mayor importancia debido a la accesibilidad masiva a los medios electrónicos de comunicación existentes y a la consolidación de nuevas teorías de aprendizaje. Estas dos variables hacen posible generar un tipo de biblioteca moderna y contextualizada, en la cual se garantiza la calidad de los contenidos, se flexibilizan los canales de comunicación entre el concepto y el individuo, se acortan las distancias y los tiempos de ejecución y las distancias son cada vez menos relevantes.

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1 Tipo de investigación

La investigación es un proceso de indagación y búsqueda de información a través de recursos metodológicos que orienten el camino para la búsqueda del conocimiento. Para el caso de este estudio, el cual tuvo como objetivo diseñar un servicio de información que utilice el foro virtual como herramienta tecnológica para la difusión de contenidos en la Biblioteca del CVA, se utilizó una investigación de campo, la cual se caracteriza por la indagación en el lugar donde ocurre el estudio, la información se recaba directamente de la realidad objeto de estudio.

En lo que se refiere al nivel de profundidad, el estudio fue de tipo descriptivo, por cuanto se describieron las situaciones observadas, se caracterizó el foro virtual y describió de manera detallada los servicios que presta la Biblioteca del CVA, para ello, se realizó una entrevista al personal de la unidad de información, aplicó a los usuarios un cuestionario y se realizó una observación directa a otros centros de información. De tipo no experimental-transaccional, puesto que la información obtenida fue en un período de tiempo determinado, sin la manipulación de ningún tipo de variables.

De temporalidad transversal contemporáneo, ya que se el estudio se realizó en el transcurso del mes de enero de 2011, donde se realizó una revisión bibliográfica sobre el tema de los foros virtuales y servicios de información en la unidades de información. Esta información se obtuvo principalmente de artículos e informes publicados en Internet, además de entrevistas personales a personas expertas en el tema. También se realizó consultas a través del correo electrónico y se participó en foros de discusión en páginas de internet sobre el tema y se obtuvo información pertinente; ya que se obtuvo de los usuarios de la Biblioteca Centro Venezolano Americano

4.1. Diseño de investigación

El proceso de investigación se realizó en cinco fases:

Fase 1. Diagnóstico de los servicios de información

En la primera fase se realizó un diagnóstico, en donde se realizó una entrevista al gerente de la biblioteca, para conocer la institución, el personal que labora; los usuarios, el material bibliográficos y por últimos su infraestructura tecnológica, estos con el objetivo de saber la situación real de los recursos con que cuentan y construir un diagnóstico del estado actual de los servicios de información.

Fase 2. Evaluación del foro virtual

Una segunda fase, se evaluó un servicio de información que utilice el foro virtual como herramienta y recurso de comunicación e información. En la que tomen en cuenta como muestra el foro de la biblioteca “Centro Virtual Cervantes” y foros “Conferencia Remesas y Desarrollo, evalué aspectos como ¿qué tema publican como foros?, ¿origen de dónde se desarrolla?, a ¿qué usuarios invitan?, ¿qué recurso utilizan el foros estructuralmente?, en ¿qué horarios se abren el foros?, y a ¿cuáles son los moderadores que interviene? A partir de estos realicé un cuadro comparativo explicando la diferencia de un foro de una biblioteca y de una institución.

Fase 3. Determinación de características de un foro virtual

En la tercera fase se determinó a través de un cuestionario para los usuarios de las bibliotecas CVA, las características que deberían tener el foro virtual para la Biblioteca del CVA. Entre los cuales fueron primero enfocada en el facebook, segundo sobre alfabetización tecnológica, tercero, como preferencia y gusto de los usuarios.

Fase 4. Diseño del servicio de información

Una cuarta fase, se diseñó el servicio de información que utiliza el foro virtual como herramienta tecnológica para la difusión de contenidos para la Biblioteca del CVA, en la cual explicó como va a ser el foro virtual su misión y visión, procedimientos, fases y beneficios que traer.

Fase 5. Elaboración de lineamientos

La quinta fase, se establecieron los lineamientos para implementación del servicio de información a través del foro virtual, como horas, aplicación, normas y uso del foro de debates.

4.3. Población y muestra

La población la constituye el conjunto de personas insertas al estudio realizado, de acuerdo al Departamento de Control de Estudios el número total de inscritos es de seiscientos once (611) estudiantes del CVA y cincuenta y nueve (59) sujetos correspondientes a los empleados que trabajar en la institución, lo cual para este estudio representó la población a estudiar.

En lo que se refiere a la muestra, ésta constituye una parte de la población, de tal manera que su selección dependió del muestreo no probabilístico de tipo intencional, para lo que la investigadora consideró criterios particulares para su selección, específicamente, aquellos usuarios que consultan con regularidad y trabajadores de la biblioteca, es decir, cincuenta (50) usuarios de la Biblioteca del CVA.

4.4 .Técnica e instrumento de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos en esta investigación, estuvieron conformadas por: la técnica de observación directa y la entrevista, y los instrumentos utilizados fueron la lista de cotejo, la guía de entrevista y el cuestionario, los cuales permitieron recabar la información sobre las necesidades y servicios de la biblioteca, además de los requerimientos para los foros virtuales.

Para su elaboración y diseño, se siguieron diversas fases. En primer lugar, se partió de la identificación de aquellos servicios que esperan que la biblioteca tenga para los usuarios. Dichos servicios van asociados a distintos elementos que integran los servicios actuales existentes. Sobre estos elementos, la segunda fase, comprendió determinar los criterios que se conectan con el servicio de foro virtual como herramienta tecnológica para la difusión de contenidos de la Biblioteca del CVA. Por último, se consideró una escala nominal, a la que se adjudicaron valores diferentes, que se utilizaron para clasificar y medir los criterios. Todo esto permitió definir y comprender los conceptos evaluados.

4.5. Técnicas de representación y análisis de datos

La investigación se desarrolló en función un análisis descriptivo de nivel nominal, para ello se consideró la frecuencia y su respectivo porcentaje, que caracterizó desde el punto de vista numérico los fenómenos objetos de estudio que responden a los objetivos de la investigación. Esta información se organizó de manera sistemática en tablas y se utilizó la técnica de gráficos circulares para mejor visualización de los resultados.

