

Aplicación de la metodología participativa para la formación de usuarios

Lic. Saray Córdoba G.

Introducción

La formación de usuarios en los países de la región, es una actividad comúnmente relegada, dentro de las tareas de las unidades de información. Se dan variadas razones para justificar esta situación, pero en realidad se puede observar que la atención se dedica al trabajo urgente o inmediato y en otros casos, no se le da la importancia que tiene este tipo de acciones. Por ello resulta interesante, no sólo promover la formación de usuarios dentro de las tareas propias de la biblioteca, sino que además se hace necesario resaltar las experiencias realizadas para poder compartirlas con otros colegas y demostrar así la viabilidad de las nuevas ideas que en este campo se pueden impulsar.

El presente estudio pretende exponer el desarrollo de un proceso de formación de usuarios-estudiantes en el Colegio Universitario de Puntarenas, Costa Rica, aplicando al método participativo.

Adicionalmente, trata de evaluar la experiencia obtenida, con base en la opinión de los participantes y a la luz de la teoría existente.

La experiencia fue desarrollada entre los meses de julio a noviembre de 1990, y programada dentro de las actividades de una biblioteca universitaria. Para ello se contó con la colaboración de tres estudiantes de Bibliotecología, quienes fueron dirigidas por la autora de este trabajo.

La aplicación de un método diferente, extraído de la práctica educativa con adultos resultó exitosa, dadas las características de la institución en la que se trabajó y el interés por demostrar la viabilidad de esta aplicación.

Es por ello que se presentan los detalles correspondientes en este relato de experiencia, de manera que se pueda observar el procedimiento utilizado, las técnicas participativas que se aplicaron y los objetivos perseguidos, entre otros.

Así se presenta en primer lugar, un breve marco teórico en el que se exponen los lineamientos más importantes del campo específico: la formación de usuarios y los

métodos que se han utilizado para ese fin. En segundo lugar, se ofrecen los antecedentes del caso, donde se expone la ubicación espacial del proyecto que se llevó a cabo y se justifica su ejecución basados en un diagnóstico de la población beneficiada. Seguidamente se describe el proyecto, detallando solamente una de las actividades, ya que por razones de espacio, no se puede ampliar el alcance total. No obstante se ofrece como ejemplo, por lo cual se considera que es suficiente los fines que se persiguen. Por último, se ofrece la evaluación del proyecto, extrayendo algunas conclusiones y recomendaciones que puedan conducir a su mejoramiento para aplicaciones futuras.

Entre toda la información que expone, debe destacarse la elaboración del proyecto como tal -el cual es presentado en un anexo-, y el detalle de la actividad número 3 que se incluye dentro del texto. Este último aspecto es parte del primero, pero debe establecerse la diferencia para que no se preste a confusión. Por último, la autora desea dejar constancia de su agradecimiento a las estudiantes que colaboraron en la ejecución. Ellas son Judith Avila, Elizabeth Venegas (encargada de la Biblioteca del CUP) y Sonia Moscoso, todas de la SEDE de Occidente, de la Universidad de Costa Rica.

1. La formación de usuarios.

La formación de usuarios es un aspecto descuidado en las unidades de información de nuestros países (Tocatlian, 1978:388). Realmente no se le ha dado la importancia que tiene, pero además, pareciera que ya todo está dicho. Si se revisa la literatura existente, se observa que hubo un auge importante en la producción de conocimiento sobre este aspecto en la década del 70 y media década de 80, y actualmente es muy poco lo que se produce. Sin embargo, hay mucho que decir aún, no sólo acerca de la importancia que esta actividad tiene, sino también el relato de experiencias nos lleva a incentivar la práctica y a impulsar el mejoramiento de los métodos con el fin de obtener mejores resultados.

En este aspecto, se ha dado una práctica negativa en cuanto que se ha equivocado el procedimiento metodológico y los resultados que se obtienen no son satisfactorios. Al respecto, Jiménez Denis (1986:86) asegura que en Cuba

... los programas para la educación y formación de usuarios adolecen de un enfoque más dirigido a la profesión y a la divulgación que a la verdadera formación de usuarios. Esto ha motivado el recargar el programa y dejar de profundizar o ampliar programas concretos en el proceso de formación. No siempre se ha tenido en cuenta la flexibilidad que deben tener los programas, la caracterización de los usuarios y de sus motivaciones.

