

La técnica del *Focus Group* para determinar el diseño de experiencias de formación de usuarios

CARLOS FERNANDO CORTÉS GÓMEZ

Introducción

El ser humano es un individuo por naturaleza curioso y en ocasiones desea investigar o seguirle la huella a algo para conocer una novedad, detectar algún problema, saber de qué se trata alguna situación, etcétera.

El hecho de poder cuestionarse sobre algún problema que ocurre en nuestro alrededor es un camino que lleva a entender un fenómeno, su problemática y una posible solución que pueda resolver una determinada situación o hecho.

Como en las otras disciplinas la bibliotecología también puede proponerse el hecho de investigar o descubrir la verdad o solución sobre una determinada situación. Para ello, la investigación cualitativa es una gran ayuda en nuestra área, sobre todo

para el campo fenoménico denominado usuarios de la información, que se plantea que observadores competentes y cualificados pueden informar con objetividad, claridad y precisión acerca de sus propias observaciones del mundo social, así como de las experiencias de los demás. Por otra parte estos investigadores se aproximan a un sujeto real, un individuo que está presente en el mundo y que puede, en cierta medida, ofrecernos información acerca de sus propias experiencias, opiniones, valores, etcétera (Rodríguez, Gil y Flores, 1999, p. 62).

La investigación cualitativa ayudará a que los sujetos, en este caso nuestros usuarios de información, ofrezcan, desde sus propios puntos de vista, respuestas que serán registradas por el investigador para que pueda después adentrarse en cada sujeto o individuo para esclarecer un hecho o situación.

La investigación cualitativa incluye diferentes fases algunas de las más importantes son las siguientes:

- Identificación del problema.
- Establecimiento de las preguntas que se van a investigar.
- Formulación de objetivos generales y específicos.
- Selección de casos.
- Selección de una estrategia metodológica.
- Preparación de casos.

- Obtención de datos.
- Análisis preliminar.
- Análisis final.
- Presentación del informe final.

Valles (1997) señala que en la investigación cualitativa el investigador debe tener cierta preparación y cubrir varios requisitos entre los que se encuentran:

- Ser paciente, saber ganarse la confianza de aquellos a quienes estudia.
- Utilizar una gran variedad de métodos de investigación social.
- Ser meticuloso con la documentación (archivar metódicamente y a diario).
- Tener confianza en sus interpretaciones.
- Verificar y contrastar constantemente la información.
- No descansar hasta que el estudio se publique.

Como se mencionó anteriormente, la investigación cualitativa debe seleccionar un método para realizar el estudio, citamos algunos a continuación:

- Estudio de caso.
- Observación.
- Entrevista en profundidad.
- Grupos de discusión.
- Análisis de contenido.
- Incidente crítico.
- Historia de vida e historia oral.

- *Focus group*.
- Sistemas antreferentes.
En este capítulo se aborda un estudio realizado siguiendo la técnica del *Focus Group* o grupo focal.

Focus Group

El *Focus Group* (grupo focal) es una técnica que centra su atención en la pluralidad de respuestas obtenidas de un grupo de personas, y es definida como una técnica de la investigación cualitativa cuyo objetivo es la obtención de datos por medio de la percepción, los sentimientos, las actitudes y las opiniones de grupos de personas.

Matus y Molina (2005) señalan que esta técnica cualitativa pretende aprehender los significados que los sujetos comparten y que se expresan mediante el lenguaje.

Por otro lado, Romo y Castillo (2007) señalan que el grupo focal tiene predominantemente una finalidad práctica que busca recopilar la mayor cantidad de información posible sobre un tema definido. Además, mencionan que se estimula la creatividad de los participantes y se crea un sentimiento de co-participación por parte de los entrevistados. Por medio de esta técnica los entrevistados hablan en su propio lenguaje, desde su propia estructura y empleando sus propios conceptos, y

son animados para seguir sus prioridades en términos propios.

