

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
SEDE DE OCCIDENTE
COORDINACION DE INVESTIGACION

FORMACION DE USUARIOS PARA ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS

Una experiencia con metodología participativa

SARAY CORDOBA GONZALEZ

Junio 1993

FORMACION DE USUARIOS PARA ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS UNA EXPERIENCIA CON METODOLOGIA PARTICIPATIVA

Por Saray Córdoba González

Introducción:

La formación de los usuarios es una tarea que generalmente se mantiene relegada en las unidades de información, por razones 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 quedar 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, quienes generalmente tienen un imperativo en este campo, estas 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 que recién ingresan 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 se abarcaron aproximadamente 500 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.

1. REVISION DE CONCEPTOS FUNDAMENTALES

Tessier -citado por Dupont (1992, p. 35)- 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.

De aquí se desprende que la formación de usuarios tiene como principal objetivo la mejor explotación de los recursos de una unidad de información y 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 (1980) 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.

En todo caso, este es el concepto que se manejó en esta experiencia y no necesariamente lo que se entiende a veces por "instrucción bibliográfica"¹. Este es un tema relativamente nuevo, del que se inició su estudio 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 (Tocatlian, 1978, p. 383)

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.

En 1990 se realizó en Finlandia un seminario evaluativo de la formación de usuarios universitarios (Expert...1991), en el que participaron expertos de doce países -entre ellos, Colombia

¹ 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.

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..." (Ibid, p, 33); 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 ésta debe estar integrada al currículum; que debe ser diseñada 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 (1990, p. 101) quienes demuestran cómo 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 forman formadores de usuarios. Esta situación es común en muchos países y 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 (1980) 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".

Sin embargo, y reconociendo que tal situación no se presenta en nuestros países, en la universidad se hace necesario formar usuarios, con el fin de capacitarlos para que exploten la información que podría estar a su alcance, adecuadamente. Adicionalmente, Jiménez (1986) 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 y difundirla y producir nuevas informaciones, como razón de su trabajo".

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 (1992, p.38), 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 influye 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 este escrito.

Por otro lado, para lograr mejores resultados es necesario definir el método más adecuado, según las características de los usuarios, del contexto en que desenvuelve la actividad y de las posibilidades que ofrezca la institución. Este 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 (1984, p. 15) "el problema metodológico va mucho más allá que el uso de tal o cual técnica". El método implica un proceso, en el cual se define un punto de partida y un punto de llegada, utilizando ciertas técnicas o vehículos para ir de un punto 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 (Kawatra, 1988). Además, debe ofrecerse en el momento adecuado "cuando los estudiantes lo necesiten y no necesariamente al principio del semestre, tal como es ahora" (Expert...1991, p.6). 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 (Adam, 1984, p. 184). Este 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.

Sin embargo, en las actividades de formación de usuarios o de instrucción bibliográfica², 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

² 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.

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 y así actuar conscientemente.

2. EL METODO PARTICIPATIVO

El método implica un proceso de conocimiento en el cual se define un punto de partida y un punto de llegada, utilizando 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 (1984, p. 16) es aquel que "parte de la práctica, teoriza sobre ella y regresa a la práctica".

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 es 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 su 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.

Según Núñez (1984, p. 49) 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". Por otro lado, justificamos esta aplicación con la frase de Freire (1986, p. 111) que dice que "las relaciones entre

la educación en cuanto subsistema y el sistema mayor son relaciones dinámicas, contradictorias y no mecánicas". 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 utilizamos el término "método participativo" y no "método dialéctico"; sin embargo, sus fundamentos se encuentran en este último.

Estos fundamentos los describe Nájera (1984, p. 59) 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 permita comprenderla, de manera diferente, en su complejidad histórica y estructural, para entonces, proyectar las nuevas acciones transformadoras de una manera más consciente..."

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 (1984, p. 16), "partir de lo concreto, realizar un proceso de abstracción y regresar de nuevo a lo concreto".

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 el 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 (1984, p.17) cuando dice que "la teoría, dentro de esta concepción, es siempre por tanto, una guía para la acción y no un conjunto de especulaciones vacías".

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.

3. DESCRIPCION 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 negociación previa 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 ellos, en las que se les trató de convencer de sus bondades y de la necesidad existente. En este estadio fue necesario hacer promesas y ganarse la confianza de los profesores, quienes en general, habían tenido malas experiencias anteriormente con respecto a este tipo de actividades.

El proyecto que se diseñó tuvo tres grandes etapas, desarrolladas en el lapso de cinco meses aproximadamente. La primera 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.

