

**UNIVERSIDAD DE COSTA RICA  
FACULTAD DE EDUCACION  
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGIA Y  
CIENCIAS DE LA INFORMACION**

**Estrategia de Formación de Usuarios  
utilizando Metodología Participativa.  
Caso: Estudiantes de Trabajo Social  
en la Sede de Occidente**

**Informe de proyecto de graduación para optar al grado de  
Licenciadas en Bibliotecología y Ciencias de la Información**

**Alba Nydia Rodríguez Varela  
Ana Jessy Arguedas Salazar**

**1995**

**Vaya donde la gente  
Viva entre ella  
Aprenda de ella  
Trabaje con ella  
Planee con ella  
Construya sobre lo que tiene  
Enseñe mostrando  
Aprenda haciendo  
No una vitrina, pero sí un patrón  
No cabos sueltos, sino un sistema  
No un alivio sino una liberación  
Porque de los mejores líderes  
Cuando su tarea ha sido cumplida  
Y su trabajo concluido  
La gente toda dirá  
"Lo hemos hecho nosotros mismos"**

**Vásquez y López**

## TRIBUNAL EXAMINADOR

Dra. Ana Cecilia Torres Muñoz

Ana Cecilia Torres Muñoz

Msc. Saray Córdoba González

Saray Córdoba González

Licda. Ma. Iveth Barrantes Rodríguez

Ma. Iveth Barrantes Rodríguez

Licda. Ligia González Jiménez

Ligia González Jiménez

Lic. Enrique Quesada Dobles

Enrique Quesada Dobles

## **COMITE ASESOR**

**M.Sc. Saray Córdoba González**  
**DIRECTORA DEL PROYECTO**

**Licda. Ma. Iveth Barrantes Rodríguez**  
**LECTORA**

**Licda. Ligia González Jiménez**  
**LECTORA**

*A mi pequeña GRETTEL, quien a su corta edad hizo todo lo posible por colaborar.  
A RONALD, compañero de mi vida con quien he alcanzado una meta más.  
A SHARON y SERGIO, por todo el tiempo que les robé para poder lograr mi objetivo.  
A mis padres MANUEL y ALIX por darme la vida y su ejemplo de lucha.  
A TITA y MANINA, por sustituirme en mi papel de madre.*

*Alba Nydia*

***A quien sin saber porque se vio privada de tiempo y dedicación, mi hija MELODY.  
A quienes me dieron la vida, esfuerzo y apoyo, mis padres GONZALO y ELIZABETH.  
A quien conmigo lo comparte todo, mi esposo ORLANDO.***

***Ana Jency***

## **AGRADECIMIENTO**

La realización del presente proyecto no hubiese sido posible solamente por nuestro empeño, sino porque existieron personas que durante nuestra carrera y en la finalización de ella, nos han brindado su apoyo, comprensión y ayuda económica.

Agradecemos a Dios, que nos conforta y acompaña siempre.

A nuestros familiares, fuente de nuestra motivación.

A nuestra directora del proyecto, el reconocimiento permanente a su gran capacidad y entrega en la realización de este proyecto.

A Ma. Iveth Barrantes y Ligia González, por sus valiosas observaciones.

A nuestros compañeros y profesores, hoy día colegas.

A los profesores y estudiantes de la carrera de Trabajo Social de la Sede de Occidente, así como al personal de la Biblioteca de este recinto, por colaborar con la realización del proyecto.

Y muy especialmente a Rafael Antonio Zamora, Ricardo Valverde, Rosibel Bogantes, Jorge Vargas y demás compañeros del INCAE quienes de una u otra forma contribuyeron.

## **TABLA DE CONTENIDO**

	<b>Pág.</b>
<b>INTRODUCCION</b>	<b>1</b>
El problema y su importancia .....	6
Objetivos .....	13
<b>I ANTECEDENTES TEORICOS METODOLOGICOS DE LA FORMACION DE USUARIOS</b>	
1.1 Uso de la información en la educación superior.....	17
1.2 La formación de usuarios.....	18
1.3 Estrategia utilizada para la formación de usuarios.....	21
1.4 Formación de usuarios en Costa Rica.....	23
1.5 Análisis de algunos modelos de formación de usuarios.....	27
1.6 Formación de usuarios con metodología participativa.....	33
1.6.1 Antecedentes.....	33
1.6.2 Conceptualización.....	34
1.6.3 Técnicas.....	38
<b>II PROCEDIMIENTO METODOLOGICO</b>	
2.1. Tipo de investigación.....	41
2.2. Población y fuentes de información.....	42
2.2.1. Población objeto de estudio.....	42
2.2.2. Fuentes.....	45
2.3 Técnicas e Instrumentos.....	45
2.4 Definición de las variables.....	46
2.5 Procedimiento para el análisis e interpretación de los datos.....	48
2.6 Estrategia metodológica.....	49
2.6.1 Para alcanzar el objetivo general 1.....	49
2.6.2 Para alcanzar el objetivo general 2.....	50
2.6.3 Para alcanzar el objetivo general 3.....	51
2.6.4 Para alcanzar el objetivo general 4.....	51
<b>III RESULTADOS DE LA INVESTIGACION</b>	
3.1 El diagnóstico: fase inicial.....	54
3.1.1 Características del grupo.....	54
3.1.2 Conclusiones preliminares.....	82
3.2. Aplicación de la estrategia de formación de usuarios.....	85
3.3 Evaluación del proceso.....	111



