

Saray Córdoba González

FORMACIÓN DE USUARIOS PARA
ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS

Una experiencia con metodología participativa

formación de usuarios

e

u

cuib

**Formación de usuarios para estudiantes
universitarios: una experiencia con
metodología participativa**

DR. JOSÉ SARUKHÁN KERMEZ

Rector

DR. JAIME MARTUSCELLI QUINTANA

Secretario General

DR. SALVADOR MALO ÁLVAREZ

Secretario Administrativo

DR. ROBERTO CASTAÑÓN ROMO

Secretario de Servicios Académicos

LIC. RAFAEL CORDERA CAMPOS

Secretario de Asuntos Estudiantiles

DRA. MA. DEL REFUGIO GONZÁLEZ DOMÍNGUEZ

Abogada General

DR. HUMBERTO MUÑOZ GARCÍA

Coordinador de Humanidades

LIC. ELSA M. RAMÍREZ LEYVA

Directora del CUIB

LIC. MARTHA A. AÑORVE GUILLÉN

Secretaria Académica del CUIB

CENTRO UNIVERSITARIO DE INVESTIGACIONES

BIBLIOTECOLÓGICAS

SERIE:

FOLLETOS DE APOYO PROFESIONAL 2

**Formación de usuarios para estudiantes
universitarios: una experiencia con
metodología participativa**

Saray Córdoba González



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

**Formación de usuarios para estudiantes
universitarios: una experiencia con
metodología participativa**

INFOSILA

Saray Córdoba González



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Z675

U5C67

Córdoba González, Saray

Formación de usuarios para estudiantes universitarios: una experiencia con metodología participativa / Saray Córdoba González. — México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1996.

31 p. —(Folletos de apoyo profesional ; 2)

1.- Bibliotecas Universitarias — 2. Educación de Usuarios. I. t.

Diseño de portada: D.G. Ignacio Rodríguez
D.G. Mario Ocampo

Primera Edición 1996

DR © Universidad Nacional Autónoma de México
Ciudad Universitaria, 04510, México, D.F.

Impreso y hecho en México

Agradecimientos

En la ejecución de la jornada de formación de usuarios en la Sede de Occidente, de la Universidad de Costa Rica, participamos muchas personas, cada una con sus funciones específicas dentro de la totalidad de la jornada, pero todas unidas para lograr un objetivo común: formar a nuestros usuarios. A todas ellas quisiera ofrecer mi reconocimiento, por haber tenido fe y haber creído en esta tarea.

Creo justo entonces, enumerar la lista de colegas que brindaron su esfuerzo: Lic. Nuria Hidalgo García, directora de la Biblioteca; Lic. Liley Delgado Rojas, encargada de Procesos Técnicos; Lic. Socorro Rodríguez Pacheco, encargada de Servicios; Br. Heidy Saborío Montoya, encargada de Referencia; Lic. María Luisa Bolaños Rojas, Centro de Documentación; Lic. Soledad Cruz Vega, del Centro de Documentación; Br. Rosibeth Morera Vásquez, Unidad de Procesos Técnicos, y Lic. Emilia Carazo García, encargada de Hemeroteca; Br. Emilia Arguedas Zúñiga, de la Unidad de Préstamo; Br. Carmen Mojica Algaba, de la Unidad de Préstamo; Br. Damaris Rodríguez Vargas, de la Unidad de Préstamo

Muchas gracias

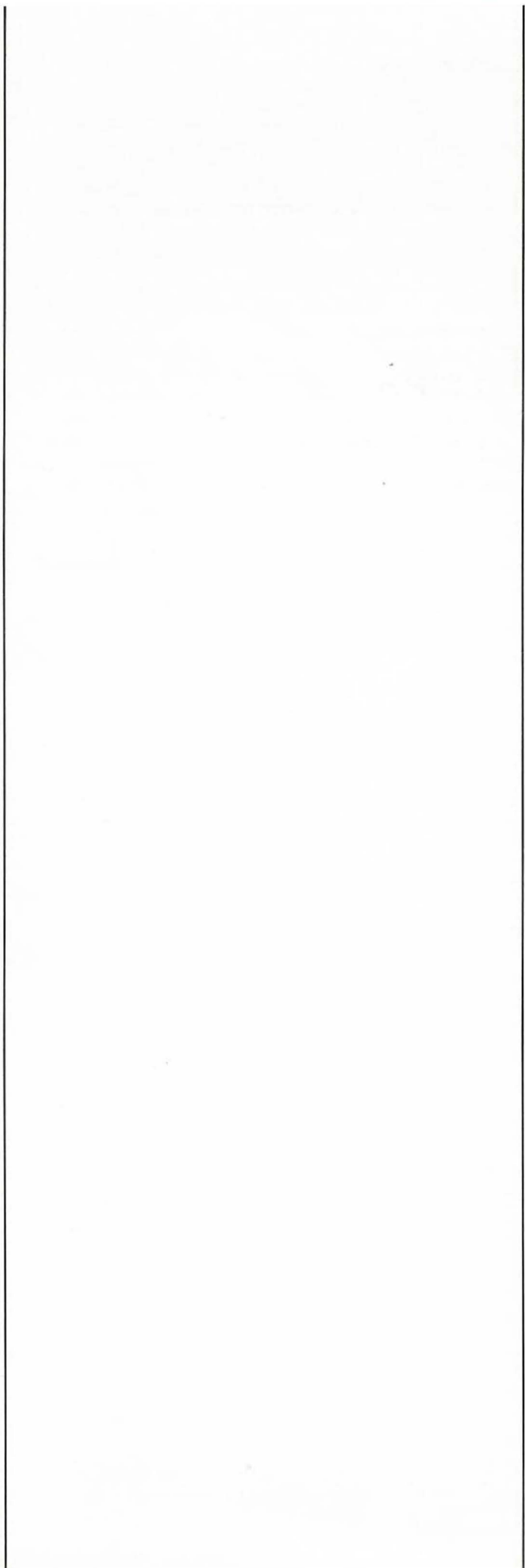
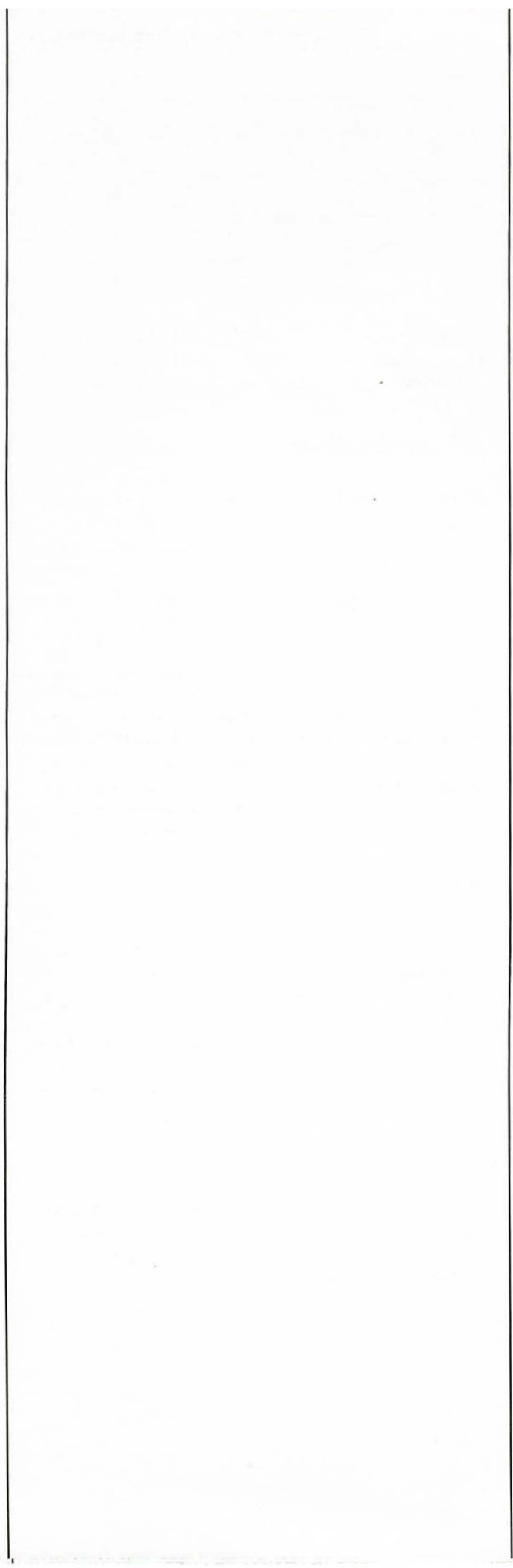


Tabla de contenido

Introducción	1
1. Revisión de conceptos fundamentales . . .	2
2. El método participativo	5
3. Descripción del proyecto	7
4. Conclusiones y recomendaciones	13
Anexo 1 Cronograma de actividades	14
Anexo 2 Estrategia de Búsqueda	20
Anexo 3 Proyecto de formación de usuarios	21
Bibliografía	30



Introducción

La formación de los usuarios es una tarea que generalmente se mantiene relegada en las unidades de información por razones de ahorro de tiempo, recursos económicos o humanos, o porque simplemente es una actividad cuyos resultados no se observan a corto plazo y, por lo tanto, "puede esperar para más adelante". Sin embargo, la formación de usuarios adquiere su importancia en tanto que es una forma de economizar esfuerzos y recursos. Cuando no existe una estrategia definida por desarrollar en este sentido, los profesionales de la información deben invertir su tiempo repitiendo lo mismo a varios usuarios, o simplemente la información no es bien aprovechada, porque los usuarios no saben cómo utilizarla o cómo llegar a ella.

Por estas y otras razones, a la formación de usuarios debe dársele un lugar preponderante en la planificación de las unidades de información (sobre todo en los niveles básicos de la educación) en las bibliotecas escolares. No obstante, es normal en nuestro medio que los estudiantes lleguen a la universidad sin saber cómo hacer uso de la información, por lo que para los usuarios de las universidades, que generalmente tienen un imperativo en este campo, las actividades de formación de usuarios resultan urgentes.