Descripción del proceso

A continuación se señalan los pasos principales para aplicar la técnica del *Focus Group*:

1. Plantear o definir los objetivos de la investigación

La persona que aplicará en el grupo focal debe tener presente el propósito de la investigación, para lo cual deberá hacer una serie de reflexiones sobre el tema desde el examen, la exploración y la comprensión del asunto.

2. Realizar y planificar las preguntas sobre el tema de investigación

Se debe preparar un guión con preguntas abiertas de tipo general y también específico para que el entrevistado pueda responder ya sea de modo general o profundamente, y obtener la información necesaria para nuestra investigación. Las preguntas deben formularse en una secuencia lógica con el fin de guardar concordancia con los objetivos de nuestra investigación.

3. Seleccionar la audiencia y establecer el número de participantes

La selección de los integrantes del grupo focal no es una tarea simple, pues implica que se elijan personas adecuadas; es decir, deben ser indivi-

duos que poseen ciertas características, ya que ellos aportarán la información requerida.

Las experiencias y visiones de cada individuo son imprescindibles y de ellas dependerá la comprensión del problema. Los resultados de nuestra investigación dependerán de nuestras fuentes de información que en este caso son los entrevistados.

- 4 Establecer el número de personas que integrará el grupo focal

El número de integrantes debe ser limitado a entre 4 y 12 personas. Algunos autores como Young y Harmony (1998) señalan que los participantes pueden ser entre 7 y 10 personas. Matus y Molina (2005), por otro lado, mencionan entre 5 y 10 integrantes; la mayoría coincide en señalar que más de 10 personas pueden entorpecer el grupo focal.

5. Seleccionar al moderador y al ayudante u observador

El moderador debe mantener un perfil bajo y evitar realizar comentarios personales para no interferir o inhibir las respuestas de los entrevistados; su función es dirigir las preguntas, para lo cual debe ser un buen comunicador.

Una característica muy importante del moderador es la de ser amistoso con el fin de lograr que los entrevistados se entusiasmen, se relajen y respondan de manera adecuada las preguntas. Se re-

comienda que el moderador tenga cierta experiencia en dinámica de grupos grandes o con pequeños grupos de interacción.

También es necesario elegir un ayudante u observador del *Focus Group*, quien tendrá la misión de tomar nota de las respuestas de los entrevistados. El ayudante del moderador debe ubicarse en un lugar poco visible para no molestar a los participantes y no debe intervenir en la sesión.

Es importante que tanto el moderador como el ayudante no hagan gesticulaciones que puedan interferir en las respuestas de los entrevistados.

6. Seleccionar el lugar

La elección del lugar también es importante: debe ser un espacio alejado de ruidos para que los integrantes no pierdan la concentración y entiendan las preguntas que realiza el moderador. El lugar debe ser conocido por los integrantes y estar equipado con el mobiliario adecuado.

7. Realizar una breve introducción sobre el tema a discutir

Al iniciar la sesión de entrevista será imprescindible que el moderador realice una breve introducción sobre el tema que se va a discutir, por lo que será importante que mencione los objetivos del estudio. Esta breve charla sobre el tema a discutir motivará a los participantes a la reflexión y a que expresen sus respuestas.

8. Escuchar a los entrevistados
El moderador no debe hacer ninguna objeción ni censura a las respuestas de los entrevistados porque esto disminuiría la fluidez de sus comentarios. Debe también ser imparcial y escuchar a todos los entrevistados por igual; de las respuestas de sus entrevistados depende todo el estudio.
9. Tomar notas
El ayudante u observador del grupo focal debe estar capacitado para observar todos los gestos de los integrantes con el fin de registrar estas impresiones y anotar todas las respuestas de los participantes. Se recomienda la utilización de equipos de grabación sonora y/o filmadoras para registrar la sesión. Es importante que el ayudante también tome notas después que el moderador haya concluido la sesión.
10. Concluir la sesión
Una vez terminada la serie de preguntas el moderador concluirá la sesión y agradecerá la participación y asistencia de los integrantes, señalándoles la importancia de sus valiosos comentarios y respuestas.
11. Analizar los resultados
El análisis del material debe ser muy especializado. El investigador hará una revisión exhaustiva de toda la sesión desde su inicio hasta su finalización.