3.4 Estrategia de formación de usuarios propuesta.....	117
3.4.1 Presentación.....	117
3.4.2 Reflexiones para la formulación de la estrategia de formación.....	117
3.4.3 Evaluación del proceso.....	123
3.4.4 A modo de conclusión.....	125
IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	127
V REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	134
VI ANEXOS	

## **INDICE DE CUADROS**

	<b>Pág</b>
<b>CUADRO #1:</b> <b>Uso y frecuencia que dan los estudiantes a la información que solicitan.....</b>	<b>56</b>
<b>CUADRO #2:</b> <b>Bibliotecas o Centros de Información que visitan los estudiantes con más regularidad.....</b>	<b>59</b>
<b>CUADRO #3:</b> <b>Bibliotecas o Centros de Información del país que conocen los estudiantes.....</b>	<b>61</b>
<b>CUADRO #4:</b> <b>Principales problemas que encuentran los estudiantes en las unidades de información que utilizan.....</b>	<b>63</b>
<b>CUADRO #5:</b> <b>Procedimiento seguido por los estudiantes para solicitar información.....</b>	<b>65</b>
<b>CUADRO #6:</b> <b>Servicios que brindan las bibliotecas según el conocimiento o utilización que hacen los estudiantes.....</b>	<b>67</b>
<b>CUADRO #7:</b> <b>Distribución de los estudiantes según formación recibida en el uso de las fuentes.....</b>	<b>70</b>
<b>CUADRO #8:</b> <b>Tipo de instructor y cantidad de estudiantes formados en el uso de la información.....</b>	<b>72</b>
<b>CUADRO #9:</b> <b>Medios que el estudiante considera le han formado en la búsqueda de información.....</b>	<b>73</b>
<b>CUADRO #10:</b> <b>Tipo de formación que los estudiantes creen que necesitan recibir.....</b>	<b>75</b>
<b>CUADRO #11:</b> <b>Opinión de los estudiantes sobre los aspectos que limitan la utilización de los recursos informativos en unidades de información.....</b>	<b>77</b>

## INDICE DE GRAFICOS

	Pág
GRAFICO #1: Frecuencia con que los estudiantes visitan la biblioteca de la Sede de Occidente.....	60
GRAFICO #2: Tipo de material que utilizan los estudiantes en las unidades de información.....	69
GRAFICO #3: Distribución de los estudiantes según formación recibida en el uso de las fuentes y nivel de estudios.....	71
GRAFICO #4: Tipo de formación que los estudiantes creen que necesitan recibir.....	76
GRAFICO #5: Opinión de los estudiantes sobre los aspectos que limitan la utilización de los recursos informativos.....	78
GRAFICO #6: Evaluación de la Jornada de formación de usuarios a alumnos de la Carrera de Trabajo Social Sede de Occidente.....	113

## INTRODUCCION

En los tiempos actuales la información se ha convertido en el factor esencial de la toma de decisiones, la planificación y la gestión de empresas; los procesos productivos y los servicios están incorporando cada vez un mayor contenido de ella, de modo que su procesamiento y transmisión se constituyen en parte integrante de dichos procesos.

Esto se evidencia en las tendencias actuales donde la informática juega un papel preponderante al tratar de integrar las diversas funciones --como por ejemplo los multimedia-- utilizando la comunicación telefónica, el facsímil, la producción de sonidos e imágenes, la televisión entre otros, todo tendiente a posibilitar la conexión a sistemas y redes de información locales y mundiales, las que permiten acceder en forma ágil y oportuna dicha información.

De tal forma, se puede verificar que los países industrializados utilizan la información como uno de los principales insumos en la elaboración de sus productos y servicios, logrando grandes mejoras competitivas, el establecimiento de bloques comerciales o sistemas de integración regional.

Es dentro de este contexto donde el ser humano se vuelve actor del proceso, ya que es él y únicamente él, el que se sirve de la información para hacer posible el logro de este cambio.

El correo electrónico, las autopistas electrónicas, las redes globales de información, espacios cibernéticos, inter-redes, multimedia recíprocos entre otros son "palabras electrizantes" según escribe J.C. Buitelaar (1995, p.3) en su artículo, titulado "Centros de Información en una encrucijada: autopistas electrónicas o callejones sin salida?". Esto permite abordar el tema de la necesidad de formar a los usuarios, tanto en el conocimiento como en el uso de estas tecnologías.

Se nota cómo la expresión de nuevas tecnologías permite que algunas personas las vean como la panacea para cada necesidad de información, sin embargo, para otros es la tierra desconocida; la dificultad de mantenerse al día con todas las posibilidades emergentes de este nuevo mundo automatizado.

La bibliotecología y la ciencia de la información en general, no se quedan ajenas a este proceso, toda vez que toma mayor importancia al jugar un papel de facilitador permitiendo el acceso a los recursos informativos y por ende, al conocimiento del mundo.

Las unidades de información, entonces, juegan un papel brillante como administradoras de la creciente ola informativa, lo que significa asegurarse que los usuarios y las fuentes de información estén en capacidad de relacionarse entre sí y esto sólo se puede lograr por medio de una buena formación.

Debe recordarse que el profesional bibliotecólogo tiene la misión de formar a los usuarios en las técnicas para identificar, seleccionar, localizar y manipular las fuentes de información; de manera que él se pueda servir de una forma más eficiente e independiente, acorde con las facilidades que brindan las nuevas tecnologías, tales como discos compactos, bases de datos en línea, Internet, sistemas de información y redes.

Su compromiso es de convertirse en un participante activo de este proceso o como dice Sequeira (1993, p. 52) , “*...intermediarios estratégicos, los que juntan las piezas que resuelven los problemas(...)un medio como localizar datos, donde sea que éstos se encuentren*”.