Reconociendo esta importancia, la Biblioteca de la Sede de Occidente de la Universidad de Costa Rica se dio a la tarea de ofrecer una jornada de formación de usuarios a los estudiantes de Estudios Generales —quienes son los recién ingresados a la Universidad— utilizando una metodología diferente, con el fin de obtener mejores resultados. Dicha experiencia se desarrolló durante tres semanas del primer semestre de 1993, y contó con la participación de aproximadamente quinientos estudiantes.

Así, se trata de exponer aquí el **Proyecto de Formación de Usuarios** para discutir sus resultados, los cuales han sido positivos, por lo que podrían ser aprovechados por otras unidades de información.

Revisión de conceptos fundamentales

Tessier define la formación de usuarios como:

[...] el conjunto de actividades de aprendizaje que permiten conocer y utilizar las fuentes de información y los recursos documentales óptimos, a fin de responder a las necesidades de información para fines de estudio, de investigación y de actualización permanente.¹

De aquí se desprende que la formación de usuarios tiene como principal objetivo la mejor explotación de los recursos de una unidad de información; concretamente en la universidad, el objetivo tiende a formar profesionales que puedan mantenerse actualizados por medio del buen uso que hagan de la información disponible. Wilson expresa esta definición más claramente:

[...] es el proceso por el cual se capacita a los usuarios de la información, efectivos o virtuales, para descubrir las fuentes pertinentes de información, buscar dichas fuentes y organizar la información para utilizarla.²

En todo caso, tal es el concepto que se manejó en esta experiencia y no necesariamente lo que se entiende a veces por "instrucción bibliográfica".³ Éste es un tema relativamente nuevo, cuyo estudio se inició en la década de los 70. Fue en ese momento cuando la UNESCO definió tres tipos de actividades que deberían impulsarse:

1. La creación de instancias de discusión e intercambio de experiencias entre los países.
2. La publicación de instructivos que facilitaran la preparación de formadores de usuarios.
3. La asistencia a países en desarrollo para la formulación de planes nacionales y el ofrecimiento de cursos regionales.⁴

Esta política tendió a impulsar una actividad que en la mayoría de los países era desconocida. Fue cuando se ofrecieron cursos en este campo en diferentes países y se realizaron seminarios para promover tal actividad. No obstante, al cabo del tiempo se puede afirmar que la formulación de planes nacionales no se logró, al menos en nuestro país.

1 Tessier *Cit.* por Lisette Dupont, "La place de la formation documentaire dans la formation universitaire". En *Documentation et bibliothèques*, p. 35.

2 T. D. Wilson, *Directrices para el planteamiento y ejecución de un plan nacional de formación y enseñanza para el uso de información*. p. 10.

3 En Estados Unidos de Norteamérica se utiliza este concepto como la instrucción que se le ofrece al usuario para que haga buen uso de las fuentes de información. Sin embargo, acogemos el concepto de Wilson, por ser más amplio y porque se adapta más a nuestras necesidades.

4 Jaques Tocatlan. "Formación de usuarios de la información: Programas, problemas y perspectivas". En *Boletín de la UNESCO para bibliotecas*, p. 383.

En 1990 se realizó en Finlandia un seminario evaluativo de la formación de usuarios universitarios, en el que participaron expertos de doce países —entre ellos, Colombia fue el más cercano al nuestro— cuyas experiencias permitieron determinar las tareas pendientes en cada uno de ellos. Allí se determinó que “el uso de la información debe ser considerado como un componente integral y esencial de la educación superior en todos los campos del conocimiento [...]”;⁵ que la formación de usuarios debe dirigirse a todos los miembros de la comunidad universitaria y que debe ser diseñada de acuerdo con sus necesidades; que debe estar integrada al currículum; que debe estar delineada con participación de los bibliotecólogos, los profesores y los estudiantes; que los bibliotecólogos deben estar capacitados en el campo de la formación de usuarios y que las organizaciones no gubernamentales (ONG) y las intergubernamentales, a nivel nacional, regional o internacional deben promover la educación y formación de usuarios, entre otras.

Estas recomendaciones coinciden con la opinión de varios autores que en diferentes lugares han externado su preocupación sobre el tema. Así opinan —por ejemplo— Fang y Callison,⁶ quienes demuestran de qué manera en China no se ofrece formación acerca de los medios de enseñanza sobre cómo usar la información, por lo que se deduce que no se preparan formadores de usuarios. Esta situación es común en muchos países, de ahí que se presente como una de las principales limitaciones para lograr que los usuarios sean verdaderamente formados para el uso de la información.

Por otro lado, se reconoce que la educación de los usuarios, tal como la define Wilson, debe darse desde la escuela con el fin de que:

[...] los usuarios potenciales de la información, o los encargados de elaborar políticas nacionales en esta esfera, adquieran conciencia del valor de la información para actividades especializadas, adopten actitudes positivas con respecto a la necesidad de buscar información y estén motivados para utilizar o desarrollar los recursos informativos.⁷

Sin embargo, reconociendo que tal situación no se presenta en nuestros países, en la universidad se hace necesario formar usuarios adecuadamente, con el fin de capacitarlos para que exploten la información que podría estar a su alcance. Adicionalmente, Jiménez insiste en la necesidad de promover la formación de usuarios en las universidades, dado que sus estudiantes serán futuros profesionales que deben ser capaces de “adquirirla, entenderla, transformarla

5 “Expert meeting on the training of information users in higher education”. En *Final report*, p. 33.

6 P. Fang & Callison D. “User education in academic libraries of China”. En *International library review*, p. 101.

7 T. D. Wilson. *Op. cit.* p. 32.

8 *Cfr.* Lisette Dupont. *Op. cit.*, p. 38.

y difundirla y producir nuevas informaciones, como razón de su trabajo".⁹

La discusión se presenta entonces alrededor de la manera en que debe darse esa formación. Lo ideal es ofrecer un curso dentro del currículum según lo deduce Dupont;¹⁰ sin embargo, existen muchas barreras para que esa intención llegue a ser una realidad, sobre todo a nivel de las autoridades universitarias, quienes tienden a evitar que el *pensum* se vea recargado con cursos excesivos. También influyen en esta actitud las experiencias negativas que se han tenido en este campo al ofrecer actividades con métodos inadecuados. De aquí que la alternativa más viable sea ofrecer jornadas de formación, tal como se expone en esta obra.

Por otro lado, para lograr mejores resultados es necesario definir el método más adecuado, según las características de los usuarios, del contexto en que se desenvuelve la actividad y de las posibilidades que ofrezca la institución. Éste es un factor decisivo, a pesar de que se le presta poca atención en nuestro medio, pues se aplican técnicas aisladas con la intención de lograr buenos resultados. Sin embargo, tal como lo afirma Jara "el problema metodológico va mucho más allá que el uso de tal o cual técnica".¹¹ El método implica un proceso en el cual se define un punto de partida y otro de llegada, utilizando ciertas técnicas o vehículos para ir de uno a otro. De aquí que resulte muy importante tener claridad en cuanto a las metas que se persiguen y definir con anticipación el camino que se ha de seguir.

En el caso de los estudiantes universitarios, es muy importante determinar un método que los incentive a utilizar la información; la formación de usuarios debe tender a convencerlos de la utilidad que tiene la información para ellos, ya que hay estudios que han demostrado la escasa conciencia que tiene el estudiante universitario acerca de las facilidades que ofrece la biblioteca.¹² Además, debe ofrecerse en el momento adecuado "cuando los estudiantes lo necesiten y no necesariamente al principio del semestre, tal como es ahora".¹³ Hay que recordar que un universitario no es una persona a quien se le pueden imponer ideas o costumbres como se hace con los niños.¹⁴ Es un adulto que tiene capacidad de crítica y razonamiento y una experiencia previa que no puede ser ignorada. El conocimiento que se le ofrezca debe ser útil para él en ese momento, por lo que tiene que existir una motivación especial para aceptar la jornada de formación de usuarios.

9 Miguel Jiménez Denis. "Los no usuarios de la información: una categoría importante para la educación y formación de usuarios de información". En *Ciencias de la Información* p. 23.

10 Cfr. Lisette Dupont. *Op. cit.*, p. 38.

11 Óscar Jara. *Los desafíos de la educación popular*, p. 15.

12 Cfr. P. S. Kawatra. "Attitudes of research scholars towards the resources and services of three university libraries in Rajasthan (India), a study". En *Annals of Library Sciences and Documentation*.

13 "Expert meeting...", *Op. cit.*, p. 6.

14 Cfr. Félix Adam. "Universidad y educación de adultos". En *7 visiones de la educación de adultos*, p. 184.

Sin embargo, en las actividades de formación o de instrucción bibliográfica,¹⁵ tradicionalmente se tiende a darle más importancia a la transmisión del conocimiento por medio de charlas monótonas y cansadas que desmotivan al estudiante. Se parte de suposiciones falsas, al no tomar en cuenta su experiencia previa con respecto a la Biblioteca y se le impide, o no se promueve, su participación.

De aquí que el método que se utilice debe tomar en cuenta todo el bagaje de conocimientos y experiencias del usuario; éste ha de ser sujeto de su propio proceso de aprendizaje y no un observador pasivo, y su participación debe permitirle decidir sobre lo que ha de hacer para actuar conscientemente.

El método participativo

El método implica un proceso de conocimiento en el cual se define un punto de partida y un punto de llegada, y se utilizan ciertas técnicas para ir de un punto a otro. La raíz del método que se utiliza aquí tiene fundamento en el método dialéctico, que, tal como lo define Jara, es aquel que "parte de la práctica, teoriza sobre ella y regresa a la práctica".¹⁶

De esta manera, se define como punto de partida la práctica del sujeto que significa su propia percepción de la realidad. En este caso, significa que debemos reconocer primero cuál ha sido la experiencia del estudiante con respecto a la Biblioteca, conocer qué sabe acerca de los temas que vamos a tratar y cuáles son sus características. De aquí que sea conveniente partir de un estudio de usuarios que se haya realizado persiguiendo esos objetivos.