Mientras tanto, se observa que en China (Fang y Callison, 1990:101) una de las principales fallas estriba en la formación del bibliotecólogo, a quien no se ofrece conocimiento acerca de los métodos de enseñanza sobre cómo usar la información. De ahí que no se forman "Formadores de usuarios", sino que por el contrario, los currícula se centran en la adquisición y organización de la información.

Los resultados entonces se enfrentan cuando encontramos usuarios que utilizaban muy poco los servicios y sistemas informativos. Y es ahí cuando se escuchan los lamentos de los bibliotecólogos, que no se percatan de que la principal causa del no uso estriba en la falta de conciencia de la importancia de la información en los usuarios y que una de las formas más efectivas para crear esa conciencia, es fomentar su formación mediante métodos adecuados.

Es por ello que la UNESCO se dio a la tarea de impulsar la formación de usuarios, mediante tres tipos de actividades fundamentales:

- 1.- La creación de instancias de discusión e intercambio de experiencias entre los países.
- 2.- La publicación de instructivos que facilitarán 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: 383).

Esta política, iniciada en 1979, se dio con base en el reconocimiento de que la formación de usuarios debería de propender a que el usuario reconociera sus necesidades de información y pudiera evaluar los servicios que se le ofrecen. Conviene entonces recalcar que la importancia de este tópico está ubicada en estos dos aspectos: la toma de conciencia acerca de la importancia de la información por parte del usuario, y como su consecuencia la mayor y más eficiente explotación de los recursos de las unidades de información. Al fin de cuentas, esa es la meta de todos los servicios que se ofrecen, aunque se ha logrado avanzar muy poco en ese sentido. Ahora bien, conviene revisar los conceptos existentes acerca del tópico en discusión. Se ha hablado indistintamente de educación y formación de usuarios. Sin embargo, T. D. Wilson (1980) establece la siguiente diferencia:

... educación es el proceso por el cual se logra 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; y la formación 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.

De acuerdo con esto, la educación del usuario debe darse desde la escuela, y abarca a grupos muy amplios de población; sobre todo aquellos que tienen la potestad de tomar decisiones. Sin embargo, en las universidades, y tomando en cuenta que esta trayectoria de educación temprana en información no se da, se debe capacitar al usuario para que resuelva sus necesidades inmediatas. No obstante, tampoco se debe menospreciar la oportunidad para lograr una toma de conciencia acerca del valor de la información,

como futuros profesionales. De ahí que ambos términos son aplicables en la enseñanza superior, pero sobre todo se da más la capacitación de acuerdo con estas definiciones. Jiménez (1986: 93) asegura que

... la formación de los estudiantes universitarios como usuarios de la información debe estar dirigidos a los conocimientos que les permitan una acceso potencial a la información, así como a las capacidades para adquirirla, entenderla, transformarla y difundirla y producir nuevas informaciones, como razón de su trabajo.

De aquí que la formación de usuarios en las universidades adquiere una relevancia tal, que de ello depende que en el futuro estos lleguen a ser profesionales capaces de actualizarse constantemente, a partir de la obtención de información que les brinde los últimos conocimientos que se producen en el mundo. Además éstos podrán ser a su vez agentes reproductores para formar una actitud positiva hacia la información en otros usuarios.

2- Sobre los métodos para formar usuarios

El método que se escoja en la formación tiene una relación muy estrecha con el éxito del proyecto. Aunque se ha discutido relativamente poco sobre este aspecto, resulta ser muy importante. Ya que algunos autores han enfatizado en la necesidad de definir anticipadamente qué se quiere, a quiénes se dirige, cómo debe hacerse, dónde y cuando debe impartirse (Wilson, 1977). De esta manera, el "cómo" que remite al método, es el que se determinará la eficacia del programa, según apunta este autor.

En el caso concreto de las bibliotecas universitarias y en otras situaciones cuando se trabaja con adultos existe la necesidad de formar una actitud positiva hacia el uso de los servicios y recursos informativos, dado que se ha comprobado en varios estudios que el alumno universitario tiene escasa conciencia de las facilidades que ofrece la biblioteca (Kamatra, 1988). Además, tal como se analiza más adelante, el usuario-estudiante presenta ciertas características concretas que deben ser tomadas en cuenta si se quiere obtener buenos resultados de las acciones que se emprendan para la formación de usuarios.