Para cumplir con esta misión las bibliotecas deben estar preparadas con programas instruccionales dirigidos a satisfacer este vacío de formación, pero ahora acorde con la era moderna. Deben quedar atrás los recorridos a bibliotecas o visitas dirigidas, guías para usuarios, charlas informativas que todavía funcionan, y darse una modalidad más activa donde el usuario a partir de la práctica y el enfrentamiento con cada fuente de información, aprenda a manipularlas y

consecuentemente pueda llenar sus necesidades informativas.

Preocupadas por esta nueva connotación de la era de la información y a sabiendas de la subutilización que existe de los recursos informativos que brindan las diferentes unidades de información, atribuibles al desconocimiento por parte de los usuarios no solo del uso de herramientas bibliográficas sino de la existencia de otras fuentes y servicios que podrían satisfacer sus necesidades de información, nos abocamos a investigar la situación existente en las instituciones públicas de enseñanza superior universitaria del país, en materia de programas, modelos y estrategias para formar a los usuarios en el uso y manejo de la información, suponiendo que el problema mencionado partía de una inadecuada o deficiente formación de los usuarios --estudiantes--.

Se encontró que en la mayoría de las instituciones investigadas, se llevaban a cabo actividades tendientes a cubrir el área de formación de usuarios. Sin embargo, la totalidad de ellas, a excepción de la Sede de Occidente de la Universidad de Costa Rica, utilizaban métodos tradicionales de formación --recorridos de instalaciones, panfletos, charlas, vídeos entre otros--, lográndose con esto, informar al usuario sobre lo que tiene a su disposición, más que formarlo en el uso y manejo de ellos.

Por otra parte, dichas actividades carecen de sistematización y seguimiento, unido a la falta de evaluación que permita medir el grado de efectividad logrado.

En cuanto a investigaciones realizadas a nivel nacional se refiere, en el campo de la formación de usuarios son escasas. En su mayoría son propuestas de proyectos de graduación los que no han pasado de ser eso, "propuestas". Sólo a nivel de investigación se identificó el proyecto de Córdoba (1989), donde se empieza a mencionar el uso del método participativo como una alternativa en la formación de usuarios.

Ahondando más en este proyecto, se analizaron sus beneficios y alcances, debido a que involucra directamente al usuario como actor del proceso,

permitiendo con esto aprovechar sus experiencias y tener un punto de partida real en la estrategia de formación. Por otra parte, el hacer partícipe al usuario de este proceso, asegura una mayor efectividad ya que se logra transformar sus conceptos a partir del enfrentamiento de la situación y al manejo de los recursos informativos.

De esta forma, las unidades de información podrán abocarse a realizar actividades en beneficio del usuario que hasta el momento estaban relegadas; justificadas en la falta de tiempo, se ha tenido que dedicar la mayor parte a la atención individual de los usuarios --por no estar estos bien formados en el uso y manejo de los recursos que están disponibles--.

Dado lo anterior y debido a la escasa existencia de estrategias de formación de usuarios y a la poca efectividad de aquellas que se han aplicado hasta la fecha, se pensó en poner a prueba esta metodología con un grupo de estudiantes de la carrera de Trabajo Social de la Sede de Occidente, y comprobar si con este método se resolvería el problema de la formación deficiente en el uso de la información, de tal forma que dando resultados positivos, este proyecto pretende llenar de cierta forma ese vacío, en la medida que podrá servir de punto de partida a otras bibliotecas y centros de información que quieran lograr eficacia con estudiantes universitarios.

Con estas intenciones el presente proyecto está estructurado de la siguiente forma:

El capítulo primero presenta los antecedentes teóricos y metodológicos de la formación de usuarios, donde se analizan aspectos como el uso de la información en la educación superior, la formación de usuarios, las estrategias utilizadas hasta el momento en dicho proceso, así como la formación de usuarios con metodología participativa.

En el capítulo segundo se ofrece el procedimiento metodológico seguido dentro del cual se señala el tipo de investigación, la población y fuentes de

información, las técnicas e instrumentos utilizados, la definición de variables, así como la estrategia metodológica para alcanzar los objetivos generales.

En el capítulo tercero se brindan los resultados de la investigación, tanto en su fase inicial como en la aplicación de la estrategia de formación de usuarios diseñada. Asimismo, se dan las conclusiones preliminares producto del diagnóstico y los alcances de la evaluación del proceso, para finalmente presentar la estrategia de formación de usuarios propuesta.

Como cuarto capítulo se dan las conclusiones y recomendaciones generales, emanadas de la investigación.

Así se espera que este documento sea un aporte más a la labor que debe desarrollar el especialista de la información y sirva de base para posteriores estudios sobre esta temática de formación de usuarios.



## **EL PROBLEMA Y SU IMPORTANCIA**

En todos los niveles de la sociedad, independientemente de su condición social, o de su nivel educativo, cada persona necesita de información para poder desarrollarse, de aquí que el que mejor informado esté, mayor oportunidad tendrá de lograr el éxito en sus objetivos y metas.

En este aspecto las unidades de información, ya sean bibliotecas o centros de documentación e información, juegan un papel trascendental en la transferencia de esta información a los usuarios; no sólo como facilitadores, sino también como formadores de éstos, de tal forma que conozcan y practiquen los métodos y procedimientos existentes a fin de poder satisfacer sus necesidades de información.