En nuestro caso se trata de variar actitudes, que muchas veces se presentan ante la información. Por ejemplo, es común que el estudiante universitario utilice la Biblioteca para leer o estudiar de sus cuadernos o libros, pero no utiliza la información que contiene la unidad. Por otro lado, solicita prestados los libros de texto que el profesor le recomienda, pero no busca más allá en los materiales que le ofrece la Biblioteca. Adicionalmente, nos encontramos con muchos profesores que no son usuarios reales de la información, de manera que no pueden transmitir una experiencia positiva acerca de la Biblioteca.

Por todo lo expuesto, el método dialéctico se ha utilizado aquí porque permite realizar cambios en la realidad del sujeto. Aunque generalmente esta concepción se ha utilizado en la educación popular para transformar la realidad social, económica, política o cultural, en nuestro caso se utiliza para transformar actitudes. Se trata de variar la concepción tradicional que el usuario tiene acerca de la Biblioteca, como unidad de información; por ello no podemos utilizar métodos tradicionales que mantengan esa negatividad.

15 En este estudio se utiliza el término "formación de usuarios", sin embargo, es común escuchar otras denominaciones, tales como "instrucción bibliográfica", que se usa en Estados Unidos; o "formación documentaria", como se usa en Francia. Aquí nos acogemos a la definición de T.D. Wilson, tal como se ha expuesto anteriormente.

16 Óscar Jara. *Op. cit.*, p. 16.

Según Núñez los métodos tradicionales no captan el sentir y el interés de la población, porque “el lenguaje se vuelve abstracto, conceptual, complicado [...] la realidad queda muy lejos y, sobre ella, se recita una teoría que pierde su sentido”.¹⁷ Por otro lado, justificamos esta aplicación con la frase de Freire que dice que “las relaciones entre la educación en cuanto subsistema y el sistema mayor son relaciones dinámicas, contradictorias y no mecánicas”.¹⁸ Consecuentemente, la aplicación de este método resulta adecuada, por cuanto se trata del sistema educativo, donde el comportamiento de los usuarios hacia la información es producto de la calidad de la educación que, en este sentido, reciben desde la escuela. Así, en la universidad se trata de corregir esta deficiencia tomando en cuenta esta realidad.

Ante estas consideraciones, hemos optado por aplicar el método dialéctico, adaptándolo a las condiciones de este proceso. De aquí que utilicemos el término “método participativo” y no “método dialéctico”; no obstante, los fundamentos de aquél se encuentran en éste.

Tales fundamentos los describe Núñez como sigue:

[...] es el camino adecuado que nos permite tener como “punto de partida” del proceso, la práctica real de la organización transformando su realidad; este partir de la práctica será llevado sistemáticamente a nuevos niveles de comprensión, es decir, a procesos de abstracción de la misma realidad que nos permitan comprenderla, de manera diferente, en su complejidad histórica y estructural, para entonces, proyectar las nuevas acciones transformadoras de una manera más consciente [...]¹⁹

De esta manera, se pueden desprender de este texto tres momentos: el punto de partida (partir de la práctica), la teorización o abstracción, y volver a la práctica; o como lo expone Jara, “partir de lo concreto, realizar un proceso de abstracción y regresar de nuevo a lo concreto”.²⁰

En el primer momento se trata de elaborar un triple diagnóstico: el reconocimiento de la realidad objetiva, el análisis de las acciones que los sujetos deben realizar para transformar su medio y la toma de conciencia de la realidad que conlleva una combinación de aspectos objetivos y subjetivos.

En el segundo momento la teorización constituye quizá lo más complejo. Es aquí donde se corre el riesgo de aplicar las técnicas tradicionales, pues la técnica expositiva resulta ser la que está más a mano. Sin embargo, esto no quiere decir que no se pueda utilizar, ya que se trata de aplicar un método, no una serie de técnicas. Retomamos aquí la afirmación de Jara cuando dice que “la teoría, dentro de esta concepción,

17 Carlos Núñez. *Educar para transformar, transformar para educar*, p. 49.

18 Paulo Freire. *La importancia de leer y el proceso de liberación*, p. 111.

19 Carlos Núñez. *Op. cit.*, p. 59.

20 Óscar Jara. *Op. cit.*, p. 16.

es siempre por tanto, una guía para la acción y no un conjunto de especulaciones vacías".²¹

El tercer momento consiste en volver a la práctica de los sujetos para transformarla; esto es, evaluar si existe un cambio de actitud hacia el uso de la información, de manera que se haya transformado el comportamiento detectado en el punto de partida.

Para aplicar este método en el caso que nos ocupa, se puede afirmar que el punto de partida será la resistencia de los estudiantes hacia el uso de la información, producto del desconocimiento que padecen hacia los recursos informativos. El punto de llegada, la meta que se perseguirá, será el cambio de actitud y de mentalidad del estudiante hacia el uso de la información, logrando entonces un mayor uso de los recursos.

Descripción del proyecto

El proyecto pretende probar la aplicación de nuevas estrategias para la formación de usuarios en la Sede de Occidente, debido a que los esfuerzos realizados anteriormente no eran eficaces. Se buscó la aplicación de mecanismos adecuados que incluyeran a un mayor número de participantes, donde la responsabilidad del proceso fuera compartida por el bibliotecólogo, el profesor y el usuario. Esto se logró gracias a la previa negociación con las autoridades del Sistema de Estudios Generales (SEG), que se dio con varios meses de anticipación. Para ello se presentó el proyecto al SEG y se realizaron varias reuniones con sus representantes, en las que se les trató de convencer de las bondades y de la necesidad de aplicar el proyecto. En este estadio fue necesario hacer promesas y ganarse la confianza de los profesores, quienes, en general, anteriormente habían tenido malas experiencias con respecto a este tipo de actividades.

El proyecto que se diseñó tuvo tres grandes etapas, desarrolladas en un lapso de cinco meses aproximadamente. La primer etapa fue la capacitación de las facilitadoras que iban a participar en la ejecución. La segunda etapa fue la ejecución propiamente y la tercera, la evaluación.

Capacitación de las facilitadoras

Esta fase previa consistió en seis sesiones de cuatro horas cada una, en las que se contó con la dirección de una capacitadora, quien aplicó tres actividades diferentes: la exposición de la teoría, la ejecución de talleres para preparar el material y la simulación de las técnicas por aplicar. Las exposiciones teóricas versaron sobre los siguientes temas: el concepto de participación, las bases epistemológicas de la metodología participativa y las técnicas participativas. En total, se invirtieron cerca de cincuenta horas en estas actividades de preparación.

Posteriormente, se trabajó con base en el proyecto escrito —el cual había sido diseñado preliminarmente como base para la negociación— para determinar cada una de las

21 *Ibidem*, p. 17.

técnicas que se aplicarían en cada objetivo, tomando en cuenta el tiempo que se invertiría en cada una de ellas y el material necesario. En este estadio fue necesario realizar ajustes, pues inicialmente se había planeado para desarrollarlo en veinte horas, que hubo que reducir a seis, ya que fue el tiempo que cedió el SEG. (Véase una copia del proyecto en el anexo.) Paralelamente, se preparó el material y se realizaron simulaciones de esas técnicas. También se aportó material al equipo ejecutor, de manera que pudieran contar con guías que facilitarían el trabajo. Así, se preparó una guía para cada técnica que se utilizó, con instrucciones detalladas. Ello ayudó al proceso de capacitación que se había llevado a cabo.

Ejecución del proyecto

El proyecto se aplicó a 14 grupos de alrededor de 35 estudiantes cada uno (los estudiantes de Humanidades de la Sede de Occidente). Esto constituye una cifra de casi quinientos estudiantes, con quienes se trabajó durante tres semanas, con un total de seis horas. Como parte de la negociación, se les solicitó a los profesores que estuvieran presentes durante toda la sesión, lo cual se logró parcialmente, a pesar de que la Dirección del SEG avaló dicha disposición.

Se aplicaron los tres momentos metodológicos de los que habla Núñez:²² el diagnóstico (partir de la práctica), la teorización y volver a la práctica. Analicemos cada una por aparte.

El diagnóstico fue triple: el primero consistió en la utilización de los resultados del estudio de usuarios desarrollado por Hidalgo y Delgado.²³ Allí se caracterizaba a los usuarios de la Sede de Occidente, determinando que el uso de los servicios era muy bajo, así como el bajo nivel de conciencia acerca de la cantidad y calidad de la información que se ofrece en la Biblioteca.

El segundo diagnóstico pretendió obtener un punto de partida más certero, por lo que se trabajó con el grupo una primera actividad denominada "Caja de sorpresas".²⁴

Un tercer diagnóstico se aplicó con la actividad denominada "Dominó", que consistió en ir relacionando términos e ideas para conocer el grado de conocimiento que tienen los estudiantes acerca de diferentes aspectos del uso de la información: el uso del catálogo, conocimiento de sus puntos de

22 Cfr. Carlos Núñez. *Op. cit.*

23 Cfr. N. Hidalgo y L. Delgado. *Estudio de usuarios para la biblioteca de la Sede de Occidente.*

24 Cfr. Laura Vargas y Graciela Bustillos. *Técnicas participativas para la educación popular* [sin página]. Con ella se buscó conocer las experiencias que los estudiantes habían tenido al intentar el uso de la información contenida en la Biblioteca, o conocer si no la habían utilizado nunca y por qué. Esta actividad nos ofreció información muy interesante que sirvió para confirmar el punto de partida —su temor a usar la Biblioteca— para crear conciencia entre ellos de que no habían aprovechado un servicio que la Universidad les ofrecía y también se utilizó para integrar mejor al facilitador con el grupo. Esta actividad se planeó para realizarse en 15 minutos.

acceso, la ubicación de los distintos servicios que ofrece la Biblioteca, etc. A partir de él, se pudo determinar cuáles aspectos de la etapa siguiente se deberían de reforzar y sirvió también para reafirmar el punto de partida. Más adelante, esta misma técnica se utilizó —con algunas variaciones— para evaluar los conocimientos obtenidos al cabo de la primera sesión. Esta actividad se planeó para realizarse en 25 minutos.