En este sentido, se debe aclarar muy bien que no se trata sólo de buscar técnicas que hagan más amena la clase sino de escoger el método más adecuado para lograr esas transformaciones.

Oscar Jara (1984), uno de los expositores de la metodología dialéctica aplicada a la educación popular, hace énfasis en que cuando se trata de motivar a un grupo para que alcance ciertos objetivos definidos previamente, se buscan técnicas novedosas para resolver el problema. Sin embargo, asegura que "el problema metodológico va mucho más allá del uso de tal o cual técnica" (Ibid: 15). 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.

Núñez (1985: 58) afirma que una metodología es "la coherencia con que se deben articular los objetivos a lograr, los métodos o procedimientos utilizados para ello y las técnicas o instrumentos aplicados en relación con el marco teórico que da origen a los objetivos buscados". Esta concatenación que debe existir entre los diferentes elementos que conforman el proceso es lo que hará que se obtengan los resultados deseados. De ahí que si se utilizan técnicas novedosas (por ejemplo, dinámicas de grupo), pero no se tiene claro qué es lo que se persigue, ni desde dónde se partió, posiblemente los resultados no sean los deseados.

La metodología dialéctica propone tres momentos que deben ser respetados:

1. El diagnóstico -o más específicamente un autodiagnóstico- del grupo para detectar el nivel de conocimientos previos y el nivel de conciencia e interpretación que tienen de sus acciones. Esto significa que se ha de partir de su práctica, detectar los vicios y los aciertos que se presentan para poder ubicarse en su contexto.
2. Teorización: Se define como un proceso de profundización ascendente en el conocimiento, mediante acciones de reconocimiento, abstracción, análisis y síntesis que llevan, mediante la construcción y apropiación de conceptos, al conocimiento (Núñez: 65). En esta etapa tiene un rol fundamental el coordinador, quien debe promover en el grupo el desarrollo de su capacidad crítica, de su capacidad de pensar por sí mismos, de su capacidad de entender cada fenómeno particular dentro de la totalidad social y de su capacidad de abstracción que les permita pasar de la apariencia exterior a las causas internas de los hechos particulares. De esta manera, no se trata de una transmisión simple de conocimientos, sino de un proceso de abstracción, que parte de lo concreto para volver a la práctica concreta luego. Entonces la tecnización se convierte en la construcción de la teoría por parte del grupo.
- 3- Volver a la práctica: se trata de regresar a la práctica para transformarla y realizar un nuevo proceso a partir de ella. De esta forma, se podrá esperar un cambio de actitud, a partir de las nuevas destrezas adquiridas en el proceso. Este volver a la práctica, no significa la finalización del proceso, sino más bien el posible inicio de otro proceso transformador, consciente y creativo.

En el caso concreto de la formación de usuarios, no estaremos transformando su realidad, pero sí estaremos librando un cambio de actitudes hacia el uso de la biblioteca. Por ello, no hablamos de un método dialéctico, sino de un método participativo que trate de cambiar las ideas de los usuarios, ideas que a través del tiempo se han ido acumulando para formarse una concepción determinada de los recursos de la biblioteca.

Es por ello que para concretar el método, debemos definir el camino que se

deberá seguir. El punto de partida será la resistencia de parte de los estudiantes hacia los cursos u otras actividades que comúnmente se utilizan y por ende, del desconocimiento que padecen de los recursos informativos. El punto de llegada, la meta que perseguiremos será el cambio de actitud, de la mentalidad del estudiante hacia el uso de la información. De aquí es muy importante determinar claramente los objetivos, los procedimientos para lograrlos, las técnicas y su relación con el marco teórico que originó a los objetivos.

Entonces, el método participativo que se propone aplicar, ha de relacionar estrechamente todos estos elementos apuntados en el párrafo anterior y además, enmarca todo el proceso en tres momentos: partir de la práctica, teorización y volver a la práctica. Ahora bien, se trata de un proceso con adultos, por lo cual, se debe revisar la teoría existente acerca del trato con el adulto. Al respecto Adam (1984: 184) opina que:

La mayoría del profesorado universitario cree o trata de convencerse, que los estudiantes, los muchachos, como se dice comúnmente, son "niños" a quienes pueden imponer sus ideas, manipularlos a su antojo, decidir por ellos y nada más que ellos, establecen las reglas del juego que deben ser aceptadas con total sumisión y dependencia.