Al respecto, en su prefacio la Guía del UNISIST (Evans y otros, 1977) señala:

*En toda nación, desde la menos desarrollada hasta la más avanzada se procesa y almacena cierta cantidad de información científica y tecnológica para beneficio de los usuarios. Sin embargo, la "maquinaria" de la información no cumple con su objetivo, a menos que los usuarios sepan como encontrar la información pertinente de la cual dispone.*

Tradicionalmente las unidades de información se abocan a desarrollar las áreas de servicios y tratamiento de la información, procurando alcanzar el objetivo de poner a disposición del usuario todos los recursos informativos que poseen. Lo anterior ha llevado a que aspectos tan relevantes como los estudios de usuarios y la formación de éstos queden rezagados, a pesar de ser actividades que repercuten directamente en el éxito de toda unidad de información. Con relación a esto, Córdoba (1993, p. 1) expresa: *"La formación de los usuarios es una tarea que generalmente se mantiene relegada(...) por razones de tiempo, recursos económicos o humanos..."*

Por su parte, Núñez Paula (1992, p. 119) comenta, que si se hace un análisis comparativo sobre la atención brindada a las diferentes áreas en el desarrollo de la estructura, tareas y procedimientos de las bibliotecas y sistemas de información en general, se puede notar como el área de los usuarios queda en los últimos lugares y paradójicamente, éste constituye el insumo real que se debe utilizar para realizar las adquisiciones y determinar los servicios a prestar. Lo dicho por este autor reafirma cómo la priorización de actividades en las unidades de información están dirigidas a labores meramente técnicas de análisis y procesamiento de la información, así como a brindar un servicio, sin valorar el impacto social.

Por otro lado, se tiene la problemática de no contar con personal de bibliotecología capacitado en el campo de los métodos y técnicas de enseñanza, lo que incide en las actividades que puedan desarrollar para formación de usuarios en las unidades de información, consecuentemente esta tarea queda relegada.

Lo anterior se desprende de la reunión de un grupo de expertos en el entrenamiento de usuarios, llevada a cabo en Espoo, Finlandia en agosto de 1990 (Expert..., 1991). Como resultado de dicha reunión, se recomienda dar una adecuada educación y entrenamiento a todos los profesionales de la información en estas técnicas y métodos de enseñanza, ya sea como algo básico incluyéndoseles dentro del plan de estudios o curricula; o como un proceso de educación continua, de tal forma que puedan asumir una responsabilidad total con respecto a la educación y formación de usuarios para el uso de la información.

Partiendo de la definición de formación de usuarios dada por Clark (1983, p. 395) citado por Rodríguez y Vargas (1989, p. 1) como: *"...proceso mediante el cual se capacita al usuario para identificar las fuentes de información y su utilización..."* y atendiendo lo que sobre el término capacitación dice Barrantes (1994, p. 97-98), que es el proceso por medio del cual se logra capacitar, es decir *"hacer a uno apto, habilitarle para alguna cosa"*, y continua mencionando

*“desde una perspectiva educativa, el capacitador debe poseer el conocimiento de lo que los capacitados requieren...”.*

Así apoyados en los aspectos anteriormente expuestos, se puede presumir que los principales aspectos a los que se atribuye la carencia de formación de usuarios, son tres principalmente:

- Los debidos a la carencia de recursos humanos, económicos o de tiempo que generalmente enfrentan todos los centros de documentación, información o bibliotecas;
- Los debidos a que la formación de usuarios es una actividad considerada entre los últimos lugares dentro de un plan de priorización;
- Y en otros casos, esta actividad de formación de usuarios es considerada de alto costo en relación con los resultados a corto plazo.

A pesar de los puntos señalados anteriormente, la formación de usuarios adquiere su importancia ya que a largo plazo, revierte el costo invertido en una forma de economizar esfuerzos y recursos por parte del profesional en Bibliotecología.

De esta manera, el usuario una vez formado, logra conocer y aprender a utilizar las fuentes de información y los recursos documentales necesarios. Así, el bibliotecólogo que anteriormente debía realizar tareas repetitivas y poco productivas, puede desentenderse de ellas y abocarse a ofrecer servicios con mayor y mejor aprovechamiento de los recursos existentes, acordes con la era actual de la información. De esta forma, se logran dos de los objetivos fundamentales de toda unidad de información, a saber:

- satisfacer o responder a las necesidades de información de los usuarios y,
- Alcanzar una explotación máxima de los recursos con que dispone la unidad de información.

De lo expuesto anteriormente, se deduce el papel fundamental que desempeña la formación de usuarios en la consecución de los dos objetivos

supracitados, lo que da oportunidad para profundizar en los métodos y medios que se utilizan para su desarrollo, para lo cual se hace una revisión sobre lo que al respecto opinan varios autores.

Bonfanti (1978, p. 5), quien hace un análisis histórico sobre este tema, menciona los métodos y medios que tradicionalmente se han utilizado para la tarea de formación de usuarios. Dentro de los más destacados cita:

- las guías escritas, cuyo objetivo principal es informar acerca de los servicios que se ofrecen y colección que se posee;
- las visitas o recorridos, que generalmente son dados a aquellas personas que se acercan por primera vez a la unidad de información y su finalidad es ubicar por tanto al futuro usuario dentro de ella;
- charlas y cursos breves, para profundizar un poco más en la introducción del usuario al conocimiento físico de los diferentes instrumentos bibliográficos que pueden utilizar;
- cursos de instrucción en el uso de fuentes, dentro de los que anotan los autónomos, integrados, entre otros.