4.6 Presentación y análisis de los resultados

4.6.1 Diagnóstico de la biblioteca del CVA

El objetivo de este diagnóstico fue conocer la situación actual de la Biblioteca del CVA, para así estudiar la factibilidad del servicio de información del uso del foro virtual para la biblioteca del CVA, mediante el reconocimiento de información del servicio. El diagnóstico de la biblioteca del CVA, objeto de estudio de esta investigación se realizó a partir de la aplicación de una entrevista al gerente de la biblioteca, para así estudiar la factibilidad del servicio propuesto. El análisis de los datos recolectados mediante las preguntas realizadas en la entrevista a la gerente de la biblioteca permitió identificar:

- Primero conocer la institución, en cuestión de dirección, horarios, teléfono, correo electrónico y pagina web.
- Segundo, número de personal que será imprescindible para moderar los foros.
- Terceros, conocer el tipos de usuario que asisten a la Biblioteca del CVA.
- Cuarto, conocer el material bibliográfico de la colección.
- Quinto su infraestructura tecnológica indispensable para la puertas en servicio, su producto y servicio; que sirvieron para conocer la página de facebook que tiene 1.807 seguidores, teniendo una alta demanda de usuarios virtuales, y poder así enlazar el foros debates.

Este diagnóstico, permitió enfatizar en la necesidad de plantear una propuesta para el diseño de un foro de debates en la Biblioteca del CVA como herramienta tecnológica para difundir sus contenidos a los usuarios y así satisfacer sus necesidades de información.

4.6.2. Experiencia de foro virtual como herramienta tecnológica para la difusión de contenido

Evaluar el foro virtual como herramienta tecnológica de difusión, se utilizó la observación directa en la que se pudo detectar la característica, forma, norma y utilización dentro de la que fueron las evaluadas el Centro Virtual Cervantes y Conferencia Remesas y Desarrollo fueron y se obtuvieron los siguientes:

CUADRO COMPARATIVO CARACTERISTICAS DE FORO VIRTUAL

ASPECTO TOME EN CUENTA	CENTRO VIRTUAL CERVANTES	CONFERENCIA REMESAS Y DESARROLLO
TEMAS	Es un foro amplio en temas	Es un foro virtual especializado en un solo temas como la Migración en Américas
ORIGEN	Es un servicio que esta suscrito a la Biblioteca de Cervantes	Es un servicio que esta suscrito a una fundación
USUARIOS	Los participantes son investigadores, profesores, estudiantes e interesado en el tema.	Sólo se hacer invitación para especialista en el tema
RECURSOS	Presentan un icono de ayuda para conocer su funcionamiento, normas y pregunta frecuente al foro, se puede ordenar los mensajes por autor, asunto y fecha. Tienen recursos de información y documento de interés al foro para participar.	Presenta los objetivos del foro de migración, que es el foro virtual, los moderadores, organizadores y forma de contacto. Tienen recursos de información y documento de referencia para consultar artículos, monografías, ponencias y enlaces. Disponer de foros anteriores para opinar

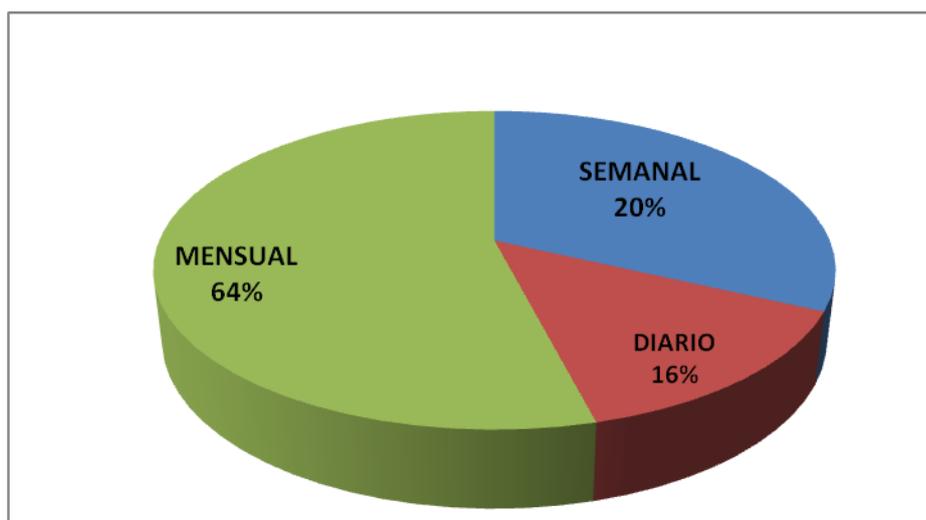
HORARIO	Es abierto	Establecer lapso de tiempo
MODERADORES	Son bibliotecólogos	Son especialista en el área del temas que se tratar el foro

3.6.3 Resultados obtenidos del cuestionario

Se recibieron un total de 50 encuestas, desde el 9 de junio hasta el día 30 de junio de 2011, en que se recibió la última respuesta. VER (ANEXO) A continuación se muestran los resultados obtenidos y su correspondiente análisis:

CUADRO 1. Con que frecuencia suele conectarte al facebook

TIEMPO	FRECUENCIA	%
DIARIO	32	64
SEMANAL	10	20
MENSUAL	8	16
TOTAL	50	100



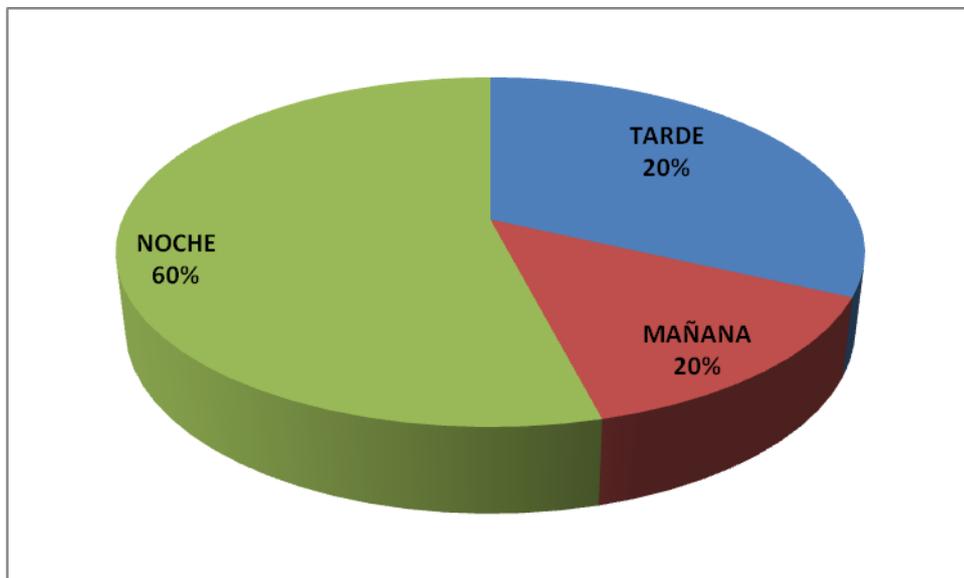
Fuente: Garcia, Susana

De la frecuencia de conexión que suele conectarse en facebook mensualmente contestaron un total 32 usuarios lo que el corresponde 64% de los encuestados. Semanalmente contestaron un total 10 usuarios lo que le corresponde 20% de los encuestados y diariamente se recibió un total de 8 usuarios lo que el corresponde al 14% de los encuestados.