12. Realización del Informe Final

Una vez analizados los resultados es necesario realizar un reporte final sobre el caso. Se recomienda que éste sea elaborado en forma inmediata para no olvidar ningún detalle. El reporte deberá registrar cómo se llevó a cabo la investigación, quiénes fueron los participantes, y cuáles fueron los resultados, las conclusiones y las recomendaciones de la investigación.

13. Compartir los resultados: retroalimentar a los participantes

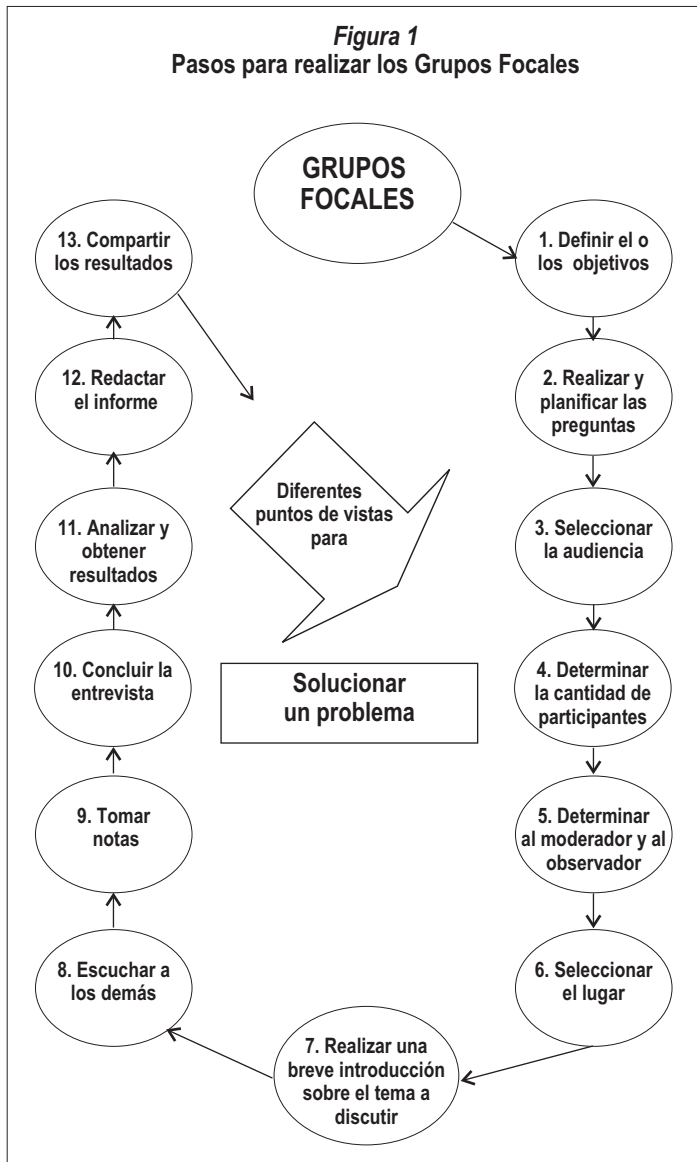
El último paso, será comunicarles los resultados de la investigación a los participantes. Compartir las conclusiones con ellos afianzará estos contactos y quizá permita o ayude a realizar otros grupos.

Desarrollo del estudio

El objetivo del estudio de usuarios fue conocer las actitudes, experiencias y sentimientos de los alumnos en relación con el modo en que la biblioteca de la Universidad de Tarapacá (UTA)¹ debe formar a sus estudiantes en lo que se refiere al fomento y desarrollo de las habilidades informativas.

1 La Universidad de Tarapacá, es un institución de educación superior de carácter público que se ubica en Arica (Ciudad de la Eterna Primavera), región n° 15 de Chile.

Figura 1
Pasos para realizar los Grupos Focales



La *Figura 1* muestra de manera esquemática los pasos para realizar una investigación mediante la técnica del grupo focal (Cortés, 2005, p. 68).