Es evidente que cada uno de estos medios tiene sus propias ventajas y desventajas dependiendo del grupo de usuarios a quienes se apliquen y de la destreza y compromiso del personal profesional que los ejecuten. Como lo menciona Córdoba (1993, p. 5):

*...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 las posibilidades que ofrezca la institución...*

Sin embargo, en la mayoría de los programas de formación de usuarios ofrecidos, no se ha prestado la atención necesaria al método empleado. Se dedica mucho tiempo a diseñar técnicas dispersas sin ninguna meta definida; obviando la afirmación de Jara (1984) sobre el problema metodológico. Lógicamente éste no

se cumple --no tiene un punto de partida y otro de llegada-- obteniéndose resultados erróneos como consecuencia de esto, o metas no alcanzadas en su totalidad. En este sentido Córdoba (1993, p. 2) examina los métodos utilizados en la formación de usuarios y ofrece una alternativa a los métodos cuantitativos o tradicionales, proponiendo el uso de la metodología participativa, la cual sí tiene un punto de partida y otro de llegada, además cumple tres postulados básicos, a saber:

- la investigación, que es el estudio de usuarios;
- la acción, constituida por la motivación hacia el uso de la información y la evaluación de los servicios;
- y la tercera parte el trabajo educativo, que vendría a ser la formación de usuarios.

En Costa Rica los esfuerzos realizados hasta la fecha en materia de formación de usuarios son ínfimos, tanto en el aspecto de diseño de métodos como de elaboración de estrategias y su misma aplicación; unido esto a los problemas de divulgación escrita y escasa producción bibliográfica sobre el tema. Rodríguez y Vargas (1989, p. 5) expresan al respecto que:

*...en Costa Rica, tradicionalmente, la formación de usuarios parece no estar bien encauzada, dado que la labor del bibliotecario ha estado orientada hacia la capacitación del usuario únicamente en la descripción de la biblioteca y en el manejo de algunas herramientas bibliográficas(...)no se tiene un panorama claro de lo que ese concepto implica y se presenta la incertidumbre de como realizarlo correctamente...*

Además, en el área de formación de usuarios y específicamente para estudiantes universitarios --que es la que nos ocupa en la presente investigación-- se pueden citar escasos trabajos como los de Rodríguez y Vargas (1989); Chacón y Ramírez (1990); y recientemente Cervantes (1993); todos ellos dirigidos a fortalecer la formación de usuarios pero que a la fecha no se han implementado

por implicar cambios sustanciales en los currícula universitarios y para lo cual se requiere la aprobación de varias instancias universitarias --es de suponer también que no hubo una persona que diera seguimiento a estas propuestas y por tanto, no fructificaron--.

Por su parte Córdoba (1991, 1993) ha efectuado aplicaciones prácticas, a estudiantes universitarios en esta materia. Dichas aplicaciones están basadas en la metodología participativa, cuyo objetivo principal es lograr una participación de los sujetos en el análisis de su propia realidad, en la búsqueda del diálogo y de comprensión de sus problemas. Esta metodología ha permitido en otros campos, tales como las ciencias sociales, alcanzar aportes significativos.

Según lo señalan las evaluaciones realizadas a estas actividades, los resultados han sido exitosos, y dada la importancia que tienen para la presente investigación, se transcriben algunas de las conclusiones que arrojaron los estudios:

***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.***

***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.*** Córdoba (1991, p. 17)

De todo lo anterior, queda en evidencia que se carece de aplicaciones prácticas en el campo de la formación de usuarios, donde no sólo se logre capturar por medio de diferentes técnicas, tales como la metodología participativa, la necesidad de información y formación, sino que con la relación interpersonal se logren resultados relevantes que ayuden a desarrollar un buen nivel de comunicación entre el usuario y la unidad de información.

Por otra parte, no se tiene conocimiento de más estudios donde se aplique

este método o cualquier otro que sea innovador para la Bibliotecología. De ahí se deduce que se prefiere seguir usando los mismos métodos tradicionales de formación, con lo cual se cae en resultados erróneos o parcializados, debido a que se trata al usuario como un elemento pasivo del proceso.

Ante esto se plantea el siguiente problema:

1. ¿Podría un método novedoso resolver el problema de la formación deficiente en el uso de la información de los estudiantes universitarios?
2. ¿Podría ser más eficaz y eficiente el método participativo en la formación de usuarios?
3. ¿En qué capacidad están los estudiantes universitarios, de asimilar este método?

Con base en estos antecedentes, se pretende con este proyecto de graduación, someter a prueba la metodología participativa, aplicada a la formación de usuarios en la Sede de Occidente de la Universidad de Costa Rica, específicamente con los estudiantes de los últimos niveles de la carrera de Trabajo Social; con el fin de comprobar su eficacia y aportes para diseñar una estrategia que sirva de guía para otras bibliotecas o unidades de información del sistema educativo nacional.

## **OBJETIVOS**

### **Generales:**

1. Investigar el estado de conocimiento y destrezas que tienen los estudiantes de la Carrera de Trabajo Social de la Sede de Occidente acerca del uso de la información en bibliotecas y centros de información.
2. Diseñar una estrategia de formación de usuarios con metodología participativa para ser aplicada al grupo de estudiantes de la Carrera de Trabajo Social de la Sede de Occidente.
3. Aplicar al grupo de estudiantes de la carrera de Trabajo Social la estrategia diseñada para atender las necesidades de formación en el uso de fuentes y servicios de información .
4. Evaluar los resultados de la estrategia de formación de usuarios aplicada a los estudiantes de Trabajo Social de la Sede de Occidente.