Seguidamente se entró al momento de la teorización, según lo expone Núñez,²⁵ en la que se aplicaron varias actividades participativas:

1. **Aplicación de la prueba Alma Máter** (duración 25 minutos): ésta se seleccionó con el fin de demostrar cómo, en general, el usuario no observa suficientemente los detalles que a veces son determinantes para cumplir con eficacia una tarea. Esto se aplicó a la boleta de préstamo, en la que los estudiantes generalmente no perciben bien sus diferentes demandas y, por lo tanto, ésta no es llenada correctamente. Después se evaluó que esta prueba no era adecuada, pero ello se analizará más adelante.
2. **Forma correcta de llenar la boleta de préstamo** (duración 20 minutos): en esta etapa se explicó cómo llenar correctamente la boleta de préstamo, por medio de varios carteles que representaron boletas de préstamo gigantes. Seguidamente se repartieron copias de las fichas del catálogo y boletas para que los estudiantes practicasen llenándolas. Estas mismas boletas sirvieron para la práctica siguiente.
3. **Búsqueda de libros en los estantes** (30 minutos): con las boletas debidamente llenas, los estudiantes fueron a los estantes a buscar los libros correspondientes. Esta práctica fue muy útil, pero requiere de más tiempo para sacarle el provecho que requiere. Los estudiantes consideraron que esta actividad les demostró cómo ejecutar una práctica muy necesaria para ellos.
4. **Dominó** (20 minutos): se utilizó para evaluar los conocimientos adquiridos en este primer objetivo: los puntos de acceso del catálogo y la organización de los estantes. Por ello, su contenido fue diferente y su aplicación más ágil que el primero.
5. **Estrategias de búsqueda**: dado que éste es un tema muy importante, pero que no se tuvo el tiempo necesario para desarrollarlo, se les entregó a los estudiantes un diagrama de flujo (ver en el anexo) con la estrategia de búsqueda de la información en las distintas unidades de la Biblioteca. Con ello se pretendió que los estudiantes lo tuvieran como una fuente de información, aunque no se pudo profundizar en él.
6. **Video** (10 minutos): esta actividad consistió en una descripción de los servicios que ofrece la Biblioteca y su distribución en los diferentes pisos del edificio. Dicha actividad fue complementada con la siguiente técnica.

25 Cfr. Carlos Núñez. *Op. cit.*

7. **Lectura de cartas** (110 minutos): sirvió para profundizar los tópicos expuestos en el video. Su procedimiento está expuesto en el documento de Vargas y Bustillos,²⁶ pero en este caso se adaptó para analizar con este medio algunas situaciones problemáticas de la Biblioteca, como son aquellos servicios que se utilizan menos debido al desconocimiento de los usuarios. Estos temas fueron:

- Descripción de las bases de datos existentes.
- El archivo vertical.
- Cómo localizar las publicaciones periódicas.
- El servicio de consultas resueltas.
- El servicio de búsquedas bibliográficas.
- Principales obras de referencia.

Con esta actividad se cerró la segunda sesión.

8. **Técnica de correcto e incorrecto** (30 minutos): se pretendió aquí que los estudiantes descubrieran los principales problemas disciplinarios que se presentan en la Biblioteca más frecuentemente. Para ello se elaboraron varias tarjetas que mostraban diferentes situaciones (unas correctas y otras incorrectas). A partir de ellas se buscó promover la discusión alrededor de las conductas negativas que afectan el desarrollo normal de las actividades en la Biblioteca.

9. **Estudio y análisis de casos** (35 minutos): con el fin de analizar algunos capítulos de las *Normas para el funcionamiento de las Bibliotecas de la Sede de Occidente*, se presentaron a los estudiantes diversos casos, en los que se mostraban situaciones relacionadas con estas normas. Así, se pudieron discutir aspectos tales como las multas, qué materiales tienen su préstamo restringido, el comportamiento dentro de la Biblioteca, y otros. Como material complementario, se le entregó un ejemplar de dichas normas a cada estudiante.

10. **Técnica del "Puro cuento"** (40 minutos): con el fin de evaluar la efectividad del método en esta sesión, se aplicó esta técnica consistente en el estudio, en grupos, de un cuento elaborado por el equipo responsable. En él se describía una situación específica sucedida a algunos estudiantes en la Biblioteca, con respecto a alguno de los aspectos analizados anteriormente (sobre las normas o problemas disciplinarios que se presentan). De los cuentos, los estudiantes tenían que determinar aquellos aspectos que no eran correctos porque iban contra las normas estudiadas.

11. **Aplicación de un cuestionario** (15 minutos): para sistematizar la experiencia, y tratando de aplicar una evaluación sumativa, se aplicó un cuestionario de pocos ítemes, compuesto de dos partes: nueve preguntas cerradas y cinco abiertas.

Como complemento a lo anterior, se aplicaron otros medios de evaluación, según se van a detallar en el siguiente apartado.

26 Cfr. Laura Vargas y G. Bustillos. *Op. cit.*

Evaluación

La evaluación aplicada constó de varias partes:

- a) Evaluación diagnóstica, tal como se describió en el punto uno.
- b) Evaluación concurrente, que se aplicó en dos de las tres sesiones que se ejecutaron y que versó principalmente sobre los conocimientos que se estudiaron.
- c) Evaluación sumativa. Provino de los tres sujetos participantes: de los estudiantes (por medio de un cuestionario general); de los profesores (por medio de una sesión desarrollada con ellos y de sus opiniones que presentaron por escrito al SEG); y del equipo de la Biblioteca (el que se reunió para tal efecto y donde se presentaron las principales observaciones que seguidamente se exponen). Además, se dieron conversaciones informales entre el equipo ejecutante y los profesores que ofrecieron información importante.

Los resultados de la evaluación sumativa se exponen a continuación:

1. Sobre la participación de los profesores y del SEG: se observó que fue muy conveniente la negociación con el SEG, tal como se hizo, ya que ello permitió que el proyecto se pudiera ejecutar. De otra manera, no habría sido posible. La presencia de los docentes en las sesiones ayudó a mantener la disciplina de los estudiantes, contribuyendo a que su participación fuera más activa. No obstante, algunos profesores no asistieron debido, posiblemente, a la falta de motivación por la actividad. Pero la mayoría de los profesores estuvieron presentes, sobre todo los de Filología, quienes se identificaron en mayor medida con el proyecto. Algunos fueron más allá de la simple colaboración, involucrándose de manera más activa. Por ejemplo, algunos orientaron a los estudiantes para que escogieran el tema de la investigación que deberían de realizar durante el año. Ello permitió que los estudiantes encontraran aplicabilidad inmediata a los conocimientos que se iban analizando en las sesiones.
2. Sobre la participación y satisfacción de los estudiantes: se considera que puede fomentarse aún más la participación estudiantil si se logra un mayor fogueo por parte de las bibliotecólogas facilitadoras, pues estará en función de la capacidad del facilitador el hacer partícipes a los estudiantes. Sin embargo, los estudiantes se mostraron satisfechos al cabo de la jornada, según lo demostraron con los resultados del cuestionario que se aplicó. Las sugerencias obtenidas de esta fuente fueron muy valiosas en ese sentido.
3. Sobre el método aplicado: se considera que el proceso participativo que se aplicó fue eficaz. El método permitió mantener la atención de los estudiantes y lograr su participación en las diferentes actividades que se llevaron a cabo. Se partió de la práctica en el momento en que se tomó en cuenta la experiencia previa que tenían los estudiantes, por medio de las técnicas "Caja de sorpresas" y el "Dominó".

Se aplicó una etapa de teorización en diferentes momentos, sobre todo por medio de técnicas participativas y prácticas. La forma correcta de llenar la boleta de préstamo, la exposición de un video y la profundización sobre sus temas; la técnica de correcto e incorrecto o el análisis de casos fueron medios que permitieron ahondar en la teoría.

Por último, se volvió a la práctica en momentos tales como la práctica de búsqueda de libros en el estante, la técnica "Puro cuento" o el segundo "Dominó". Estas actividades permitieron evaluar hasta dónde los estudiantes habían sido conscientes de modificar sus hábitos de búsqueda de la información, después del proceso formativo del que fueron sujetos.

Algunos comentarios de los profesores participantes demostraron la eficacia del método, por cuanto resaltaron la diferencia entre las prácticas anteriores desarrolladas por la Biblioteca y la actual. De igual forma lo expresaron las integrantes del equipo ejecutor, quienes aclararon que, con el método actual, los resultados fueron mejores. Esto se ha hecho evidente en el aumento de las consultas efectuadas en los servicios de referencia, hemeroteca y Centro de Información de Occidente, según lo exponen ellas mismas.

4. Sobre la selección de las técnicas participativas: se determinó que hay algunas técnicas que no dieron los resultados esperados:
 - a) La **Lectura de cartas** no se adaptó a las condiciones existentes, tanto de parte de los estudiantes como de los contenidos que se pretendieron integrar. Se considera necesario cambiar esta técnica por otra más adecuada.
 - b) El **Estudio y análisis de casos** y la **Técnica de correcto e incorrecto** resultaron repetitivas. Ambas respondieron a objetivos muy similares pues los problemas disciplinarios que presentan los estudiantes, detectados en la práctica diaria, están incluidos en las *Normas de la Biblioteca*. Se debe analizar, por lo tanto, la conveniencia de definir un solo objetivo, en el cual irían implícitos los dos problemas que se quieren abarcar.
 - c) El **Dominó**, aplicado en dos momentos diferentes, dio buenos resultados; sin embargo, hizo falta mayor simulación y práctica a la hora de aplicarlo. Por ello, se debe ensayar más para lograr mejores resultados.
 - d) La **Técnica de abstracción** se consideró innecesaria. Por lo tanto, se recomienda eliminarla sin sustituirla por otra.