El motivo que originó este estudio fue que la UTA cambió su modelo educativo a partir del año 2002, y a que en el modelo anterior el aprendizaje estaba centrado en el profesor y en el actual se centra en el alumno. Este nuevo proyecto universitario señala la disminución de las clases lectivas e intenta generar una nueva promoción de educandos que adquieran un conjunto de habilidades que les permita autonomía a lo largo de la vida (UTA, 2005).

A raíz de lo mencionado en el párrafo anterior, las unidades que integran la universidad reflexionaron acerca de los mecanismos que serían necesarios para ajustarse a este nuevo modelo. Por supuesto, la biblioteca no fue ajena a esta situación y realizó el análisis correspondiente sobre cómo vincular la formación de usuarios al nuevo paradigma universitario.

Se realizaron diversas estrategias para abordar el problema. Una de ellas fue estudiar a los usuarios mediante la técnica del *Focus Group*. La técnica se aplicó en la comunidad de estudiantes del nivel superior de la UTA.

En una primera instancia se reflexionó sobre el tema investigado con el fin de realizar el diagnóstico sobre la forma en que la biblioteca enseñaba el

uso de la información a los estudiantes. Para obtener la información requerida se elaboró un guión que contenía las siguientes preguntas:

- 1 ¿Conocen el modelo actual que tiene la biblioteca para enseñar los servicios que ofrece?
- 2 ¿Han participado en las charlas que dicta la biblioteca?
- 3 ¿Qué piensan del modelo actual de charlas?
- 4 ¿Conocen los recursos de información de la biblioteca?
- 5 ¿Les gustaría tener parte en un programa de formación de usuarios que desarrolle habilidades informativas?
- 6 ¿Les gustaría que los programas de habilidades informativas estuvieran relacionados con sus asignaturas?
- 7 ¿Los profesores fomentan el uso de la biblioteca?
- 8 ¿Cómo les gustaría que fuera un curso para enseñar el uso de la información?
- 9 ¿Les gustaría que se los tomara en cuenta para diseñar un programa de formación de usuarios?

Una vez redactado el guión de las preguntas, se seleccionó y definió a los entrevistados y se decidió que el grupo estuviera formado por un total de 10 alumnos de diferentes carreras.

La invitación a participar en el grupo focal se les hizo mediante un oficio formal en el que se mencionaba el objetivo de la investigación. Lamenta-

blemente no pudieron acudir a esta cita 3 de los 10 estudiantes invitados debido a que ya tenían otro compromiso. Los alumnos que participaron pertenecían a las siguientes carreras:

- 1) Tres estudiantes a la carrera de Educación General Básica.
- 2) Uno a Pedagogía en Historia y Geografía.
- 3) Uno a Pedagogía en Castellano.
- 4) Uno a Kinesiología y Rehabilitación, y
- 5) Uno a Ingeniería Eléctrica.

La reunión programada duró dos horas aproximadamente. Se determinó aplicar esta técnica en un lugar conocido por todos los entrevistados, así que se fijó como lugar de encuentro una sala de la antigua biblioteca que cumplía con los requisitos de comodidad y aislamiento.

Por otro lado, se seleccionó a una bibliotecaria de servicio de la UTA como moderadora. La elección de esta persona se debió a que no estaba involucrada con el tema en estudio, sin embargo había trabajado anteriormente en la obtención de información a través de encuestas sobre otros temas relacionados con usuarios en las bibliotecas públicas. La moderadora recibió instrucciones generales sobre cómo hacerles las preguntas a los entrevistados. Las recomendaciones más importantes fueron:

- Saber escuchar las respuestas de los entrevistados.
- Atender sus preguntas.

- Guardar silencio cuando los entrevistados estuvieran contestando.
- Evitar hacer comentarios sobre el tema investigado.
- No interferir cuando los entrevistados estuvieran dando las respuestas.
- Evitar gesticular durante la entrevista.

El observador ayudante que tomó las notas correspondientes fue el Jefe de Atención al Público,² este observador siguió las instrucciones que aparecen a continuación:

- Registrar las respuestas de los entrevistados.
- Anotar los gestos de los entrevistados.
- Ubicarse en un lugar secundario.
- No intervenir en las preguntas del moderador
- Guardar silencio durante la sesión.