Esta situación se ha dado frecuentemente en las actividades de formación de usuarios en las universidades. Se imparten charlas o exposiciones, donde la transmisión del conocimiento se convierte en la parte fundamental, y se parte de que el estudiante no sabe nada o de que tiene una actitud negativa hacia la Biblioteca. Sin embargo, el estudiante universitario rechaza la rigidez, es cuestionador y crítico y, sobre todo, no acepta imposiciones o actitudes paternalistas.

Partiendo de esta premisa, se propone la aplicación de una metodología que promueva la participación, para explotar así las capacidades propias del adulto. El estudiante universitario aprende porque quiere hacerlo, porque siente la necesidad impuesta por los cursos y otras actividades propias de la universidad. Por ello, no sólo es importante evitar la imposición de conocimientos, sino que además se trata de estimular el desarrollo de sus potencialidades para que descubra por sí mismo la importancia de profundizar en las ideas que se le proponen.

Ahora bien, participación no quiere decir permitir que el estudiante hable, Argumedo (1986: 69, 71) propone que...

se trata de reconocer y aprovechar todas las interferencias posibles, todas las intervenciones de los sujetos, en los diferentes momentos de concreción de las propuestas educativas (...) No se trata de ofrecer la participación, sino de crear efectivas condiciones que la hagan posible.

De acuerdo con este autor -que es la posición que asumimos también- la participación de los estudiantes en el proceso educativo -como es este el caso- significa que estos sean sujetos de su propio proceso, de manera que tienen potestad para decidir sobre lo que ha de hacer y que actúen conscientemente. Así, en el caso del estudiante

como adulto, la participación es fundamental, dadas las características que se apuntaron anteriormente.

4- Proyecto para la formación de usuarios.

a- El Colegio Universitario de Puntarenas

Puntarenas es una de las siete provincias de Costa Rica, y su capital del mismo nombre, se encuentra en la costa del Océano Pacífico. Su actividad económica principal es la pesca, aunque también la industria y el comercio constituyen otras actividades importantes. Las actividades informales son numerosas, toda vez que dicha ciudad constituye el refugio para miles de personas que emigran del campo a la ciudad, engrosando los ya de por sí amplios núcleos de población marginada. Es así como la zona presenta una problemática social muy compleja, lo cual se ve reflejado en el comportamiento de los estudiantes que acuden a los centros educativos

En la ciudad existen 3 opciones de educación superior públicas: una sede de la Universidad de Costa Rica, una sede de la Universidad Estatal a Distancia y el Colegio Universitario. Este último (en el cual se ubica nuestro objeto de estudio), es una institución parauniversitaria que funciona desde 1980 y que ofrece carreras cortas (de 3 años máximo). Existen 275 estudiantes, distribuidos en las siguientes carreras: Computación (180), Administración (50), Auditoría (30), Técnicas Agrícolas (10), Recursos Marinos (5).

5. Antecedentes

La Biblioteca comienza a funcionar tres años después de haber sido fundada la institución (1983) ofreciendo los servicios mínimos. Contiene 6500 ejemplares en estante cerrado, un profesional y un asistente. Dependen de la Dirección Administrativa, instancia donde se ubica la mayoría de los servicios, tanto estudiantiles como administrativos.

Sus objetivos propenden a priorizar en el apoyo a la investigación, tanto dentro como fuera de la institución. Sin embargo, en la práctica la Biblioteca ofrece un apoyo fundamental a la docencia, por lo que su actividad se centra en la oferta de textos y obras de consulta para los estudiantes, coordinando su adquisición con los docentes.

Dado que estos estudiantes presentaban una aparente desconocimiento de las facilidades que la Biblioteca ofrece por medio de los servicios, se decidió diagnosticar apropiadamente la situación, mediante la aplicación de un cuestionario para 100 estudiantes (40% de la población). Se pretendió con él determinar el grado de conocimiento de los servicios y el uso que les daban. Sin embargo, este instrumento fue complementado con la técnica de observación directa, lo cual ofreció la posibilidad de ampliar la credibilidad de los resultados. Así, se detectó que un 60% de los encuestados no conocían ni sabían usar los servicios, ni las herramientas de acceso a los recursos de la Biblioteca