Ante estas inconsistencias, queda pendiente realizar los ajustes necesarios para escoger las técnicas más adecuadas a las condiciones existentes. Por ello, el proyecto diseñado inicialmente debe ser modificado.

Conclusiones y recomendaciones

Se observa que la aplicación de este método resultó positivo en el caso de la Sede de Occidente, dado que se corrigieron algunos aspectos que siempre han sido limitaciones importantes en la formación de usuarios.

Se obtuvo una buena participación de los usuarios, lo cual permitió mantener la atención de los estudiantes en las diferentes actividades. De aquí que se pueda considerar que el método utilizado fue efectivo, aunque falta afinarlo más.

Las actividades previas a la ejecución del proyecto tuvieron resultados satisfactorios. El equipo ejecutor recibió capacitación, de manera tal que ocho personas abarcaron casi quinientos estudiantes en un plazo de tres semanas. Por otro lado, la preparación de materiales y guías y las simulaciones llevadas a cabo permitieron aplicar la programación tal como se planeó en el proyecto. No obstante, se recomienda reforzar aún más esta etapa, ya que se considera que fue insuficiente.

Producto de la evaluación derivada de la aplicación del cuestionario, se comprobó que la satisfacción de los estudiantes por la formación recibida estuvo en alrededor de un 85%, lo que se considera muy bueno, en términos de aceptación de la jornada por parte de los estudiantes.

La negociación realizada con el SEG permitió que los profesores se involucraran más activamente y ello resultó muy positivo. No obstante, es recomendable que, para llevar a cabo este tipo de negociación, el bibliotecólogo esté inserto en el ambiente docente; de otra manera, será muy difícil lograrlo.

El tiempo dedicado a las actividades fue escaso, sin embargo, tomando en cuenta las limitaciones que existen en este sentido, se recomienda reforzar las actividades con material escrito. De cualquier manera, se procuró crear conciencia en los usuarios-estudiantes acerca de la importancia de la información, y de la utilidad que puede tener cualquier unidad de información para ellos. Esto se logró plenamente.

Queda pendiente un seguimiento a estos estudiantes por medio de una evaluación en cuanto a su calidad de usuarios y, además, es conveniente ofrecer otras jornadas en el transcurso de su carrera. Se les debe ofrecer formación en el uso de los materiales especializados, según sus carreras (instrucción bibliográfica), y capacitación en el uso de la tecnología de la información, para que puedan realizar sus propias búsquedas, tales como correo electrónico, acceso a bases de datos remotas o directas, uso del disco compacto y otras.

Anexo 1

Cronograma de actividades

Los siguientes cronogramas son ejemplos de cómo se puede planear una jornada de formación de usuarios en tres sesiones de dos horas cada una. Se muestra aquí lo que se realizó en el caso estudiado en este documento, por lo que los contenidos de las técnicas aplicadas y la ubicación de los ejemplos son aplicables sólo para este caso. No obstante, pueden servir de guía para la planificación de una jornada similar, aunque deben considerarse las diferencias.

Este cronograma debe distribuirse entre los diferentes facilitadores(as) que van a participar, pues sirve de guía para ejecutar lo planeado.

Semana del 19 al 23 de abril				
1	Presentación		5 minutos.	
2		Caja de sorpresas	15 minutos	
3	Técnicas participativas	Juego de Dominó.	a) Dominó 1. Búsqueda de información en el catálogo manual.	30 minutos.
			b) Dominó 2. Evaluación del conocimiento adquirido acerca del uso del catálogo.	20 minutos.
4	Técnica de abstracción.	Explicación del uso de las boletas de préstamo	15 minutos.	
5	Prácticas.	Llenar boletas de préstamo	10 minutos.	
		Explicar el orden de los libros en los estantes.	a) Búsqueda de libros en los estantes	15 minutos.
			b) Comentarios y dudas	10 minutos.

Procedimiento recomendado

1. Presentación
2. Técnica "La caja de sorpresas":
a) Se pide a los y las estudiantes formar un círculo.
b) Se les explica el procedimiento que se va a seguir.
c) Se pide la colaboración de un(a) voluntario(a), quien será la persona que avise el término del tiempo con un silbato.
d) Se empieza a pasar la caja, que tiene una sorpresa, entre el círculo.
e) Cuando suene el silbato, el o la estudiante que tenga la caja expondrá ante los demás cuál ha sido su experiencia con respecto a la Biblioteca.
f) Al hacerlo, el o la estudiante abrirá la caja y tomará una de las sorpresas (excepto cuando la experiencia que cuente sea repetida).
g) Al terminar, cuando todos los y las estudiantes hayan participado, se comenta y se amplía sobre la experiencia.
MATERIALES NECESARIOS: Una cajita de cualquier material, confites o caramelos, cinta engomada, un silbato, chinchas.
3. Técnica del "Dominó": se trabaja con dos juegos distintos
DOMINÓ 1: su fin consiste en diagnosticar el grado de conocimiento que tienen los y las participantes, así como ampliar y evacuar dudas sobre el tema.
DOMINÓ 2: su fin consiste en evaluar y/o diagnosticar el grado de conocimientos adquirido.
a) Se forman 5 grupos de estudiantes.
b) Se les entrega 3 fichas a cada grupo y se les pide que las analicen y las relacionen entre sí. Las fichas se han confeccionado previamente, tomando en cuenta aspectos relacionados con la Biblioteca. Deben estar enumeradas por la parte posterior, según su secuencia.
c) El o la facilitadora comenzará con una de las fichas en un tablero, de manera que cada grupo irá aportando las fichas que correspondan. El grupo que primero se quede sin fichas, gana. Por ello es conveniente promover la competencia entre los y las participantes.
MATERIALES NECESARIOS: cartulina, marcadores, cinta engomada, tiza, chinchas.

4. Técnica de "Abstracción"	
Actividades	Materiales necesarios
a) Debe prepararse una figura especial que sirva para identificarla desde diferentes perspectivas.	Boletas de préstamo, fichas del catálogo correspondiente, figura para ser identificada.
b) Se reparte la figura a los diferentes grupos y se les pide que la identifiquen en un tiempo corto.	
c) Dado que generalmente hay equivocaciones, se toma como punto de partida para destacar la facilidad con que cometemos errores, que generalmente son los mismos que se producen al llenar algo tan sencillo como una boleta de préstamo.	
d) Se les explica cómo se llenan las boletas, tomando como ejemplo boletas de préstamo gigantes.	
e) Posteriormente, se les entregan varias boletas de préstamo que deben ser llenadas por los y las participantes.	
f) A continuación se les pide que localicen los libros respectivos en los estantes.	
g) Se analiza en plenario el resultado de la búsqueda y se evacuan dudas.	

Semana del 26 al 30 de abril			
1.	Saludo.		
2.	Comentarios y evaluación de la búsqueda de libros en los estantes.		30 minutos.
3.	Video.		10 minutos.
4.	Técnica participativa.	Lectura de cartas.	30 minutos.
5.	Estrategia de búsqueda.	Trabajo en grupo.	10 minutos.
6.	Estrategia de búsqueda.	Explicación del diagrama (ver anexo 2).	15 minutos.
7.	Práctica.		20 minutos.

Procedimiento recomendado

1. Saludo
2. Comentario y evaluación de la búsqueda de libros en los estantes
a) Se les pregunta a los estudiantes cuáles problemas tuvieron.
b) De acuerdo con lo anterior, se anotan los problemas en la pizarra.
c) Posteriormente, cada problema se analiza y se amplía la información sobre él.
d) Se pide la colaboración a un voluntario para que les explique a los demás compañeros(as). No debe forzarse la participación.
e) El (la) facilitador(a) aclara dudas.

3. Video (10 minutos)

4. Técnica "Lectura de cartas"

- a) De acuerdo con lo observado en el video, se lleva a cabo esta técnica.
- b) Se entregan ciertos dibujos y otros materiales que se han elaborado a cada grupo y se les pide que los analicen.
- c) El (la) facilitador(a) hace el papel de adivino(a).
- d) Le pregunta a cada grupo qué le sugiere el dibujo.
- e) Debe involucrar a todos los estudiantes, realizando preguntas diversas.

5. Estrategia de búsqueda

- a) Se solicita a los estudiantes que formen grupos de cuatro personas.
- b) Se asigna un tema por grupo y se les pide que analicen cómo llevarían a cabo una búsqueda, con el objetivo de diagnosticar cuál es la práctica de los y las estudiantes.
- c) De acuerdo con el diagrama, se amplía y se ofrece información sobre la forma correcta de llevar a cabo la estrategia. Se evacuan las dudas.
- d) Como último punto, se asigna para la semana siguiente que cada grupo, de acuerdo con lo analizado, realice una búsqueda acerca de un tema de su interés, utilizando una estrategia definida.

Semana del 2 al 7 de mayo

1.	Análisis de la estrategia de búsqueda	20 minutos.
2.	Técnicas	"Correcto e incorrecto"
3.		"Análisis de casos"
4.		"Puro cuento"
5.	Evaluación	30 minutos.

Procedimiento recomendado

1. Análisis de la estrategia de búsqueda

- a) Se pide a dos estudiantes que expongan su experiencia obtenida en la búsqueda. Se discute esa experiencia.

2. Técnica "Correcto e incorrecto"

Su objetivo es mostrar los problemas disciplinarios en que incurren los y las estudiantes, así como destacar la forma en que usan la planta física.

- a) Se preparan seis láminas, donde se exponen situaciones correctas e incorrectas indistintamente.
- b) Se pide a seis o diez estudiantes (dependiendo del número de personas del grupo) que pasen al frente.

c) Los o las estudiantes deben expresar su opinión (y justificarla) con respecto a la situación que se expone en la lámina. Se les explica que en tres láminas estarán en contra y en otras tres, a favor.

d) Debe haber un o una facilitadora que coordine.

e) Cada grupo hará la defensa de lo que considera en contra o a favor para cada lámina.

f) Al final se pide a los demás estudiantes que valoren con aplausos cuáles intervenciones les parecieron correctas.