Antes de aplicar el grupo focal, la moderadora y el observador se reunieron para tratar asuntos relacionados con la planificación de la actividad.

Se tomaron medidas preventivas para que la entrevista se realizara adecuadamente, tales como supervisar el aseo de la sala, la disposición de las sillas y las mesas conforme a la cantidad de integrantes. Además se realizaron llamadas telefónicas previas

2 El autor de este capítulo tuvo la responsabilidad de ser el ayudante que tomó las notas de la investigación.

para recordarles por teléfono a los participantes la fecha y lugar de la entrevista

Durante la entrevista se notó cierto nerviosismo en los entrevistados, porque era la primera vez que tomaban parte en una investigación al interior de la universidad. Al inicio de la actividad todos los integrantes se miraban sin articular palabra alguna entre ellos.

La moderadora hizo la presentación formal y les dio una bienvenida cordial y amena, se presentó y le preguntó su nombre a cada integrante, además de su carrera y el semestre al que pertenecían. Los integrantes paulatinamente fueron sintiendo confianza lo que se percibió en la voz segura con la que contestaron las preguntas; incluso aparecieron sonrisas en las caras de algunos de los participantes.

Enseguida se explicó el motivo del Grupo focal y se les solicitó que respondieran las preguntas que les haría. Les pidió que respondieran sin miedo y sin vergüenza admitiéndoles que todo lo que mencionaran era confidencial, y que sus respuestas podrían solucionar problemas reales acerca del servicio de la biblioteca.

Al plantearles la primera pregunta ¿Conocen el modelo actual que tiene la biblioteca para enseñar los servicios que ofrece? los participantes se miraron entre sí con cara de desconcierto, pues reconocieron desconocer el sistema de educación de usua-

rios de la biblioteca. Una respuesta que refleja fielmente este desconocimiento es la siguiente:

- En realidad no tenía idea que dan charlas a los primeros años sobre los servicios que tiene la biblioteca, yo me enteré por los compañeros de los cursos superiores, ellos fueron los que me enseñaron los servicios de la biblioteca y a llenar la papeleta.

Incluso varios de ellos señalaron algunas sugerencias de difusión para que los estudiantes y los académicos de la universidad conocieran este servicio. He aquí algunas de ellas:

Luego de las primeras respuestas, no se consideró pertinente plantear la pregunta 2 ¿Han participado en las charlas que dicta la biblioteca?

- “Falta hacer un folleto motivando a los alumnos a participar de las charlas que hacen”.
- “Sí, motivarlos con carteles llamativos y colocarlos en todas las salas de clases, en los quioscos de diarios, en el casino, porque ahí los ven todos los alumnos”.

A la pregunta número 3 ¿Qué piensan del modelo actual de charlas? respondieron con más propuestas para mejorar el sistema de charlas a los usuarios. Por ejemplo:

- “Una bienvenida sirve para que los mechones tengan un panorama general de las características que tiene la biblioteca, pero es también nece-

sario que se profundice sobre lo que tiene la biblioteca”.

- “Se puede modificar para que sea mejor. Entregarle un folleto donde estén los servicios que tiene la biblioteca y a la vez darles un curso especial según el año que curse el alumno y su carrera, eso sería bueno”.

En relación con la pregunta número 4 ¿Conocen los recursos de información de la biblioteca? la mayoría de los alumnos hicieron una pausa y mencionaron desconocer algunos de los recursos de información que la biblioteca pone a disposición de los usuarios.

Para que los participantes fueran más específicos la moderadora les preguntó si conocían las bases de datos que la biblioteca ofrece, y si habían utilizado las revistas, diarios, o el material audiovisual, y si habían consultado la Internet en la biblioteca. Los alumnos fueron contestando poco a poco e insistieron en la difusión de los servicios y/o recursos mediante diversos mecanismos.