(Catálogos e índices). A su vez, se demostró que había un gran interés por aprender el uso de dichos instrumentos y mostraron una total anuencia a dedicar su tiempo para aprender la forma sobre cómo explotar los recursos disponibles. Debe tomarse en cuenta, que nunca antes la Biblioteca había ofrecido ninguna actividad de formación de usuarios, lo cual justifica tan alto porcentaje.

c- Proyecto de formación de usuarios

De acuerdo con ese diagnóstico, se diseñó un proyecto de formación, utilizando para ello el método participativo y técnicas adecuadas que también promovieran la participación del usuario y permitieran alcanzar los objetivos propuestos. Se partió entonces de los resultados del diagnóstico: un usuario que no sabía cómo explotar los recursos de la biblioteca, procedente de instituciones de enseñanza secundaria, donde sus bibliotecas no poseían catálogo ni ofrecían otros servicios que no fuera el préstamo. Se percibe entonces a un usuario acostumbrado al bibliotecario que -conociendo la colección de memoria- con sólo pedirle el libro por su título o expresándole un tema en general, le ofrecía el material sin que el usuario tuviera que preocuparse por buscar ningún otro dato.

Así llegan a las instituciones de enseñanza superior cargando ese tipo de vicios, de manera que resultaba difícil enseñarles el uso de los recursos de la Biblioteca, a este nivel de la educación. Debe destacarse también, que muchos de los estudiantes presentan ciertas características propias de las personas que han vivido en condiciones de marginalidad, por lo que es un factor que debe tomarse en cuenta a la hora de escoger los métodos más adecuados.

Basados en estas características se diseñó un proyecto que incluía dos grandes temas, para que fueran desarrollados en dos semanas consecutivas. El primero fue el uso del catálogo, y el segundo, el uso de las obras de referencias. Como se puede observar fueron temas muy básicos, propios de bibliotecas escolares, pero se tenía que comenzar por ellos para poder avanzar en otros temas más complejos.

El proyecto abarcó un período de un mes, incluyendo dos sesiones (1 cada semana) de dos horas cada una (ver anexo). Se pretendió inicialmente abarcar el 30% de los estudiantes, pero sólo se pudo lograr en un 36% dado que no se escogió el momento apropiado para ponerlo en práctica, pues se ofreció cuando el curso lectivo ya estaba terminando y los estudiantes estaban más preocupados por la presentación de sus trabajos finales, que por aprender cosas nuevas. Las actividades que se desarrollaron fueron las siguientes:

- 1- La primera actividad consistió en poner a disposición del usuario una muestra de las obras más relevantes de la colección, con el fin de que él se familiarizará con ella, la cual se había mantenido a estante cerrado hasta el momento. Así, se utilizó un estante pequeño, en el cual se pusieron algunos libros, de los cuales el usuario podía hacer uso cuando quisiera. Ello logró despertar su interés para motivarlo hacia las actividades

siguientes.

- 2- En segundo lugar, se envió invitación a todos los estudiantes para que llegaran a una determinada fecha y hora, a aprender a explotar los recursos de la Biblioteca. Es así como se distribuyeron varios volantes de convocatoria y además se habló personalmente con muchos de ellos. Este último procedimiento surtió mayor efecto, según se pudo comprobar posteriormente.
- 3- Se programó una primera sesión para desarrollar el tema "El uso del catálogo", la cual duró dos horas, y a la que asistieron 18 estudiantes. Los detalles del programa se pueden observar en cuadro No. 1.
- 4- La segunda se programó una semana después, para desarrollar el tema "las obras de referencia". A ella asistieron 15 estudiantes y tuvo una duración de dos horas. El procedimiento fue similar a la actividad anterior; sin embargo, no se detalla aquí por falta de espacio.
- 5- Evaluación del proyecto: Para conocer la opinión de los estudiantes, se publicó un cuestionario sencillo de 8 preguntas cerradas. Con él se logró determinar cuáles aspectos de la experiencia deberíamos cambiar y cuál fue el nivel de satisfacción alcanzado por los estudiantes, de las actividades realizadas. También se realizó una evaluación entre las jefaturas del proyecto y la coordinadora (4 personas en total) para discutir los resultados y detectar posibles fallas.