3. Técnica "Análisis de casos"

a) Se forman seis grupos de estudiantes.

b) A cada grupo se les entrega dos casos que se habrán preparado previamente.

c) Cada grupo deberá analizarlos y contestar las preguntas formuladas para ellos y ellas.

d) El análisis se hará con base en los siguientes documentos: *Normas para el funcionamiento de la Biblioteca de la S.O.* y *Reglamento de orden y disciplina de los estudiantes de la Universidad de Costa Rica.*

e) Se les debe aclarar a los y las estudiantes que harán el papel de jueces, por lo que deben preparar la sentencia respectiva para cada caso.

f) En plenario, se expondrá la sentencia de cada grupo.

4. Técnica "Puro cuento"

Su objetivo es evaluar lo que se aprendió de los documentos analizados anteriormente.

a) Se preparan varios cuentos que relaten asuntos referidos a la disciplina y el orden que deben guardar los y las estudiantes en la Biblioteca. Los cuentos deben contener errores que los y las estudiantes deben detectar.

b) A cada grupo se le entrega un cuento para que lo analice y detecte los errores.

c) Un representante de cada grupo leerá el cuento ante los demás y expondrá los errores encontrados.

d) El o la facilitadora complementarán la información.

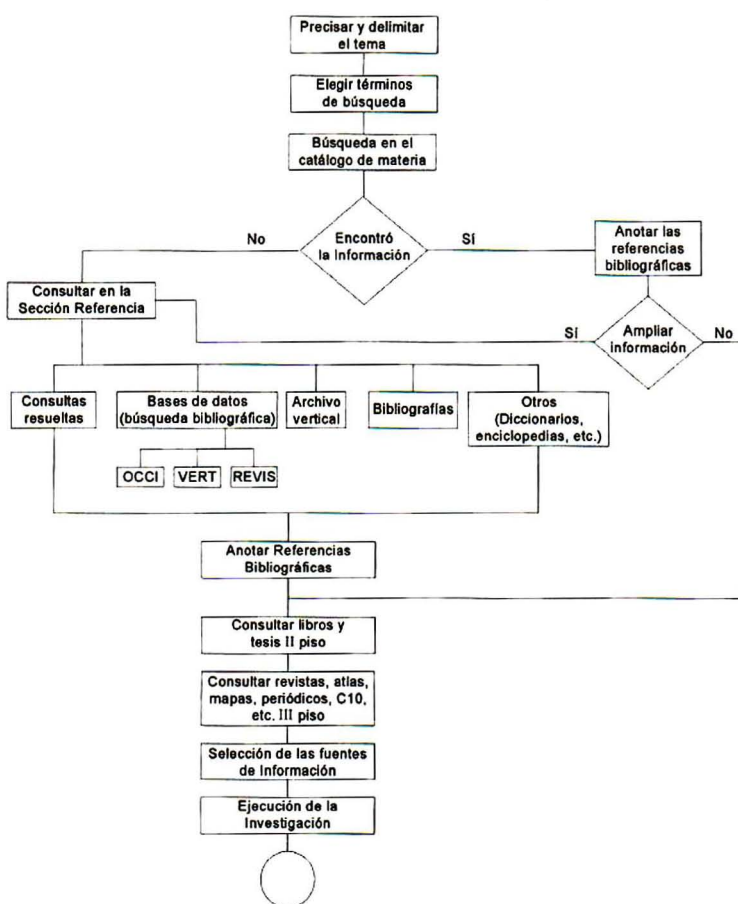
5. Evaluación

Es la evaluación general de la jornada, que podrá hacerse con todo el grupo en forma participativa; adicionalmente, se podrá aplicar un cuestionario para complementar las opiniones vertidas.

Universidad de Costa Rica Sede de Occidente Ciudad Universitaria Carlos Monge Alfaro				
Cronograma de Actividades				
Objetivo	Actividad	Abril		Mayo
		Sem. 19-23	Sem. 26-30	Sem. 10-14
1. Conocer las experiencias que tuvieron los estudiantes en su búsqueda de información.	Caja de sorpresas. 15'.	X		
2. Reconocer los diferentes puntos de acceso que el usuario puede encontrar en el catálogo de fichas y en los estantes.	Diagnóstico con Dominó. 25' Técnica de Abstracción. 20'	X		
	Forma correcta de llenar la boleta de préstamo. 20'.	X		
	Búsqueda de libros en los estantes (práctica) 30'. Dominó. 20'.	X		
3. Brindar al usuario estrategias que faciliten su búsqueda de información.	Módulo de enseñanza programada escrito para entregar a los estudiantes.	X		
4. Conocer a cabalidad los servicios y recursos que ofrece la Unidad de Información.	Video. 10'.		X	
	Profundización con la técnica. 110' Lectura de cartas sobre: -Bases de datos -Archivo vertical -Publicaciones periódicas -Consultas resueltas -Búsquedas bibliográficas -Obras de referencia.		X	
5. Mostrar los problemas disciplinarios en que incurrir los usuarios al hacer uso de los servicios de Biblioteca.	Técnica de correcto e incorrecto. 30'.			X
6. Analizar algunos capítulos de las <i>Normas para el funcionamiento de las Bibliotecas de la Sede de Occidente.</i>	Estudio y análisis de casos. 35'.			X
7. Evaluar la efectividad de la metodología y el grado de asimilación obtenida por los estudiantes.	Técnica del "Puro cuento". 40' Estudiantes. 15'.			X

Anexo 2

ESTRATEGIA DE BÚSQUEDA



Anexo 3

Proyecto de formación de usuarios

Se presenta aquí un ejemplo del **Proyecto de Formación de Usuarios** que se redactó persiguiendo varios objetivos: para presentarlo a las autoridades, para que sirva de guía a los y las ejecutores(as) del proyecto, así como de marco teórico. Se puede observar que éste tiene algunas diferencias en relación con el contenido de la experiencia narrada anteriormente. Esto se debe a que, como todo proyecto, hubo que hacer ajustes al ponerlo en práctica, dados los imprevistos que se presentaron en su ejecución.

Descripción

La educación y formación de usuarios de la información es un tema relevante y de interés creciente dentro del ámbito bibliotecario, y desde hace aproximadamente una década motivo de estudio y análisis por parte de especialistas de la información.

Hasta el momento, debido a la complejidad y extensión del tema, no hay un acuerdo tácito para determinar cuál es la definición idónea, ni tampoco los mecanismos adecuados para llevar a cabo esta función.

Al revisar los conceptos existentes acerca del tópico, se conoce que los términos del binomio educación/formación se han utilizado en forma individual. Sin embargo, T. D. Wilson los define con diferencias que es importante tener claro.

[...] educación de usuarios es el proceso por el cual se logra que los usuarios potenciales de la información, o los encargados de elaborar políticas en esta esfera adquieran conciencia del valor de la información en sus actividades especializadas y para la vida cotidiana adopten actitudes positivas con respecto a la necesidad de buscar información y estén motivados para utilizar o desarrollar los recursos informativos (y) formación de usuarios es el proceso por el cual se capacita a los usuarios de la información efectivos o virtuales, para descubrir las fuentes pertinentes de información para utilizarla.²⁶

Ligado a este concepto está el trascendental papel de apoyo que ocupa la información en las diversas investigaciones que se realizan cada día en las diferentes ramas del saber; además, es un factor de vital importancia para el desarrollo económico, social, cultural, científico y tecnológico de los países.

De ahí la importancia del concepto de educación (y) formación de usuarios, por cuanto se les brinda conocimien-

26 Cfr. T. D. Wilson, *Op. cit.* p. 10

tos, conciencia de su medio educativo, entrenamiento adecuado y mecanismos que facilitan la búsqueda de información.

Además deben tenerse presentes los adelantos tecnológicos ocurridos y los diversos medios de transmisión de la información, desde el libro impreso, que es el medio tradicional, hasta los modernos sistemas de almacenamiento y recuperación, que requieren de medios automatizados, lo que hace necesario un cambio conceptual y de actitud en los especialistas de la información y una mejor capacitación del usuario. Además, el creciente número de usuarios de información y sus deficientes e inadecuados hábitos de investigación dejan en evidencia que el estudiante arrastra una formación deficiente en esta área y se hace manifiesta la necesidad de aportar soluciones prontas y adecuadas.

Por las anteriores razones, y confirmada la importancia de llevar a la práctica este concepto, se presenta este proyecto, cuyo propósito medular es proponer nuevas estrategias para la formación de los usuarios en la Biblioteca de la Sede de Occidente. Tradicionalmente, los esfuerzos llevados a cabo se han limitado a charlas de instrucción dirigidas a estudiantes de primer ingreso, durante las cuales se describen en forma general los servicios y recursos que la Biblioteca les ofrece, así como el manejo de algunas herramientas bibliográficas, sin lograr hasta el momento desarrollar en el estudiante las destrezas que le permitan plantear una buena estrategia para obtener mejores resultados en una búsqueda lógica y eficaz de la información.

De esta manera se pretende que el presente proyecto garantice un punto de partida y el apoyo necesario para enriquecer los conocimientos y habilidades que facilitarán al usuario la obtención de mejores resultados en su búsqueda de información. Asimismo, el método que se elija en la formación de usuarios tiene una estrecha relación con el éxito del proyecto.

Por ello algunos autores han enfatizado en la necesidad de definir anticipadamente el plan concreto del proyecto por realizar.

- Según Wilson (1977), las acciones que se implementen en este sentido deberían responder a los siguientes cuestionamientos básicos:
- ¿Por qué es necesaria la formación de usuarios?
- ¿Qué intenta lograr el programa de formación?
- ¿Dónde debe impartirse?
- ¿Qué métodos deben utilizarse?
- ¿Cuándo debe impartirse?

De acuerdo con estas características, y ante el creciente número de usuarios universitarios potenciales, se hace necesaria la implantación de mecanismos adecuados, que incluyan un mayor número de participantes, donde la responsabilidad de este aprendizaje no sea sólo del bibliotecario, sino que se logre una mayor participación y compromiso de parte del usuario. Por ello se propone la aplicación de una metodología que promueva la interacción de ambos.