### **Específicos:**

- 1.1. Determinar las características generales del grupo seleccionado, respecto de sus conocimientos y destrezas para el uso de la información.
- 1.2. Analizar las características detectadas acerca del conocimiento del uso de la información que tienen los estudiantes del grupo en estudio.
- 1.3. Analizar las características acerca de las destrezas en el manejo de la



**información que tienen los estudiantes de Trabajo Social.**

- 2.1. Formular los objetivos que orienten el uso de la estrategia de formación de usuarios.**
- 2.2. Definir los contenidos que debe contemplar la estrategia de formación de usuarios para su aplicación.**
- 2.3. Proponer las actividades para la implementación de la estrategia de formación de usuarios.**
- 2.4. Describir la metodología que sustentará la estrategia de formación de usuarios.**
- 2.5. Identificar los recursos requeridos para la aplicación de la estrategia de formación de usuarios.**
- 2.6. Elaborar el cronograma de actividades por desarrollar en la ejecución de la jornada de formación de usuarios.**
- 2.7. Asignar responsables para la aplicación de las estrategias de formación de usuarios.**
- 2.8. Identificar los lineamientos generales para la evaluación de la estrategia de formación de usuarios propuesta.**
- 3.1. Coordinar con la Directora de la Carrera de Trabajo Social de la Sede de Occidente el espacio dentro del programa de la carrera para aplicar la**

**estrategia.**

**3.2. Coordinar con la Directora de la Biblioteca de la Sede de Occidente el uso y facilidades de las instalaciones físicas y de la colección para la aplicación de la propuesta.**

**3.3. Visitar a los estudiantes, sujetos de la investigación, para informarles sobre el cronograma de actividades en la aplicación de la jornada de formación de usuarios.**

**4.1. Evaluar la eficacia y eficiencia obtenida con la aplicación de la metodología participativa en la estrategia de formación de usuarios.**

**4.2. Valorar la eficiencia de la estrategia de formación de usuarios aplicada.**

*CAPITULO I*

*ANTECEDENTES TEORICOS Y METODOLOGICOS  
DE LA FORMACION DE USUARIOS*

## **1.1 USO DE LA INFORMACION EN LA EDUCACION SUPERIOR**

Si partimos de que cualquier dato, opinión o idea que se proporciona a una persona se convierte en información, es evidente que todos los seres humanos somos consumidores y demandantes de ella. Con ello se puede asegurar que no se realiza ninguna actividad sin contar por lo menos con una pequeña cantidad de información.

Esta dependencia hacia la información demuestra el gran poder y la importancia que tiene el saber utilizarla. Sangam (1990) discute la función vital de la información y la compara con el aire, el agua y el fuego, como factores fundamentales en el desarrollo del ser humano. Destaca la importancia del libre flujo de información para acelerar los procesos investigativos y productivos de cualquier proceso de desarrollo, y en especial de las actividades socioeconómicas y políticas que involucren el desarrollo de un país.

Además, este mismo autor señala la necesidad de una intercomunicación entre planificadores, dirigentes gubernamentales e instituciones de enseñanza a fin de crecer integralmente y formar profesionales de acuerdo con las necesidades del país y con las políticas de desarrollo establecidas.

En este ámbito las universidades, como formadoras de los ciudadanos, que como gobernantes, investigadores y productores, utilizarán el conocimiento -- información-- para el desarrollo de cualquier país, deben crear individuos con conciencia crítica, capaces de participar en el proceso de transformación de la sociedad y esto solo se logra con un buen manejo de la información.

En este aspecto, es pertinente recalcar el papel preponderante que juega la información para el logro de los objetivos de las Universidades, cual es formar a los miembros de la sociedad; aquellos que en un futuro tendrán el poder de decisión. Esta formación tiene una incidencia proporcional en el nivel de los resultados logrados por sus miembros, profesores y estudiantes, que a la postre se convertirán en nuevos generadores de información.

Las instituciones de educación superior, por medio de la información y haciendo uso de ella a su vez, deberán asegurar mejores métodos de trabajo, excelencia en los procesos productivos e innovaciones en todos los campos del saber humano.

En consecuencia, la información es trascendental y debido a ello las universidades deben tener conciencia de su responsabilidad como preparadoras de estos futuros profesionales y dar el valor que corresponde a la formación de éstos en el uso de la información, información que según lo expuesto debe ser la primera "herramienta de trabajo" tanto de profesores, estudiantes e investigadores.

Las universidades pueden recurrir a sus propias unidades de información, como medio, para ejecutar esa responsabilidad que tienen para con la sociedad, haciendo llegar al estudiante la información científica y tecnológica que permita además de formar profesionales conscientes del valor de la información, capacitarlos para el uso y manejo de sus fuentes y así tomar decisiones más acertadas para el país.

## **1.2. LA FORMACION DE USUARIOS**

Al tratar el tema sobre formación de usuarios, necesariamente se debe hablar de los estudios de usuarios, ya que constituyen la base para realizar cualquier tipo de actividad relacionada con ellos, si se quisieran llevar a cabo en una unidad de información.

Estos estudios de usuarios son definidos por Alpízar (1992, p.10), *“como una de las técnicas más eficientes para profundizar en el conocimiento de las necesidades de información de los usuarios”*. A su vez esta autora, mencionando a Herrera (1989, p. 285) define un estudio de usuarios como: *“el medio más eficaz para conocer las necesidades de los usuarios y así estar en la necesidad (sic) de establecer mecanismos para satisfacerlos apropiadamente, permitiendo una evaluación continua del sistema”*.