1. 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 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, las que hubo que reducirlas a seis, que fue el tiempo que cedió el SEG (Véase el 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 facilitaran 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.

2. Ejecución del proyecto:

El proyecto se aplicó con 14 grupos de alrededor de 35 estudiantes cada uno, que constituyen los estudiantes de Humanidades de la Sede de Occidente. Esto da un total de casi 500 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 (1985): 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 (1992). 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 les 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" (Vargas y Bustillos, 1984). Con ella se buscó conocer las experiencias que los estudiantes habían tenido al intentar la utilización de la información contenida en la Biblioteca, o conocer si no la habían utilizado nunca y porqué. 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 arrovechado un servicio que la Universidad les ofrecía y también se utilizó para integrar mejor al facilitador con el grupo. Esta actividad se planeó para 15 minutos.

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 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 25 minutos.

Seguidamente se entró al momento de la teorización según lo expone Núñez (1985) en la que se aplicaron varias actividades participativas:

1. Aplicación de la prueba Alma Mater (Duración 25 minutos): Ésta se aplicó para demostrarles cómo generalmente el usuarios no observa suficientemente los detalles que a veces son determinantes para cumplir eficientemente una tarea. Esto se aplicó a la boleta de préstamo, de la que los estudiantes, generalmente no perciben bien sus diferentes demandas y por lo tanto, no la llenan correctamente. Posteriormente 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 ésta 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.
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 (1984), pero en este caso se adaptó para analizar con ese medio, algunas situaciones problemáticas de la Biblioteca como es aquellos servicios que se utilizan menos por el 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, cuáles materiales tienen su préstamo restringido, el comportamiento dentro de la Biblioteca, y otros. Como material complementario, se les 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 que consistió 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 los 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 preguntas abiertas. Complementario a esto, se aplicaron otros medios de evaluación, según se van a detallar en el siguiente apartado.

3. 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: Proviene 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, las 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 y a que su participación fuera más activa.

No obstante, algunos profesores no participaron debido posiblemente a la falta de motivación por la actividad. Pero la mayoría de los profesores estuvieron presentes, sobre todos 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 hacer durante el año. Ello permitió que los estudiantes le 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 de hacer partícipes a los estudiantes. Sin embargo, los estudiantes se mostraron satisfechos al cabo de la jornada, según lo demostraron en 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 el estudiante 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 efectuado en los servicios de Referencia, Hemeroteca y Centro de Información de Occidente, según lo exponen ellas mismas.

4. Sobre la escogencia 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 pretendió 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.

4. 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.

1. 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 puede considerar que el método utilizado fue efectivo, aunque falta por afinarlo más.

2. 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 se planeó en el proyecto. No obstante, se recomienda reforzar aún más esta etapa, ya que se considera que fue insuficiente.

3. Producto de la evaluación, por medio del cuestionario que se aplicó, 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.

4. 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.

5. 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 su carrera (instrucción biblio-

gráfica), 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.

BIBLIOGRAFIA

- Adam, Félix. "Universidad y educación de adultos". 7 visiones de la educación de adultos. 2. ed. Pátzcuaron, Mex. : CREFAL, 1984.
- Argumedo, M.A. "Elaboración curricular y aprendizaje colectivo en la educación participativa". **Educación y participación**. Brasilia: IICA, MEC-SEPS, 1986. p. 39-71.
- Córdoba, Saray. "Aplicación de la metodología participativa para la formación de usuarios". **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". **Documentation et bibliothèques**. Jan-Mars, 1992.
- Expert meeting on the training of information users in higher education (Espoo, Finland, 13-17 aug., 1990). **Final report**. Paris: UNESCO, 1991. (PGI-91/WS/1)
- Fang, P. & Callison, D. "User education in academic libraries of China". **International library review**. 22(2):95-104, Jun. 1990.
- Freire, Paulo. **La importancia de leer y el proceso de liberación**. 4. ed. México, D.F. : Siglo XXI, 1986.
- Hidalgo, N. y Delgado, L. **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, Oscar. **Los desafíos de la educación popular**. San José : Alforja, 1984.
- Jiménez Denis, Miguel. "Los no usuarios de la información: una categoría importante para la educación y formación de usuarios de la información". **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". **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 Rajasthanb (India) a study. Annals of Library Sciences and Documenta-tion 35(4):11-1, Dic. 1988.

Núñez, Carlos. **Educar para transformar, transformar para educar.** Guadalajara, Méx. : IMDEC, 1985.