Se tomarán como base algunas experiencias obtenidas en el proyecto coordinado por la autora en el colegio Universitario de Puntarenas, así como información incluida por la licenciada Socorro Rodríguez en la tesis de graduación *Paquete Instruccional para la educación y formación de usuarios en el Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información*.

Objetivos generales

1. Implementar un proceso de formación de usuarios de la Biblioteca de la Sede de Occidente, con base en sus características.
2. Aplicar la metodología adecuada para llevar a cabo la formación de los usuarios en la Biblioteca de la Sede de Occidente.
3. Evaluar el proceso con el fin de incluir las mejoras que sean necesarias para que pueda ser aplicado en otros ámbitos.

Objetivos específicos

1. Negociar con el S.E.G. el tiempo posible para implementar este proceso.
2. Desarrollar un proceso de capacitación con el equipo permanente que ejecute la formación de usuarios.
3. Caracterizar a los usuarios de las Bibliotecas en estudio.
4. Identificar los principales problemas que enfrenta el usuario al emplear los recursos de la Unidad de Información.
5. Identificar las opciones de búsqueda de información que puedan llevar a cabo los usuarios.
6. Promocionar los recursos y servicios que ofrece la Unidad de Información.
7. Dar a conocer los diferentes puntos de acceso que el usuario puede encontrar en el catálogo de fichas.
8. Brindar al usuario nuevas estrategias que faciliten su búsqueda de información.
9. Lograr que el usuario conozca ampliamente los servicios y recursos que le ofrece la Unidad de Información.
10. Comprender los elementos básicos que componen las referencias bibliográficas, lo que determinará la aplicación de un sistema específico.
11. Determinar la importancia de organizar la información mediante el sistema de indización coordinada.
12. Mostrar los problemas disciplinarios en que incurren los usuarios al utilizar los servicios de la Biblioteca.
13. Analizar algunos capítulos de las *Normas para el funcionamiento de las Bibliotecas de la Sede de Occidente*.
14. Realizar la evaluación correspondiente durante y después de ejecutado el proceso.

Relación de objetivos, técnicas y procedimientos			
Tema	Objetivos	Técnica	Procedimiento
	1. Caracterizar a los usuarios de las bibliotecas de la Sede.	1. Revisar literatura existente acerca del tema, así como evaluar experiencias del personal de Referencia.	1. Es la caracterización del conocimiento y experiencia que tienen los estudiantes. Se analizarán los resultados obtenidos, así como experiencias vividas.
	2. Identificar los principales problemas que enfrenta el usuario en su búsqueda de información.	2. Análisis de resultados obtenidos en literatura existente.	2. Se identificarán los principales problemas que enfrenta el usuario en su búsqueda de información, aspectos tales como: a) Colección deficiente en algunas áreas de la colección general. b) Pocos ejemplares disponibles. c) Desconocimiento de los servicios existentes. ch) Problemas en el acceso a la información. d) Atención brindada al usuario.
	3. Identificar las opciones de búsqueda de información que pueden llevar a cabo los usuarios.	3. Análisis de resultados.	3. De acuerdo con las experiencias de los estudiantes, una vez iniciada la metodología se determinarán las opciones de búsqueda de información.
	4. Conocer las experiencias que tuvieron los estudiantes en su búsqueda de información.	4. Baile de presentación.	4. Se plantea al grupo una pregunta específica. La respuesta debe ser breve. En un papel el estudiante escribe su nombre y su respuesta. Se coloca dicho papel, con la respuesta al frente. Se pone la música y al ritmo de ésta se baila. Se agrupan las personas con respuestas semejantes tomándose del brazo y continúan bailando. Al final se analizan las respuestas en plenario.
	5. Promocionar los recursos y servicios que ofrece la Unidad de Información.	5. Video.	5. Se proyectará un video de 18 minutos en el cual se promocionará la importancia de la información, así como el acceso a los servicios y recursos que ofrece la Unidad de Información.

Relación de objetivos, técnicas y procedimientos (continuación)			
Tema	Objetivos	Técnica	Procedimiento
La boleta de préstamo	6. Dar a conocer los diferentes puntos de acceso que el usuario puede encontrar en el catálogo de fichas en los estantes.	6. Video.	6. Se proyecta un video de 7 minutos donde se explica cómo está organizado el catálogo. 6.1 En forma individual se les entrega un módulo de enseñanza programada en el cual se explica y evalúa en forma general el grado de conocimiento adquirido sobre los principales puntos de acceso al catálogo: -Autores personales -Autores corporativos -Tratados, códigos -Encabezamientos de materia 6.2 Se solicita que formen grupos de cuatro personas para que realicen la búsqueda en el catálogo de algunas entradas de difícil acceso. El Coordinador aclara dudas y complementa la información.
Búsqueda de libros en los estantes.		6.3 Forma correcta de llenar la boleta de préstamo: a) Libros b) Revistas c) Práctica d) Transparencias 6.4 Práctica.	6.3 Se expone una boleta de préstamo dibujada en un cartel grande a partir de la cual se explican sus diferentes partes. Conjuntamente se elabora una ficha gigante y se van proyectando en transparencias ejemplos de fichas del Catálogo. Se pide a los estudiantes que coloquen los datos respectivos de la boleta de acuerdo con las fichas. 6.4 Se forman grupos de 5 personas y se les solicita que localicen los 18 libros indicados en las boletas en un lapso de 15 minutos.
	7. Brindar al usuario estrategias que faciliten su búsqueda de información.	7. Módulo de enseñanza programada.	7. En forma individual se les entrega un módulo de enseñanza programada, en el cual se da a conocer la forma adecuada y estratégica para realizar una búsqueda de información. Se evalúan los recursos y el coordinador complementa la información.
El archivo vertical.	8. Lograr que el usuario conozca los servicios y recursos que le ofrece la Unidad de Información.	8. Phillips 66.	8. Se pide a los estudiantes que se dividan en grupos de 6 personas. Se plantea la interrogante de la importancia de los diarios, semanarios, etcétera para ellos; cuáles son los más leídos por ellos y las secciones de mayor interés. Cada grupo nombra un coordinador que dirige la discusión. Cada grupo debe llegar a conclusiones en 6 minutos. Pasado ese tiempo los coordinadores o relatores informan al plenario el resultado de su discusión.

Relación de objetivos, técnicas y procedimientos (continuación)			
Tema	Objetivos	Técnica	Procedimiento
Las publicaciones seriadas.		8.1 Charla y visita dirigida.	8.1 Se define qué es el archivo vertical, sus componentes, su importancia. Se realiza una visita a la Unidad de Referencia con el fin de conocer en detalle este recurso.
		8.2 Material escrito: -Práctica. -Papelógrafo.	8.2 Se forman grupos de 6 personas. En forma breve, en un documento, se les explica qué son las obras de Referencia o Consulta, cuál es su clasificación, así como otros aspectos importantes. A cada grupo se le asignan dos obras que deben analizar de acuerdo a una guía. Se les pide buscar alguna información en ellas. Posteriormente, cada grupo explica al plenario las características del material analizado. Se van anotando en un papelógrafo los aspectos más importantes de este tipo de material.
		8.3 Lluvia de ideas.	8.3 Se pide al grupo en general que defina las características e importancia de las publicaciones seriadas. Se anotan las ideas y en forma colectiva se llega a una síntesis o a acuerdos comunes.
		8.4 Charla realizada por especialista en publicaciones seriadas.	8.4 Se brindará una charla acerca de la importancia de las publicaciones seriadas, su naturaleza, tipos, etc.
		8.5 Diapositivas o transparencias	8.5 Se analiza lo que son las reseñas bibliográficas, su importancia, de acuerdo a qué se elaboran, cómo están organizadas, etc.
		8.6 Charla.	8.6 Se les dará a conocer las formas de obtener los documentos a través de los diferentes medios. Tipos de préstamo: a) A sala. b) A domicilio. c) Interbibliotecario. d) Conmutación bibliográfica.
Obtención de documentos.			
	9. Comprender los elementos básicos que componen las referencias bibliográficas, lo que determinará la aplicación de un sistema específico.	9. -Lectura. -Práctica.	9. Análisis de lectura por grupos de 5 o más personas. Comentarios y aclaración de dudas por parte del coordinador. Se le asigna a cada grupo un tema específico, del cual debe elaborar una bibliografía con un mínimo de 15 citas.

Relación de objetivos, técnicas y procedimientos (continuación)			
Tema	Objetivos	Técnica	Procedimiento
	10. Determinar la importancia de organizar la información mediante el sistema de indización coordinada.	10. Módulo de enseñanza programada. -Práctica.	10. Mediante un módulo de enseñanza programada se les da a conocer la organización de un sistema de información propio que les ayudará a recuperar en forma eficiente la información que deseen. El coordinador complementará la información. -Elaborar fichas de indización y ubicar la información de los documentos en éstas.
	11. Mostrar los problemas disciplinarios en que incurren los usuarios al hacer uso de los servicios de la Biblioteca.	11. Video Oculito.	11. Se filmarán escenas en las que se muestre en forma jocosa los problemas disciplinarios en que incurren los usuarios de la Biblioteca.
	12. Analizar algunos capítulos de las <i>Normas para el Funcionamiento de las Bibliotecas de la Sede de Occidente</i> .	12. Estudio de casos.	12. Los que coordinan, preparan un resumen sobre una situación o problema que tenga que ver con el tema analizado bajo la forma de casos particulares, ya sea por escrito u oralmente, se exponen y se trabajan en grupo. Cada grupo expone sus conclusiones y se discuten en plenario.

Metas

- Lograr la capacitación en el uso y manejo de los recursos bibliográficos en un 75% de los estudiantes que ingresan a la Universidad.
- Fomentar el interés de estudiantes de niveles más avanzados en recibir la capacitación necesaria para el mejor desempeño de sus investigaciones.
- Lograr la integración en el curso de un 100% de los profesores que imparten la guía académica.
- Tomar este proyecto como un documento base para elaborar todos los tipos de metodología educativa que permitan mejorar las técnicas utilizadas y enriquecer los conocimientos brindados.
- Que surjan estudios similares en disciplinas específicas que permitan la capacitación de usuarios de niveles superiores.
- Integrar nuevas técnicas y actividades en el curso, conforme se brinden nuevos servicios.