Con base en estas definiciones podemos concluir que el estudio de usuarios es una técnica que permite explorar todo lo relacionado con el usuario, que se podría intentar resumir en: comportamiento en cuanto utilización de la información, procedimiento que sigue; sus necesidades de información en lo atinente a demandas y necesidades y por último sus intereses en lo referente a hábitos y motivaciones así como su categorización dentro de una jerarquía de usuarios.

Autores como Núñez Paula (1987, p. 32) afirman que los estudios de usuarios además de determinar las necesidades de información, permiten una interacción con el usuario y de esta forma se logra una mejor y mayor orientación en su necesidad informativa.

Kawatra (1985, p. 73) identifica varias razones que justifican la realización de estudios de usuarios en las unidades de información. Menciona la necesidad de detectar los problemas que enfrentan los usuarios al hacer uso de los servicios de información. Recalca la importancia de realizar estos estudios como insumo para priorizar en cuanto a recursos y servicios que se deben brindar.

Además, señala la importancia en cuanto al nivel de participación que debe tener el usuario en las actividades que desarrolle la unidad de información, pues como se ha venido mencionando, es éste su razón de ser y quien mejor conoce sus necesidades y requerimientos, por tanto, el que guía hacia dónde deben ir dirigidas todas las actividades.

Córdoba (1993, p. 5), ofrece un esquema donde se observan las diferentes funciones que se desprenden de un estudio de usuarios y señala:

***Los estudios de usuarios cumplen tres funciones primordiales: determinar las necesidades de información de los usuarios, despertar el interés por la búsqueda de información en el usuario y evaluar los servicios y productos que ofrece la unidad de información. A su vez, al determinar las necesidades, se podrán definir científicamente(...)las***

*estrategias de formación de usuarios con base en las características que haya arrojado el estudio...*

Dos de los tres autores citados anteriormente, coinciden en la importancia y necesidad de los estudios de usuarios como base para determinar las características por considerar en el desarrollo de una estrategia de formación de usuarios. Estas características serán las que nos den el parámetro para definir el punto de partida y llegada en la metodología por aplicarse.

Habiéndose señalado la importancia de los estudios de usuarios, como base de las estrategias para la formación de usuarios, se ahonda en la concepción de los mismos.

Si se hace una revisión histórica sobre los esfuerzos en materia de formación de usuarios que se han hecho, encontramos que los primeros movimientos se remontan a la década de los años sesenta. Sin embargo, éstos estaban dirigidos básicamente hacia la orientación de los usuarios en el uso y ubicación de las bibliotecas y sus colecciones.

Por otra parte, no se tenía una precisión clara sobre los conceptos educación y formación de usuarios, los que se trataban indistintamente, como si fueran sinónimos. No es sino hasta en los años ochenta, cuando se empieza a escribir sobre las diferencias sustanciales entre ambos términos. T.D. Wilson (1980), apunta sobre el tema:

*...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 y para la vida cotidiana, adopten actitudes positivas con respecto a las necesidades 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 lo anterior se deduce que la educación de usuarios es un proceso general, que se ofrece desde la escuela, mientras que la formación es una tarea particular considerada como remedial y que se da en la adultez; en este caso, en la Universidad.

Como se puede concluir, la formación de usuarios no es una actividad aislada, sino que depende de la información recolectada a través de un estudio de usuarios. Basadas en esta información se definirán los métodos y técnicas para su puesta en práctica, ya que éstas a su vez, están estrechamente vinculadas con el tipo de usuario y el momento en que se ejecuten.

### **1.3. ESTRATEGIAS UTILIZADAS PARA LA FORMACIÓN DE USUARIOS**

La producción científica en materia de formación de usuarios, es realmente escasa, principalmente a nivel de América Latina; esto se puede notar al revisar los trabajos escritos, en donde las referencias bibliográficas vienen a ser las mismas. Sobresalen sin embargo, los casos de Colombia y Venezuela, donde se han realizado esfuerzos no sólo para su investigación sino también para la ejecución de modelos tendientes a consolidar la formación de usuarios.

Lo anterior incide en que si se hace un análisis de las técnicas y estrategias utilizadas en la formación de usuarios, se concluye que son las mismas aplicaciones, o que tienen pocos cambios unas de otras, lo cual permite asegurar que la temática de formación de usuarios aunque es de interés para todas las unidades de información, no ha tenido la importancia debida en cuanto a investigaciones o propuestas que vengán a romper con los métodos tradicionales.

Trabajos como los de Bonfanti (1978) y Lopera (1987), hacen un análisis profundo de estas prácticas en materia de formación de usuarios, realizados hasta



la fecha y se encuentra que son las ya tradicionales actividades de guías escritas, recorridos, visitas, charlas y cursos breves, entre otros, que de acuerdo con Bonfanti (1978, p.7) son:

*actividades de por sí estereotipadas debido a las condiciones y exigencias peculiares de cada ambiente y situación(...) y a los cambios o por lo menos revisiones periódicas, del programa y de la metodología didáctica que el desarrollo científico y tecnológico impone en este campo al provocar que se renueven y diversifiquen los documentos y naturalmente su contenido.*

Cabe recordar aquí, que si la información es la base para que se den todos los adelantos científicos y tecnológicos, lo menos que se debe hacer en el campo de la Bibliotecología es evolucionar de acuerdo con ellos; en este sentido aplicar estrategias de formación de usuarios conforme con la era actual, dirigiendo los programas hacia la capacitación en el uso de fuentes de información automatizadas tales como bases de datos, discos compactos, Internet entre otros.