De acuerdo con esta pregunta, es importante tener en cuenta que según la frecuencia de conexión que se utilizaría para el foro de debates sería diariamente.

CUADRO 2. En que horario suele conectarse al facebook

HORARIO	FRECUENCIA	%
MAÑANA	10	20
TARDE	10	20
NOCHE	30	60
TOTAL	50	100



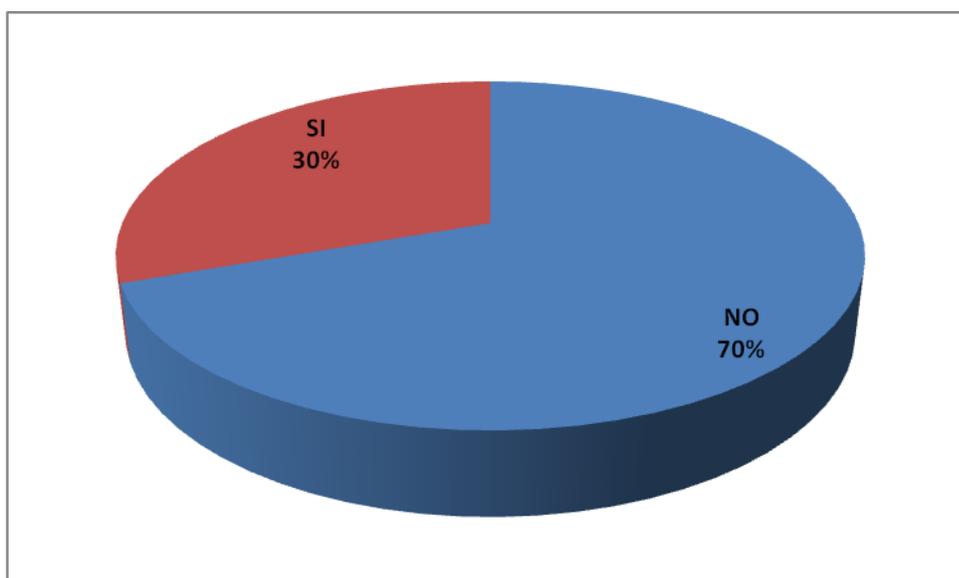
Fuente: Garcia, Susana

En cuanto a esta pregunta el 60 % es decir 30 de los 50 usuarios encuestados suele conectarse en la noche, mientras que 10 correspondientes al 20% del total lo han utilizado en la mañana y tarde

Esta respuesta establece que el foro de debates sólo se abrirá para la noche debido a que hay más usuarios conectados.

CUADRO 3. Saber utilizar la aplicación de foros de debates en el facebook

UTILIZACION DE LOS FOROS DEBATES	FRECUENCIA	%
SI	15	30
NO	35	70
TOTAL	50	100



Fuente: Garcia, Susana

De los datos recolectados, utilizar la aplicación de foros de debates en el facebook, se obtuvo la siguiente información.

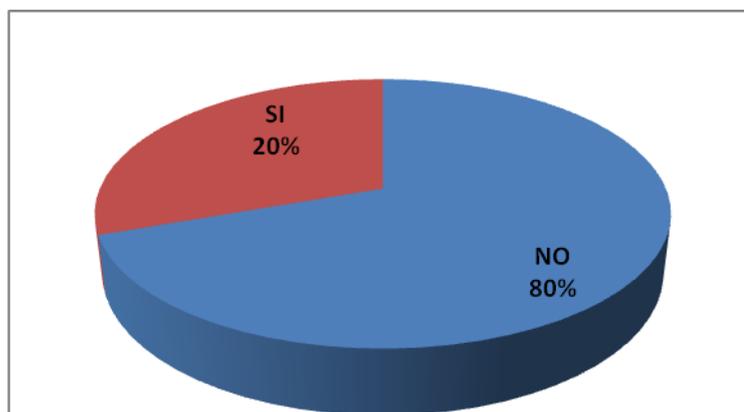
- El 70% es decir 35 usuarios del total encuestado No aplica los foros de debates en el facebook.

- El 30% es decir 15 usuarios, Si conocer la aplicación de foros de debates en el facebook.

Allí se puede establecer que no existe una mayor divulgación por parte del facebook de conocer sus aplicaciones, por lo tanto se recomienda una guía de uso del foro de debates del facebook.

CUADRO 4. Conoce la pagina del facebook del Centro Venezolano Americano

CONOCIMIENTO DE LA PAGINA DEL FACEBOOK CVA	FRECUENCIA	%
SI	10	20
NO	40	80
TOTAL	50	100



Fuente: Garcia, Susana

Frente a esta pregunta, los resultados obtenidos fueron

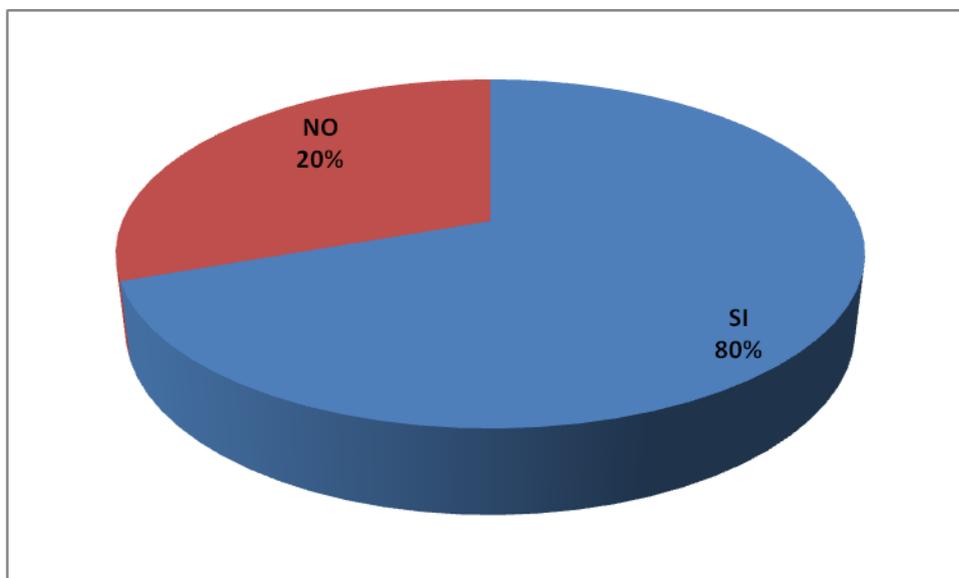
- El 80% de los encuestados es decir 40 usuarios, no conoce la página del facebook del Centro Venezolano Americano