Esto queda reflejado en las siguientes respuestas:

- “Yo no sabía que existían las bases de datos y sería bueno que se nos informara y también a los profesores porque ellos tampoco tienen idea de eso”.

- “Yo voy a leer el diario y las revistas, sé que ahí se encuentran pero no sé cómo se llama esa sección. Estoy seguro que mis compañeros casi nunca lo hacen porque nunca los veo por ahí o porque lo desconocen”.
- “Yo los conozco pero no conozco todos, no sabía que se podía pedir libros o artículos a otras bibliotecas fuera de Arica. La biblioteca debería informar sobre todo esto y enseñar a todos los compañeros sobre todo; también es necesario para los funcionarios de la biblioteca porque a veces no saben o no tienen idea sobre éstos, uno le pregunta algo y no dan una respuesta inmediata”.

En la pregunta 5 ¿Les gustaría formar parte de un programa de formación de usuarios que desarrolle habilidades informativas? la moderadora tuvo que explicar qué eran las habilidades informativas.

Las respuestas a esta pregunta fueron muy específicas y detalladas. He aquí algunas de las más interesantes:

- “Es necesario que se capacite a los alumnos porque a veces no tienen idea dónde pueden encontrar un libro o una revista”.
- “Yo veo que los alumnos de primer año van de un lado para otro buscando información. Los funcionarios creen que los alumnos conocen todas las secciones y no las conocen, por ejemplo

los mandan a la hemeroteca y no tienen idea qué significa eso”.

- “También es importante que se enseñe el uso de los computadores porque muchos de mis compañeros no tienen idea o le tienen miedo y no saben buscar los libros de la biblioteca”.
- “Cuando yo busco información en el computador de la biblioteca nunca sale información y tengo que estar un buen rato esperando que salga y si no, me voy y le digo al funcionario que me diga donde está el libro”.
- “Como dije anteriormente yo no tenía idea que la biblioteca tenía bases de datos es necesario que se sepa y que además enseñen a usarlas”.
- “A mí, por ejemplo, cuando busco información en Internet, si sirve, la bajo, pero me demoro bastante, además hay mucha información que no se sabe quién la escribió y no se si está bien o está mal. También existe mucha basura en Internet y deberían enseñar a usarla”.
- “Yo pienso que es importante que nos enseñen cómo utilizar los computadores, a buscar información en la biblioteca y en otras. También para que uno no pierda tiempo es importante que nos informen qué información existe en cada sección porque a veces uno anda apurado y tiene que ir de sección en sección buscando la información y eso no me gusta”.

La moderadora leyó la pregunta número 6 ¿Les gustaría que los programas de habilidades informativas estuvieran relacionados con sus asignaturas? Los alumnos se quedaron callados y no emitieron respuesta alguna; en ese momento la moderadora tuvo que explicar en forma detallada lo que significaba la pregunta y paulatinamente los participantes fueron respondiendo.

Todos encontraron que la relación entre “habilidades informativas y asignatura” sería beneficiosa para los estudiantes de la universidad, esto queda reflejado en las siguientes respuestas:

- “Sería fantástico que la biblioteca apoye con estos cursos porque los alumnos lo necesitan y se le debe dar prioridad a éstos”.
- Se tendría que conversar con los profesores para que se integren, pero primero se debe informar a los profesores porque no saben sobre lo que se está haciendo en la biblioteca”.
- “A mí me gustaría que se realizará esto pero es importante que se vaya realizando a medida que fueran ingresando los alumnos a la universidad”.
- “Yo considero que sería motivador para el alumno y más significativo para él y se aprendería mejor”.
- “A mí también me gustaría que los cursos estuvieran relacionados con lo que yo estudio, sería más fácil encontrar información”.

- “Es importante que la biblioteca nos apoye en los trabajos, a veces no sabemos a quién recurrir y una buena opción sería la que se propone, conocer los libros de nuestra área y hacer mejores trabajos”.
- “Estoy de acuerdo con todo lo que se ha dicho pero las clases deben ser bien didácticas”.