4- Conclusiones y recomendaciones

Después de realizada la experiencia, y a partir de los mecanismos de evaluación que se utilizaron, se pudo concluir lo siguiente:

- 1- Los estudiantes se mostraron muy satisfechos por los conocimientos adquiridos y destacaron que las técnicas utilizadas lograron despertar su interés.
- 2- La participación de los estudiantes fue muy evidente y logró mantener el interés durante toda la jornada.
- 3- Los recursos destinados fueron mínimos, tomando en cuenta que se aprovecharon los materiales que la institución poseía (cartulinas, rotuladores, papel periódico, etc.) y que se realizó con el personal de la biblioteca, reforzado con dos colaboradoras.
- 4- Los resultados del aprendizaje fueron muy satisfactorios, pues los estudiantes lograron demostrar la adquisición de destrezas en el uso del catálogo y de las obras de referencia. Esto se pudo demostrar a través de la última actividad que se detalla en la programación que se encuentra en el anexo. Todos los estudiantes lograron llenar la boleta de préstamo

correctamente y resolver las consultas que se les dio con las obras de referencia.

- 5- Las metas propuestas en el programa fueron difíciles de alcanzar, dada la época en que se programaron las actividades. De aquí que se recomienda celebrar este tipo de jornadas al iniciarse el curso lectivo, pero una vez que los estudiantes hayan comenzado con la ejecución de las actividades académicas (al menos un mes después del inicio del ciclo).
- 6- El tiempo destinado al desarrollo de las actividades fue suficiente, pues permitió cumplir con la planificación que se había hecho sin provocar cansancio entre los participantes.

En términos generales, la experiencia resultó positiva y por ello se recomienda su aplicación en condiciones similares. Sin embargo, el ejemplo que se ofrece abarca contenidos muy elementales (tal como el uso del catálogo) por lo que sería interesante probar el método como una temática más compleja. Tal es el caso de temas como el uso del catálogo en línea, el uso de índices y abstractas, y otros. De todas formas, debe reiterarse que el método si se adecúa a cierto tipo de usuario, lo cual quiere decir que no podría generalizarse su aplicación hacia otro tipo de unidades de información, donde el usuario presente otras características muy diferentes. Debe tomarse en cuenta que el método que se aplique deberá seleccionarse de acuerdo con las características que presente el usuario, para lo cual, es necesario recurrir el proceso de formación de usuarios.

BIBLIOGRAFIA

- ADAM, Felix. "Universidad de educación de adultos" en: *7 visiones de la educación de adultos*. 2 ed. Pátzcuaro, Méx. : CREFAL. 1984.
- ARGUMEDO, Manuel A. "Elaboración y aprendizaje colectivo en la educación participativa" En: *Educación y participación*. Brasilia: IICA, MEC-SEPS, 1986. p. 39-71
- BONFATI, 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.).
- FANG, P. Callison, D. "User education in academic libraries of Chi", en: *International Library Review* 22 (2): 95-104, Jun. 1990.
- JARA, Oscar. *Los desafíos de la educación popular*. San José: Alforja. 1984.
- JIMÉNEZ DENIS, Miguel. "Consideraciones sobre la educación y formación de usuarios de la información en Cuba", en: *Actualidades de la información científica y técnica*. 17 (3): 83-103. 1986.
- 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 & Documentation*. 35 (4): 171-177, Dec., 1988.
- LOVE, P. & CALLISON, D. "The 19th. annual workshop on instruction in library use", en: *College and Research Libraries News* 51 (8): 734-736, Spto. 1990.
- NEELAMEGHAN, A. "A note on some aspects on the education and training of users of information in High Schools and Colleges". Seminar on the education and training of users of scientific and technological information, (1976: Roma). En: *Final report*. París: UNESCO 1977.
- NUÑEZ, Carlos. *Educar para transformar, transformar para educar*. Guadalajara. Méx.: IMDEC, 1985.
- TAYLOR, Peter J. "La educación de los usuarios y el cometido de la evaluación". En: *Boletín UNESCO para Bibliotecas* 32 (4) : 271-279, 1978.
- TOCATLIAN, Jacques. "Formación de usuarios de la información: programas, problemas y perspectiva". En: *Boletín 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. (PGI/80/WS/28)

----- "The investigation of information and user's needs as a basis for training programmes". IFID 2 (4): 25-29, 1977.

WYSOCKI, A. "Education and training of information specialists and users: the UNISIST experience", en: *Reunión Interamericana de Bibliotecarios y Documentalistas Agrícolas* (5: 1978: San José. C. R.).