-El 20% correspondiente a 10 personas, si conocer la página del facebook del Centro Venezolano Americano

De acuerdo a estos se puede deducir que la biblioteca del CVA no ha divulgado su página del facebook

CUADRO 5. Estaría dispuesto a participar en un foro de debates creado por la Biblioteca del CVA

PARTICIPACIÓN DEL FORO DE DEBATE DE LA BIBLIOTECA DEL CVA	FRECUENCIA	%
SI	40	80
NO	10	20
TOTAL	50	100



Fuente: Garcia, Susana

De acuerdo con la pregunta anterior los usuarios estaría dispuesto a participar en un foro de debates creado por la Biblioteca del CVA, calificaron la respuesta obtenida arrojando los siguientes resultados.

- El 80 % correspondiente a 40 usuarios calificaron la respuesta obtenida como si

- El 20% correspondiente a 10 usuarios calificaron la respuesta obtenida como no

Queda establecido que según los resultados los usuarios tiene iniciativa de participar en un foro de debates creando por la Biblioteca del CVA.

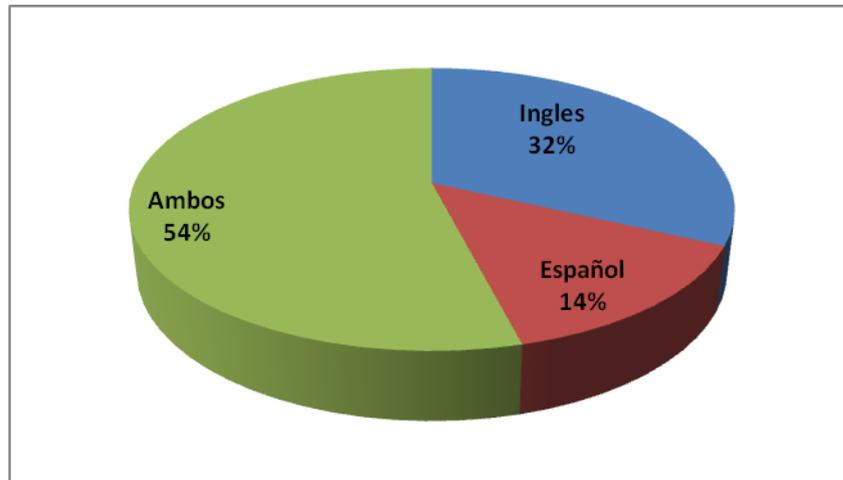
CUADRO 6. Qué temas considera importante trata en este foro

Estas fueron los temas consideras los usuarios importante trata en este foro esta pregunta de la encuesta fue de manera textual, quedando los temas que más se repite y engloban un tema en particular:

1. Deporte
2. Idioma ingles y español
3. Cultura de estados unidos y Venezuela
4. Eventos de CVA
5. Política
6. Economía
7. Educación en ingles
8. Cultural general
9. Actualidad
10. Música
11. Problemas entre países
12. Artes
13. Ecología
14. Educación sexual
15. Películas del CVA
16. Religión
17. Curiosidades
18. Dudas en ingles
19. Avances tecnológico
20. Problemas ambientales

CUADRO 7. Qué idioma le gustaría que fuera el foro

IDIOMA DEL FORO DE DEBATE DE LA BIBLIOTECA DEL CVA	FRECUENCIA	%
INGLES	16	32
ESPAÑOL	7	14
AMBOS	27	54
TOTAL	50	100



Fuente: Garcia, Susana

Para esta pregunta se recogieron los siguientes resultados.

- El 54%, que corresponde a 27 usuarios calificaron que prefiere en ambos idioma el foro de debates
- El 32 %, es decir 16 personas lo calificaron que prefiere en ingles idioma el foro de debates
- El 14%, correspondiente a 7 personas lo calificaron que prefiere en español idioma el foro de debates

De acuerdo a las estadísticas mencionadas anteriormente, el foro de debates será de ambos idiomas ingles- español

CAPITULO V. DISEÑO DEL SERVICIO DE FORO VIRTUAL EN LA BIBLIOTECA DEL CVA

En esta investigación se propone crear un servicio de información innovador, seguro y confiable que utilice el foro virtual como herramienta tecnológica de apoyo con el fin de satisfacer las necesidades de información específicas de cada usuario suscrito a la página del facebook de la biblioteca del CVA, esperando que con el desarrollo del mismo se pueda aprovechar, mediante el ingreso del perfil de cada usuario en el facebook. Ya que esta herramienta tecnológica será partidario de la difusión de contenidos, con el fin de ofrecer un servicio más a la Biblioteca del CVA. La información que se el ofrecerá a los usuarios del servicio estará constituida por temas que los usuarios propongan para una mejor dinámica entre la biblioteca y el usuario. La creación del servicio va a brindar un aumento de usuario, una mejor comunicación con la biblioteca y un nuevo servicio para brindar a sus usuarios virtuales, todos estos con el apoyo de las tecnologías de información y comunicación emergente.

4.1. Misión

Satisfacer las necesidades de información del usuarios de una manera rápida y oportuna, apoyándose en el contenido temático que proponga los usuarios inscritos, así como también usar el facebook como una herramienta tecnológica educativa, con el fin de ahorrar tiempo y esfuerzo por parte de usuario y apoyarle en el área de investigación.

4.1.1. Visión

Ofrecer un servicio de calidad el cual procure el reconocimiento de sus servicios y la certificación de que la biblioteca ayude a los usuarios con sus necesidades de información.

4.1.2. Objetivo general

Diseñar un servicio de información que utilice el foro virtual como herramienta tecnológica para la difusión de contenidos en la Biblioteca del CVA con el fin de lograr un mejor y mayor aprovechamiento de los productos y servicios con que cuenta la misma y poner a disposición de los usuarios reales y potenciales una mejor servicio de promoción, divulgación y mejor comunicación usuarios y biblioteca.

4.1.3. Objetivo específicos

- Crear un servicio de información que facilite la comunicación con la biblioteca del CVA.
- Desarrollar una interface amigables con una guía que facilite el manejo de foro de debates de la página del facebook de la biblioteca del CVA.
- Ofrecer a los usuarios un servicio de manera periódica que satisfaga sus necesidades de información
- Proporcionar información que sea de valor agregado a sus investigaciones.
- Lograr un mejor aprovechamiento de la página del facebook de la biblioteca Centro Venezolano Americano, así como de los recursos de información.
- Formar un servicio para los usuarios virtuales para una mejor gestión y uso eficiente de la biblioteca.
- Ajustar los servicios de la biblioteca con las necesidades de información de los usuarios, haciéndolas más eficaz.