En relación con la pregunta 7 ¿Los profesores fomentan el uso de la biblioteca? los alumnos también se demoraron en contestar; se miraron a los ojos y sonrieron. Estaban dudosos en responder, al final señalaron lo siguiente:

- “No todos los profesores fomentan el uso, ya que algunos profesores nos pasan los apuntes para que nosotros los fotocopemos”.
- “Algunos nos dicen que revisemos lo nuevo que está llegando a la biblioteca, incluso algunos profesores lo hacen”.
- “Por ejemplo en nuestra carrera es importante estar actualizado y la mayoría de los profesores nos hacen usar diferentes revistas o libros para realizar los trabajos”.
- “Yo he visto que los profesores fomentan el uso de la biblioteca cuando los alumnos están realizando su actividad de titulación, el profesor da las instrucciones, orienta y ayuda”.

¿Cómo les gustaría que fuera un curso para enseñar el uso de la información? Fue la pregunta n° 8, aquí los participantes mostraron gestos menos rígidos y cada uno de ellos dio algunas sugerencias para mejorar la educación de los usuarios en cuanto al uso de la información. Dentro de las sugerencias mencionadas estuvieron:

- “A mi me gustaría que los bibliotecarios nos ayudaran u orientaran o que nos apoyen cuando estamos realizando la tesis”.
- “Podría ser más personalizado y consecutivo”.
- “Me gustaría que nos ayudaran a identificar el material que se encuentra en las distintas secciones que tiene la biblioteca, también es importante enseñar qué significa la ubicación de libros para que los alumnos no se pierdan con tantos libros. No tiene que ser repetitivo y es necesario que se enseñe cómo buscar información”.
- “Yo pienso que debería ser muy atractivo. A mí como me gusta la música me gustaría que hicieran un video con música e información de la biblioteca y que estuviera en la biblioteca y en otros lugares como el *hall* de la universidad o en el casino”.
- Debe ser teórico y práctico. La persona que dé el curso debe tener paciencia porque no todos aprenden por igual y debe ser muy didáctico. También deberían obligar al alumno a que asista

al curso, pero que éste fuera no solo de 15 minutos sino que debería durar más tiempo”.

- “También debe ser exclusivo por curso y por carrera”.
- “Debe ser entretenido para que los alumnos no se aburran y así quieran acudir”.

Para este momento los participantes ya se tenían confianza y esbozaban sonrisas y hasta algunas carcajadas cuando terminaban de mencionar algunas sugerencias.

A la última pregunta, la n^o 9 ¿Les gustaría que se los tomara en cuenta para diseñar un programa de formación de usuarios?, todos los participantes contestaron al unísono y fuerte que “sí” les gustaría participar. A todos ellos les gustaría estar involucrados en el diseño.

Una participante señaló que era importante la participación de los alumnos y que era necesario crear formularios para que los estudiantes pudieran dar sugerencias sobre este tema. Con este último comentario la moderadora puso término a la entrevista.

La moderadora agradeció a todos los participantes por el tiempo invertido en este grupo focal, y por la activa participación que tuvieron. Los despidió y los invitó a participar en futuros estudios con grupo focal. Por último, les señaló que se realizaría

una reunión para informales sobre los resultados de la investigación.

Por su parte los participantes estuvieron contentos y parecían satisfechos de haber participado en esta investigación; se sentían agradecidos por haber sido invitados a contribuir con sus respuestas en el desarrollo de la investigación.

Cuando los participantes se retiraron de la sala, la moderadora y el observador evaluaron la sesión al intercambiar opiniones y registrar la información que por alguna razón había quedado pendiente. Luego se realizó el análisis de datos para obtener los resultados del estudio.

Resultados y conclusiones

De acuerdo con los objetivos planteados podemos mencionar que mediante el grupo focal aplicado a los estudiantes de nivel superior se conocieron las percepciones que realizaba la biblioteca sobre las actividades de formación de usuarios.

Cada año la biblioteca ofrece charlas sobre sus servicios a los alumnos que ingresan por primera vez a estudiar pero lamentablemente no todos los estudiantes asistieron a ellas. Para solucionar este problema el estudio permitió establecer que es imprescindible difundir estas pláticas a través de:

- Trípticos.
- Folletos.