Metas y programación				
Objetivos	Metas	Actividades	Recursos	Tiem.
1. Caracterizar a los usuarios de las Bibliotecas de la Sede.	100% de usuarios potenciales	a) Revisión de estadística y evaluación de los resultados. b) Comentarios de experiencias del personal de Referencia.	- Tesis de grado. -3 bibliotecarios	1 mes
2. Identificar las opciones de búsqueda de información que llevan a cabo los usuarios.	100% de usuarios potenciales	a) Revisión de estadística y evaluación de resultados.	- Tesis de grado. -3 bibliotecarios	1 mes
3. Identificar las opciones de búsqueda de información que pueden llevar a cabo los usuarios.	100% de usuarios potenciales	Escuchar, conocer y evaluar la opinión de los usuarios participantes.	a) 2 bibliotecarios. b) Papel periódico. c) Rotuladores	2 hrs.
4. Conocer las experiencias que tuvieron los estudiantes en su búsqueda de información.	100% de usuarios potenciales	Analizar y sacar conclusiones acerca de las experiencias vividas.	a) 3 bibliotecarios b) Grabadoras. c) Papeles, alfileres.	2 hrs.
5. Promocionar los recursos y servicios que ofrece la Unidad de Información.	75% de usuarios potenciales	a) Pasar un video a cada grupo de estudiantes. b) Comentarios varios.	a. Videotape de 18' en 3/4.	1 hr.
6. Dar a conocer los diferentes puntos de acceso que el usuario puede encontrar en el catálogo de fichas y en los estantes.	100% de usuarios potenciales	a) Enseñar el uso del catálogo. b) Enseñar la búsqueda de los libros en los estantes. c) Demostrar la forma correcta de llenar la boleta de préstamo.	a) Videotape de 7' en 3/4. b) Papel mimeógrafo. c) Boletas de préstamo. ch) Fichas del catálogo. d) 3 bibliotecarias. e) Libros. f) Cartulinas, rotuladores, transparencias.	2 hrs.
7. Brindar al usuario nuevas estrategias que faciliten su búsqueda de información.	75% de usuarios potenciales.	a) Llenar en forma individual un módulo de enseñanza programada.	-Papel mimeógrafo.	1 hr.

Metas y programación (continuación)				
Objetivos	Metas	Actividades	Recursos	Tiem.
8. Lograr que el usuario conozca los servicios y recursos que le ofrece la Unidad de Información.	100% de usuarios potenciales.	a) Promover la consulta del Archivo Vertical. b) Promover el uso de las obras de Referencia. c) Promover el uso de las publicaciones seriadas. ch) Promover la consulta de las reseñas bibliográficas. d) Enseñar las formas de obtener documentos a través de diferentes medios.	a) Diarios. b) Archivo vertical. c) 2 bibliotecarias. ch) Obras de Referencia. d) Papel corriente. e) Publicaciones seriadas. f) Diapositivas y transparencias g) Proyector. h) Boletas de préstamo.	6 hrs.
9. Comprender los elementos básicos de las referencias bibliográficas, lo que determinará la utilización de un sistema específico.	100% de usuarios potenciales.	a) Comprender la forma correcta de elaborar citas bibliográficas de diferentes materiales. b) Elaborar bibliografía.	a) Libros, revistas, enciclopedias, diccionarios, artículos de periódicos. b) Papel mimeógrafo.	
10. Determinar la importancia de organizar la información mediante el sistema de indización coordinada.	100% de usuarios potenciales.	a) Organizar la información requerida mediante el sistema de indización coordinada.	a) Módulo de enseñanza programada. b) Revistas.	2 hrs.
11. Mostrar los problemas disciplinarios en que incurren los usuarios al hacer uso de los servicios de la Biblioteca.	100% de usuarios potenciales.	a) Pasar un video. b) Charla.	a) Video de 5' en 3/4.	1 hr.
12. Analizar algunos capítulos de las <i>Normas para el funcionamiento de las Bibliotecas de la Sede de Occidente</i> .	100% de usuarios potenciales.	a) Análisis en grupos de casos específicos.	a) Folleto: <i>Normas para el funcionamiento de las Bibliotecas de la Sede de Occidente</i> . b) Papel.	1 hr.
				28 horas

Evaluación

Al finalizar las sesiones, es necesario evaluar los alcances del proyecto por parte de todos los participantes: estudiantes, docentes y bibliotecólogos.

La evaluación será de 3 tipos: diagnóstica, concurrente y sumativa. La sumativa se realizará en sesiones con los bibliotecólogos y docentes; y con los estudiantes, al finalizar las sesiones complementándose con un cuestionario que se aplicará a estos últimos.

Bibliografía

- ADAM, Félix. "Universidad y educación de adultos". En *7 visiones de la educación de adultos* 2. ed. Pátzcuaro, Mich.: CREFAL, 1984.
- ALMADA de Ascencio, Margarita. "Transferencia de la tecnología de la información en los países latinoamericanos". En *Simposio Internacional de Bibliotecología ante el año 2000*. San José, C. R.: Universidad de Costa Rica, 1987.
- ARGUMEDO M. A. "Elaboración curricular y aprendizaje colectivo en la educación participativa". En *Educación y participación*. Brasilia: IICA, MEC-SEPS, 1986. p. 39-71.
- BONFANTI, C. "La formación de los usuarios de la información, un problema persistente". En *Reunión Interamericana de Bibliotecarios y Documentalistas Agrícolas*. (5:1978:San José, C.R.) San José : AIBDA, 1978.
- CASAS de Fauence, María. "La información frente al desafío del año 2000: recursos humanos en la información, respuestas al desafío". En *Reunión Interamericana de Bibliotecarios y Documentalistas Agrícolas*. (8: 1981: Guatemala) San José : AIBDA, 1981.
- CLADES. *Una contribución para América Latina y el Caribe en el campo de la información para el desarrollo*. Santiago, Chile: CEPAL/CLADES, 1982.
- CÓRDOBA González, Saray. *Aplicación de la metodología participativa para la educación de usuarios*. San Ramón, Alajuela: Sede de Occidente, 1990.
- . "Aplicación de la metodología participativa para la formación de usuarios". En *Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información*. 6(2):13-18, jul.-dic., 1991.
- DUPONT, Lisette. "La place de la formation documentaire dans la formation universitaire". En *Documentation et bibliothèques*. v.38(2):35-40, Jan-Mars, 1992.
- EXPERT meeting on the training of information users in higher education (Espoo, Finland, 13-17 aug., 1990) *Final report*. París: UNESCO, 1991. (PGI-91/WS/1)
- FANG, P. & D. Callison. "User education in academic libraries of China". *International library review*. 22(2):95-104, Jun. 1990.

- FES. *Paquete instruccional sobre la búsqueda y utilización de la información en el área agropecuaria*. Unidad 2, Medellín: ICFES, 1986.
- FREIRE, Paulo. *La importancia de leer y el proceso de liberación*. 4. ed. México, D.F.: Siglo XXI, 1986.
- HIDALGO, N. y L. Delgado. *Estudio de usuarios para la biblioteca de la Sede de Occidente* (Tesis Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información) Ciudad Universitaria Rodrigo Facio: Universidad de Costa Rica, 1992.
- JARA, Óscar. *Los desafíos de la educación popular*. San José, C.R.: Alforja, 1984.
- JIMÉNEZ Denis, Miguel. "Consideraciones sobre la educación y formación de usuarios de la información en Cuba". En *Actualidades de la información científico-técnica*, v.17(3):83-109, 1986.
- — Denis, Miguel. "Los no usuarios de la información: una categoría importante para la educación y formación de usuarios de la información". En *Ciencias de la Información* v. 22-(3):22-27, 1991.
- — "La educación y formación de usuarios de la información como elemento a considerar en la planificación de los servicios de información". En *Ciencias de la Información* v. 23(1):36-40, 1992.
- KAWATRA, P. S. "Attitudes of research scholars towards the resources and services of three university libraries in Rajasthan (India), a study." En *Annals of Library Sciences and Documentation* 35(4):11-1, Dic. 1988.
- NÚÑEZ, Carlos. *Educación para transformar, transformar para educar*. Guadalajara, Jal.: IMDEC, 1985.
- SARACEVIC, Tefko. "Formación educación de los especialistas en información en América Latina". En *RUCIBA*, v. 2 (3): 1983, 1980.
- TAYLOR, Peter. "La educación de los usuarios y el cometido de la evaluación". En *Boletín de la UNESCO para bibliotecas*. 32(6):382-390, 1978.
- TOCATLAN, Jacques. "Formación de usuarios de la información: Programas, problemas y perspectivas". En *Boletín de la UNESCO para bibliotecas*. 32(6):382-390, 1978.
- UNESCO, Unisist. *Educación y formación de los usuarios de la información científica y técnica: guía para profesores* / por A. T. Evans; R. Rhodes y S. Keenan. París : UNESCO, 1977.
- VARGAS, Laura y Graciela Bustillos. *Técnicas participativas para la educación popular*. San José C. R.: Alforja, 1984.
- WILSON, T. D. *Directrices para el planeamiento y ejecución de un plan nacional de formación y enseñanza para el uso de información*. París : UNESCO, 1980.

Formación de usuarios para estudiantes universitarios: una experiencia con metodología participativa. La edición consta de 500 ejemplares y estuvo a cargo de Carlos Ceballos Sosa. Corrección de Estilo, Homero Quezada. Revisión y corrección de pruebas, Blanca Furber Chicas / Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas/UNAM. Fue impreso en papel couché mate de 100 gr., en Talleres Gráficos de Cultura, S.A. de C.V., ubicados en Av. Coyoacán, número 1031, C.P. 03100, México, D.F. Se terminó de imprimir en el mes de febrero de 1996.

f a
p ■

FOLLETOS DE APOYO
PROFESIONAL