- Desarrollar técnica para la sistematización, organización y difusión del nuevo servicio del foro virtual de la biblioteca del CVA.
- Acortar el tiempo de respuesta a las necesidades de información de los usuarios.

4.1.4 Funciones

- Determinación de los perfiles de usuarios para foro de la biblioteca del CVA
- Búsqueda y localización de los recursos de información relacionados al tema del foro virtual de interés de cada usuario.
- Determinación que temas tiene más opiniones.
- Consulta remota a catálogos de otras bibliotecas a través de link.
- Disponer de un correo electrónico la Biblioteca del CVA para las solicitudes del foro.
- Atención a todas las solicitudes que los usuarios solicite.

4.1.5 Beneficios del servicio de foros de debates de la Biblioteca del CVA

El servicio de información del foro virtual del CVA, ofrece una serie de beneficios, entre los cuales destacan:

- 1.** Facilidad en cuanto a la carga de información de su opinión en el foro de debates.
- 2.** Brinda seguridad en cuantos a los mensajes.

3. Permite, controlar y ordenar los mensajes del foro.
4. Ofrece un producto innovador que supere las expectativas del usuario.
5. Mejora el servicio prestado en la biblioteca del CVA.
6. Rápido acceso a la información con el uso de herramienta tecnológica.
7. Un mejor aprovechamiento de la red social Facebook de sus aplicaciones para un sentido informativo.
8. Poco a poco esta en un espacio común de uso frecuente de los usuarios.

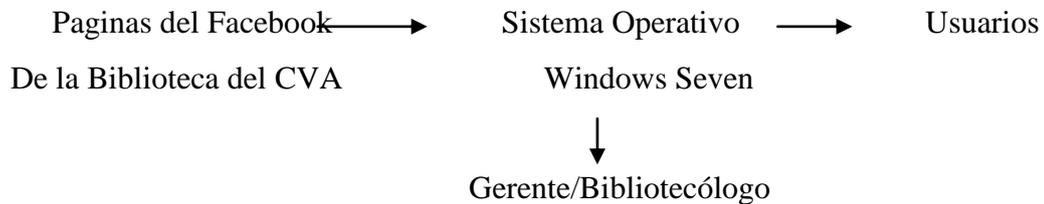
4.1.6 Fases del diseño del servicio del foro virtual de la biblioteca Centro Venezolano Americano

Fase 1. Planificación del diseño: Esta primera fase se trazaron los objetivos y se tomaron las acciones necesarias para el logro de la propuesta. Se identificaron todos los actores y casos de uso de información del foro virtual, así como también se desarrollaron un plan para implementarla propuesta.

Fase 2. Descripción del modelo propuesto: En esta fase se construye un flujo de cómo va hacer el sistema, que será virtual, es decir, que dicho servicio sea flexible a posibles modificaciones y se interactúe entre las fases hasta convertirse en el foro final. Se plantea implementar un servicio que apoye a la comunicación de los usuario, del CVA.

Fase 3. Arquitectura tecnológica

El servicio tendrá la arquitectura cliente, servidor como se describe en el siguiente gráfico:



Descripción de la arquitectura

Facebook CVA: Se empleara como servicio, que facilitará el manejo del foro debates.

Servidor de aplicaciones: Con el sistema operativo existente ya sea XP o Windows seven, es aquí donde se desarrolló para que el sistema sea accedido mediante el protocolo de conexión de red existente.

Administrador: Este servicio funcionará con un administrador (funcionario de la biblioteca, que será el encargado con un asistente que va realizar todas las operaciones del servicios, es decir, el mismo será el autorizado para aplicar, moderar, registrar, eliminar mensajes cuando sea necesario.

Estaciones de trabajo: Mediante computadoras personales de cada usuario será posible para acceder al foro, a través del navegador web.

Especificaciones de los casos de uso: A continuación se detallan las funcionalidades del servicio de foro virtual del CVA.

Fase 4. Lineamientos para la implementación del foro virtual

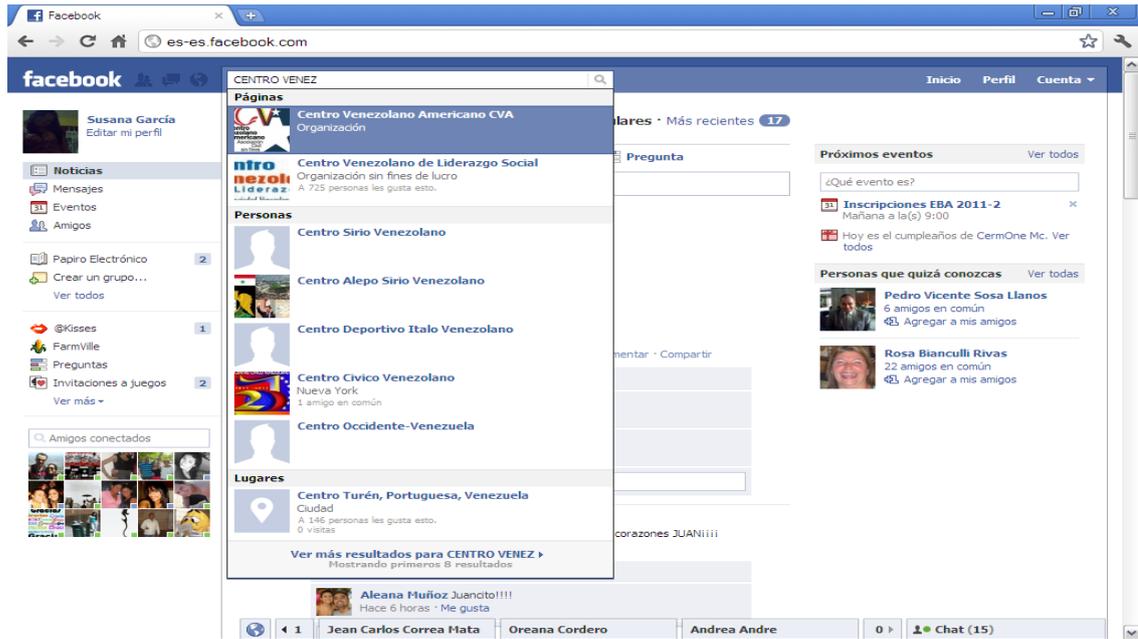
De acuerdo al cuestionario hecho para los usuarios se establecen los siguientes lineamientos:

1. El foro de debates va a ser diariamente, de lunes a sábados.
2. El foro de debates sólo se abrirá para la noche debido a que hay más usuarios conectados, colocándose la pregunta a partir de las 7:00 pm, y teniendo la oportunidad de participar desde esta hora hasta las 6:00 pm del siguiente día.
3. Tendrá una guía de uso del foro de debates del Facebook de la Biblioteca del CVA (Ver anexo D).
4. El foro de debates será en español e inglés.
5. Inicialmente se colocarán los siguientes temas:
 1. Deporte
 2. Idioma inglés y español
 3. Cultura de Estados Unidos y Venezuela
 4. Eventos de CVA
 5. Política
 6. Economía
 7. Educación en inglés
 8. Cultural general
 9. Actualidad
 10. Música
 11. Problemas entre países
 12. Artes
 13. Ecología

14. Educación sexual
15. Películas del CVA
16. Religión
17. Curiosidades
18. Dudas en ingles
19. Avances tecnológico
20. Problemas ambientales.

CAPITULO V: MANUAL DE USUARIO

- En el facebook en su perfil, hacer clic en buscar y escribir Centro Venezolano Americano



- A continuación se desplegar la siguiente ventana



- Seleccionar en la parte izquierda la pestaña link, se despliega esta ventana:

The screenshot shows the Facebook interface for the 'Centro Venezolano Americano CVA' page. The browser address bar shows the URL: www.facebook.com/CentroVenezolanoAmericanoCVA?sk=app_2373072738. The page header includes the Facebook logo, a search bar, and navigation links for 'Inicio', 'Perfil', and 'Cuenta'. The main content area features the organization's profile picture and name, followed by a post celebrating the 70th birthday of CVA Las Mercedes. A 'Foros' (Forums) section is visible with a button to '+ Iniciar un tema nuevo' (Start a new topic).

- Dale click a iniciar un tema nuevo, se despliega la siguiente ventana

The screenshot shows the 'Foros' (Forums) page for the 'Centro Venezolano Americano CVA' page. The browser address bar shows the URL: www.facebook.com/edittopic.php?uid=184552063211&action=8. The page header includes the Facebook logo, a search bar, and navigation links for 'Inicio', 'Perfil', and 'Cuenta'. The main content area features the organization's profile picture and name, followed by a 'Foro de debate' (Discussion forum) section with a 'Comenzar un Tema Nuevo' (Start a new topic) button. Below this, there is a form to create a new topic, including fields for 'Titulo' (Title) and 'Publicar' (Post), and a 'Publicar un nuevo tema' button.

- Donde se tiene la oportunidad de publicar el título del foro y de su opinión, para visualizar otros foros se entra en link foro de debate, la cual se puede mostrar todos los temas, mis temas, los temas de usuarios, por ejemplo:

CONCLUSIONES

Esta investigación se realizó con la intención de brindar un nuevo servicio el foro virtual como herramienta tecnológica para la difusión de contenidos a la biblioteca del CVA y utilizar el facebook de una manera educativa y no como es conocida como un medio de mensajería instantánea. El facebook es una red social que actualmente utiliza la mayoría de las personas, y la biblioteca debe ofrecer servicios que faciliten un mejor los servicios de la biblioteca y esté acompañado de las nuevas tecnologías de información.

El foro virtual que se propuso, fue diseñado con herramientas gratuitas como el facebook y de fácil acceso y uso para los usuarios. Todo esto con el fin de evaluar a un futuro el nivel de impacto que este servicio podría tener en la comunidad de usuario del CVA. El foro de debates sirve de espacio que propicie y genere el aprendizaje, fortalecer las competencias para argumentar, interpretar o proponer, construir conceptos mediante la participación colaborativa, compartir documentos, adquirir mayor información al preguntar o participar y crear comunidad virtual mediante discusiones de interés en tema que los usuarios propongan.

De esta investigación se puede concluir que se cumplió el objetivo de optimizar el foro de debate de la Biblioteca del CVA. Gracias a los resultados obtenidos se encontró que la propuesta no sólo fue viable para los estudiantes presenciales sino también para los usuarios remotos que cobraron más importancia dado que por este medio se abrió un espacio a un grupo de usuarios que no estaba identificado totalmente en la Biblioteca del CVA. Además se puede resaltar el logro en la actualización de la unidad de información con respecto a su servicio de apoyo en la investigación de la comunidad usuarios del CVA y lo que esto representa en cuanto a factores de satisfacción y eficacia, ampliando los canales de comunicación entre los usuarios y la biblioteca y logrando llevar a la misma un paso adelante en la resolución de inquietudes.

Las ventajas generadas por el servicio de foro de debates CVA son múltiples, al ofrecer a los usuarios acceso a la información en un nuevo espacio sin fronteras físicas lo cual redujo drásticamente la distancia de tiempo y espacio entre los usuarios y la biblioteca, ventajas que van desde una mayor divulgación de la información que posee la biblioteca hasta un mayor acercamiento de los usuarios a los servicios de la biblioteca mediante el uso de los recursos puestos a su disposición.

Se demostró además que no es necesaria una gran inversión para fortalecer los servicios que ofrece la biblioteca en cuanto a las necesidades de información de sus usuarios, sino que además puede involucrarse el soporte tecnológico con las herramientas con las ya se cuenta. En la actualidad el número de consultas diarias atendidas son 100, resulta gratificante ya que fue un producto pensado en suplir las necesidades de una comunidad, y a la vez permite continuar con la labor de diseñar nuevos servicios para las unidades de información con la ayuda de herramientas gratuitas o de bajo costo.

RECOMENDACIONES

Se recomienda, que la Biblioteca CVA realice una estrategia de publicidad para que todos los usuarios CVA conozcan y hagan uso del foro de debates del Facebook del Centro Venezolano Americano.

También, dar respuesta a todas las solicitudes de los usuarios sin importar la dificultad de las mismas. Se considera relevante que la gerente de Biblioteca del CVA, evalúe de manera periódica los procedimientos, reglamentos, misión y visión, con el fin de realizar posibles cambios que contribuyan a la mejora continua del servicio; y por últimos, cumplir con el uso y normas del foro de debates del CVA.