- Carteles llamativos.
- Eventos informativos.
- Coordinación con los académicos para darles las charlas a todos los estudiantes.

En lo sucesivo los contenidos de las charlas que eran meramente informativos sobre las secciones, los horarios y el reglamento, deberán modificarse e impartir clases especiales sobre el uso de la información para todos los estudiantes de la universidad; es decir, deberá haber cursos para alumnos de primer año y cursos diferentes para los estudiantes de niveles más avanzados.

La biblioteca deberá crear los mecanismos necesarios para que los estudiantes universitarios puedan conocer todos los recursos de información, tanto impresos como electrónicos. Para ello será necesario difundir también cuáles son los recursos con que cuenta la biblioteca; la inversión necesaria para adquirir estos recursos deberá recuperarse con el uso óptimo que hagan de ellos los alumnos.

Es importante desarrollar las habilidades informativas de los estudiantes de la universidad. Los alumnos deben aprender cómo buscar, localizar, evaluar, organizar, sintetizar y comunicar la información con el fin de realizar adecuadamente sus actividades académicas.

El personal de la biblioteca deberá involucrarse con la planta académica y realizar actividades con-

juntamente con ella para fomentar el uso de los recursos bibliográficos y electrónicos que posee la biblioteca.

Los participantes en los grupos focales expresaron diversas ideas para diseñar un curso sobre el uso de la información, dentro de las que podemos destacar las siguientes:

- Que los cursos sean personalizados.
- Que sean consecutivos.
- Que apoyen a los alumnos en la elaboración de sus tesis.
- Que el curso esté apoyado con materiales audiovisuales.
- Que sea didáctico.
- Que sea especializado por carreras.
- Que los cursos contengan conocimientos teóricos y prácticos.

El uso de la técnica del grupo focal permitió detectar que el punto de vista de los estudiantes es fundamental, debido a que son los usuarios finales y quienes utilizarán los recursos y los servicios; por ello es imprescindible involucrarlos en el diseño de un curso sobre el uso de la información.

Los entrevistados mencionaron que esta actividad o experiencia fue positiva porque ahora están comprometidos a conocer y utilizar la biblioteca.

Los alumnos sienten que algunos compañeros sí saben cómo localizar información, pero que hay

otros que no dominan esa habilidad, lo cual hace imprescindible promover la enseñanza de las habilidades informativas en la universidad.

Gracias al estudio realizado se pudo detectar también que la técnica del grupo focal es muy efectiva para recopilar información directamente de los sujetos para los que fue diseñada la educación, acerca de la manera en que la biblioteca educa a sus usuarios en el uso de la información.

Obras consultadas

Cortés, C. (2005), *Formación de usuarios y modelo educativo: propuesta metodológica para su integración vinculación en instituciones de educación superior*, Tesis de Maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información, México : Universidad Nacional Autónoma de México.

Matus, G. & Molina, F. (2006), *Metodología cualitativa : un aporte de la Sociología para investigar Bibliotecología*, Valparaíso, Universidad de Playa Ancha.

Rodríguez, G., Gil, J., & García, E. (1999), *Metodología de la investigación cualitativa*, Málaga, Aljibe.

Romo M., & Catillo, C.(2002), “Metodología de las Ciencias Sociales aplicadas al estudio de la nutrición, en *Revista Chilena de Nutrición*, 29 (1), consultada el 03 de marzo de 2007 en http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-5182002000100003&script=sci_arttext

Universidad de Tarapacá (2002), *Transformación de la biblioteca en un espacio de educación e interacción social como parte del proceso aprendizaje/enseñanza y de formación integral*, Arica, UTA.

Valles, M. (1997), *Técnicas cualitativas de investigación social de investigación social : reflexión metodológica y práctica profesional*, Madrid, Síntesis.

Young, R. & Harmony, S. (1998), *Working with faculty to design undergraduate information literacy programs : a how - to - do - it manual for librarians*, London, Neal- Achuman Publishers.