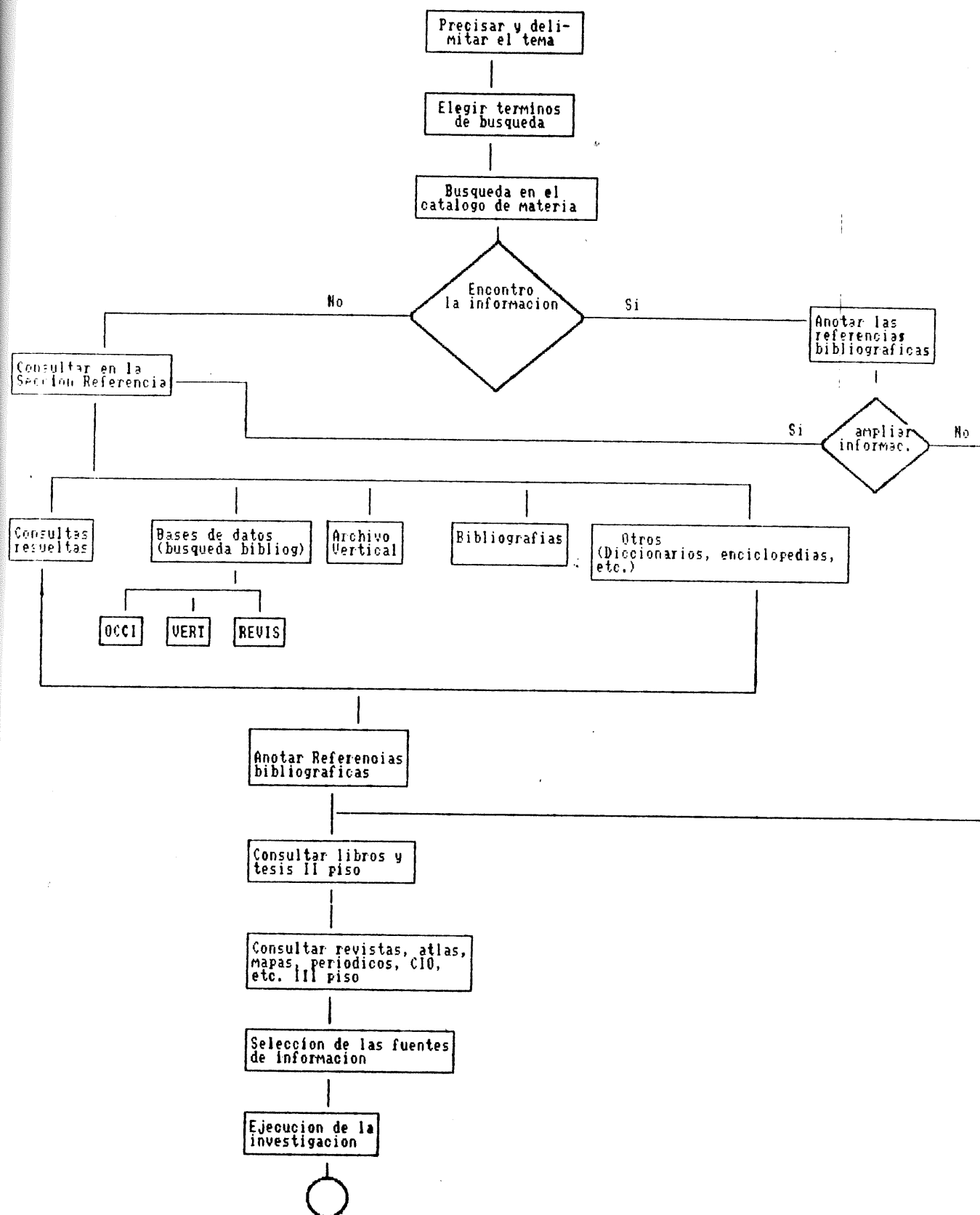
Tocatlian, Jacques. "Formación de usuarios de la información: Programas, problemas y perspectivas". Boletín de la Unesco para bibliotecas. 32(6):382-390, 1978.

Vargas, Laura y Bustillos, Graciela. **Técnicas participativas para la educación popular.** San José : 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.

ANEXOS

ESTRATEGIA DE BUSQUEDA



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD

OBJETIVO	ACTIVIDAD	SEMANA 19-23	Abril SEMANA 26-30	Mayo SEMANA 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' 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 le ofrece la Unidad de Información.	Video. 10' 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