FUENTES CONSULTADAS

Arango, M. L. (2003): "Foros virtuales como estrategia de aprendizaje". Universidad de Los Andes. LIDIE – Laboratorio de Investigación y Desarrollo sobre Informática en Educación. Argentina. <http://www.rlcu.org.ar/revista/numeros/02-02-Abril2004/documentos/Arango.pdf>

Brito R. V. (2004): "El foro electrónico: una herramienta tecnológica para facilitar el aprendizaje colaborativo". http://www.uib.es/depart/gte/edutece/revelec17/brito_16a.htm

Cataldi, Z. & Cabero, J. (2006). Los aportes de la Tecnología Informática al aprendizaje grupal interactivo: la resolución de problemas a través del foro de discusión y de chat. *Píxel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 27. (<http://www.sav.us.es/pixelbit/articulos/n27/n27art/art2709.htm>). (30-01-2008).

Centro Venezolano Americano. La política del buen vecino hecho realidad. Caraca: Arte, (s/p)

COLMENARES, ANA MERCEDES (2007). COMPARTIENDO SIGNIFICADOS SOBRE LA EVALUACIÓN A TRAVÉS DEL FORO VIRTUAL... Artículos arbitrados, (39), 647-652.

Dorrego, Elena (2006). Educación a distancia y evaluación del aprendizaje. *Revista de Educación a Distancia*, (4), 23.

García Aretio, L. (2001). La educación a distancia. De la teoría a la práctica. Barcelona: Ariel, 329 pp., ISBN: 84-344-2637-4 (Rústica)

Gros, B. y Adrián, M. (2004): “Estudio sobre el uso de los foros virtuales para favorecer las actividades colaborativas en la enseñanza superior”, en *Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*. Vol. 5. http://www3.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_05/n5_art_gros_adrian.htm

Hurtado De Barrera, Jacqueline. Proyecto de investigación. Metodología de investigación holística. Caracas: Fundación Sypal, 6 ed., 2008.

Martínez, María Teresa y Briones, Stella Maris (2007). Contigo en la distancia: la práctica tutorial en entornos formativos virtuales. *Revista de Medios y Educación*, (029), 81-86.

MARGAIX ARNAL, Dídac. Informe APEI sobre Web social. 2008.

Núñez Mosteo, F.; Gálvez Mozo, A. y Vayreda Durán, A. (2003): “La participación en un foro electrónico: motivos, auditorios y posicionamientos”. *Universitat Oberta de Catalunya (UOC)*. <http://www.uoc.edu/dt/20181/>

ORNELAS GUTIÉRREZ, DAVID (2007). El uso del Foro de Discusión Virtual en la enseñanza. *Revista iberoamericana de educación*, (44/4), pp. 5.

Pérez Sánchez, Lourdes. “EL FORO VIRTUAL COMO ESPACIO EDUCATIVO: PROPUESTAS DIDÁCTICAS PARA SU USO”. Departamento de Teoría e Historia de la Educación Facultad de Educación. Universidad de Salamanca.

SEOANE GARCIA, Catuxa. Bibliotecas y Web social. 2007.

Tagua, M.A. (2006): “La utilización de los foros virtuales en la universidad como metodología de aprendizaje colaborativo” *Revista cognición* –nº8- Noviembre. Diciembre, pág. 56-74.

Torres Gordillo, Juan Jesús. Perera Rodríguez, Víctor Hugo (2010). LA RÚBRICA COMO INSTRUMENTO PEDAGÓGICO PARA LA TUTORIZACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS

APRENDIZAJES EN EL FORO ONLINE EN EDUCACIÓN SUPERIOR. Revista de Medios y Educación, (36), 141-149.

Villar, Gabriela (2008). La evaluación de un curso virtual. Consultado en octubre, 25, 20110 en <http://www.oei.es/tic/villar.pdf>.

ANEXOS

ANEXO A. Estructura organizativa del CVA





ANEXO B

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
 FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
 ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA



**GUIA PARA LA ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO APLICADA AL PERSONAL
 DE LA BIBLIOTECA CVA**

1. Identificación de la Institución

Nombre de la Unidad de Información: _____

Dirección: _____

Horarios: _____

Teléfono: _____

Correo electrónico y página web: _____

2. Recursos humanos

Responsable de la unidad de información _____

Numero de personal profesional _____

Numero del personal asistente _____

3. Usuarios

¿Qué tipo de usuarios asisten a la unidad de información?

4. Materiales bibliográficos

¿Cual es la colección existente en la unidad de información?

¿Esta colección esta catalogada por que sistema y si esta automatizada?

¿Qué tipo de colección tiene la unidad de información?

5. Producto y servicios de la unidad de información

¿Que producto tiene para promocionar la unidad de información? Explique cada una

¿Qué servicio tiene la unidad de información? Explique cada una

6. Infraestructura tecnológica

¿Como esta compuesta la infraestructura de la unidad de información con que equipos?

ANEXO C



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA
CENTRO VENEZOLANO AMERICANO
BIBLIOTECA DEL CVA



ENCUESTA

Instrucciones: Lee cuidadosamente cada una de la pregunta que a continuación se presentan y marque con una equis (X) las repuestas que sea el caso, que se adapten a su punto de vista y complete la que así lo requieran:

1.- ¿Con que frecuencia suele conectarte al facebook?

- Diario
 Semanal
 Mensual

2. ¿En que horario suele conectarse al facebook?

- Mañana
 Tarde
 Noche

3.- ¿Saber utilizar la aplicación de foros de debates en el facebook?

SI NO

4.- ¿Conoce la pagina del facebook del Centro Venezolano Americano?

SI NO

5.- ¿Estaría dispuesto a participar en un foro de debates creando por la Biblioteca del CVA?

SI NO

6.- ¿Qué temas considera importante trata en este foro?

- 1.- _____
- 2.- _____
- 3.- _____

7.- ¿Qué idioma el gustaría que fuera el foro?

Ingles Español Ambos

GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

ANEXO D: GUÍA DE USUARIO

Los foros debates del CVA

Los foros son puntos de encuentro donde quienes desean comunicarse entre sí o con la Biblioteca del CVA pueden compartir información y experiencias, plantear y resolver dudas e intercambiar opiniones sobre temas de interés común.

Los foros están abiertos a la participación de cualquier persona o institución, siempre que se respeten las normas y se emplee un tono correcto con los demás participantes.

Características

Los foros debates de la Biblioteca del CVA disponen de moderadores que será bibliotecólogos. Su misión es, esencialmente, velar por el cumplimiento de las normas, mantener la coherencia temática de los hilos (es decir, la sucesión de mensajes que se refieren a un mismo asunto) y gestionar el archivo histórico de los mensajes. En el caso de que se repitan discusiones ya debatidas en el foro, se remitirá a los participantes a ese archivo histórico.

Los bibliotecólogos moderan los foros diariamente de lunes a viernes, en el turno de la noche. Aunque, la actualización de los mensajes variará en función del día de envío y de las diferencias horarias entre el lugar de origen y el lugar de recepción.

La Biblioteca del CVA respeta la pluralidad de opiniones y, consecuentemente, publicará todos los mensajes que cumplan las normas y que versen sobre temas pertinentes al foro. Sin embargo, no secunda ni se responsabiliza de las opiniones personales, de la forma ni de los contenidos que aparezcan en los mensajes.

Las personas que contribuyan con sus mensajes a los foros de debates CVA autorizan, mediante su envío, a la Biblioteca del CVA que proceda libremente a su utilización, reproducción, distribución y transmisión o comunicación pública por cualquier medio.

A discreción del CVA, se remitirán a la directora de la Biblioteca del CVA ciertas consultas que, por su relevancia o repercusión, hayan despertado un especial interés. El CVA no se compromete a contestar ningún mensaje.

Funcionamiento

Hay dos maneras de publicar un mensaje: como tema nuevo o como respuesta a cualquiera de los mensajes ya existentes en el foro.

- Para proponer un nuevo tema de discusión: pulse sobre el botón.

Iniciar un nuevo tema

- Para responder a un mensaje cualquiera, elija el mensaje al que quiere contestar y ábralo y presione responder
- Todos los mensajes llegarán en primer lugar al moderador, que es quien decide su publicación en el foro. No obstante, si desea comunicarse con él exclusivamente, déjale un mensaje en el muro en “Compartir”. De este modo, su mensaje no aparecerá publicado en el foro.

Nota importante:

Antes de enviar un mensaje a un foro, cerciórese, por favor, de que está correctamente escrito. El CVA se responsabiliza de la forma de los mensajes en los foros, sino que se limita a publicarlos tal y como se reciben, siempre que cumplan las normas especificadas. La responsabilidad de los mensajes, tanto en la forma como en el contenido, es exclusivamente de sus autores

La propuesta vertida en este trabajo intenta dar a conocer recursos informativos poco explotados hasta el momento. Sin embargo, no se buscan estos recursos arbitrariamente, sino que se emplea una serie de conceptos teóricos que datan de una época anterior a las propias tecnologías. De esta forma la técnica es el medio, en tanto que el concepto el fin a alcanzar.

En el caso particular de la Biblioteca del CVA, este servicio servirá para «acercar» el facebook y los usuarios virtuales que actualmente no lo usan (la gran mayoría) como medio de discusión. Por otra parte, también se racionalizarán recursos ya que se gestionará una sola suscripción por lista independientemente de la cantidad de personas que la usen.

Esto es muy importante debido a que la Biblioteca del CVA se conecta a la red vía modem, por lo que la duplicidad de información redundante directamente en mayores costos de comunicación.

La presente propuesta debe concebirse como un complemento de los servicios de información existentes. Nunca se pretendió que servicios de la naturaleza del aquí tratado reemplazaran las funciones básicas de la biblioteca o el centro de información, sino que lo enriquecieran.

Por último, se rescata la necesidad de realizar estudios sobre el comportamiento de la información científica que fluye por estos canales. El funcionamiento de este servicio brindará la información necesaria para ello, sin embargo deben diseñarse nuevos métodos y técnicas para su análisis. Esta es la línea para futuros desarrollos.

Recomendaciones

- El participante debe dejar claro el destinatario del mensaje, bien sea para el foro, bien para el moderador.

- Conviene recordar que los mensajes van dirigidos a personas: aunque el medio es impersonal, sus participantes no lo son.
- El foro se enriquece con las contribuciones de todos; por eso recomendamos la participación activa.
- Hay que intentar resumir el contenido del mensaje en los campos «título» o «responder» según se conteste un mensaje o se inicie una nueva discusión, para agilizar su lectura.
- Si contesta a un mensaje publicado, no es necesario citarlo íntegramente, ya que todos los miembros del foro pueden leer el original.
- Por cortesía, es recomendable agradecer la ayuda de aquellos participantes del foro que nos han proporcionado una información solicitada.
- El participante puede escribir los mensajes en cualquiera de las lenguas oficiales españolas o inglesas; el CVA no se compromete a incluir mensajes en otras lenguas. Los moderadores responderán siempre en español.
- Un usuario puede contestar un mensaje o participar en un hilo que ya ha perdido vigencia. En esos casos, por cortesía y en beneficio de la propia discusión, se recomienda que el usuario, de modo paralelo a la publicación en el foro, avise mediante correo electrónico a la persona a la que responde de que hay un nuevo mensaje en ese viejo debate.
- Mantener la objetividad y no emitir juicios de valor sobre las preguntas o necesidades de información de los usuarios durante la operación.

- Utilizar técnicas neutrales de entrevista para concretar las preguntas y cuando se haya especificado se debe responder a los usuarios de un modo preciso y adecuado en cuanto a duración y calidad de la respuesta para satisfacer su demanda.
- Una respuesta bien estructurada se compone de introducción, cuerpo y conclusión.
- Introducción: Se debe saludar al usuario y agradecerle por usar el servicio de Foros de debates e inmediatamente mencionar el asunto de la pregunta.
- Cuerpo: Se deben mencionar las fuentes de información de las cuales se está suministrando la información que se envía por separado o como un archivo adjunto y se debe explicar cómo y dónde se encontró la información y su ubicación con respecto al recurso recomendado.
- Conclusión: El moderador debe despedirse siempre para dar por concluida la sesión y la despedida debe contener la firma incluyendo su nombre o iniciales, cargo, institución e información de contacto.
- En lo posible no utilizar el uso de jergas, acrónimos o abreviaturas de Internet.
- Escribir con claridad todas las respuestas y relacionarlas con el nivel de la pregunta.
- Las respuestas ofrecidas deben ser precisas, comprobar los hechos y evaluar las fuentes.
- Siempre se debe comprobar la ortografía y verificar que las URL incluidas en las respuestas si se encuentren en funcionamiento.
- Citar siempre las fuentes de información sin importar el tipo de formato en que se encuentre el documento.

- El moderador debe recomendar al menos un recurso para cada pregunta realizada.

Lo que no deben hacer los usuarios

- El incumplimiento de alguna de estas normas por parte del participante supondrá la no publicación del mensaje en el foro.
- En ningún caso se publicarán mensajes que:
- Contengan mensajes publicitarios;
- Estén firmados con seudónimo;
- Contengan insultos o empleen un lenguaje obsceno, o cualquier otra expresión que descalifique a personas, colectivos o instituciones;
- Tengan contenidos terroristas o pornográficos;
- Difundan de manera ilícita información o programas protegidos por las leyes internacionales de autoría o propiedad intelectual; envíen documentos adjuntos a los mensajes dirigidos al foro sin autorización previa del moderador, ya se trate de imágenes o textos.