Por otra parte, continúa mencionando este mismo autor que los cursos de formación son los más susceptibles de obtener resultados positivos. Sin embargo, es el profesor del curso el que evalúa la efectividad del programa y en muy pocas ocasiones se le da la oportunidad al estudiante de demostrar sus conocimientos.

A lo anterior Lopera (1987) agrega que en la mayoría de los casos, los cursos hacen parte del programa de inducción y por lo tanto, el momento en que se imparte no es el más adecuado, ya que no es aquí cuando los estudiantes van a utilizar las fuentes de información y que cuando llegue el momento de hacerlo, no van a recordar o tener el mismo grado de motivación hacia ellas.

Además, no se considera la actitud de los participantes hacia la biblioteca y su personal y los efectos de ella sobre el programa de formación, y que según Bonfanti (1978, p. 8):

*...la falta de estos elementos de juicio no permite, por cierto, una*

*evaluación total del éxito de un programa y de los métodos de instrucción seguidos(...)el elemento humano es sin duda, el más complejo y el que determina en máxima parte el éxito o fracaso de los cursos y programas . En el ámbito universitario las autoridades de la institución, el personal docente, los estudiantes y los bibliotecarios todos tienen atribuciones y funciones específicas, pero la actitud y acción de cada sector tiene siempre efectos decisivos sobre los de los demás por estar estricta e inevitablemente interrelacionados.*

Se deduce que la importancia de la calidad de los recursos humanos que participen en estas actividades es tal, que de ellos depende el éxito o fracaso de los programas que se implementen; de modo que las unidades de información deben escoger para las actividades de formación de usuarios aquellas personas que tengan la mayor disposición y capacitación para poder transmitir los conocimientos a los usuarios.

#### **1.4. FORMACIÓN DE USUARIOS EN COSTA RICA**

En Costa Rica la formación de usuarios sigue las mismas características que el panorama descrito en párrafos anteriores: escasos estudios al respecto, aplicación de modelos obsoletos y poco efectivos --guías escritas, recorridos, visitas, charlas, entre otros--. Sin embargo, se deben rescatar intentos muy loables de proyectos de graduación de estudiantes de la Carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información, que intentan dar un aporte a la solución de esta problemática.

Rodríguez y Pacheco (1989) proponen un paquete instruccional que considere las necesidades y características de la población de usuarios, donde éstos puedan desarrollar, por sí mismos o en forma dirigida, nuevas estrategias para lograr los objetivos de acuerdo con sus necesidades de información; lastimosamente a la fecha no se ha implementado por lo que no se tiene ningún parámetro para evaluar su efectividad .

Estas mismas autoras luego de hacer una revisión sobre el tema, llegan a

varias conclusiones sobre la problemática existente en formación y educación de usuarios, las que se resumen a continuación, dada la relevancia de las mismas para la presente investigación:

- 1. La inexistencia de un sistema único y armónico para la educación y formación de los usuarios en los distintos niveles de la enseñanza. Las experiencias dadas han tenido un carácter local, que responde a grupos de usuarios.*
- 2. Generalmente los medios utilizados en la educación y formación de los usuarios han sido cursos, charlas, visitas dirigidas, folletos divulgativos, videos, diapositivas y otros de menor alcance.*
- 3. Ha sido común enfocar los programas de educación y formación de usuarios más hacia la profesión y a la divulgación que a la verdadera formación de los usuarios. No se ha profundizado en problemas concretos que obstaculizan esa formación. Tampoco se han tomado en cuenta la flexibilidad que deben tener esos programas, la caracterización de los usuarios y sus motivaciones.*
- 4. Las investigaciones sobre el tema no son muy amplias y carecen de una extensa divulgación.*
- 5. La inadecuada preparación de los especialistas en información que aborden con éxito la tarea de educar y formar a esos usuarios.*
- 6. La falta de una acertada planificación, coordinación y control para llevar a cabo con éxito esta actividad en cualquier unidad de información.*
- 7. La deficiente educación y formación de los usuarios no proviene sólo de los bibliotecarios y especialistas de la información, sino que en muchos casos es producto de una inadecuada formación desde la educación primaria y secundaria.*
- 8. Muchos de los usuarios en potencia no tienen una real apreciación del valor de la información...*
- 9. ...son muy pocos los estudios realizados por investigadores de países subdesarrollados...*

Otro aporte lo constituye el trabajo de Chacón y Ramírez (1990), el cual hace una evaluación de los servicios de orientación en el uso de índices y abstracts que ofrece la Biblioteca Carlos Monge Alfaro de la Universidad de Costa Rica, planteándose la hipótesis sobre la incidencia de este servicio en un caso específico.

Este estudio es de gran importancia en cuanto a que llegan a conclusiones que permiten afirmar que el servicio de orientación brindado no cubre las

necesidades de instrucción que requieren los estudiantes por las siguientes razones: poca duración, insuficiente divulgación de ese servicio, no utiliza ningún mecanismo para evaluar a los estudiantes, no se le da a los estudiantes la oportunidad de practicar con esas fuentes, y por último dado el poco tiempo de duración del curso, no se alcanza a analizar todas las fuentes existentes en su campo.

El estudio mencionado tiene su mayor contribución en que nos recalca nuevamente, que este tipo de estrategias son obsoletas y no responden en nada a las necesidades reales de formación de los usuarios, toda vez, que cuando se realizan y dan algún resultado positivo a la postre éste se ve minimizado por la falta de seguimiento.

Más recientemente, Cervantes (1993), presenta un proyecto para un curso de formación para el uso eficaz y manejo adecuado de la información, dirigido a estudiantes de bachillerato universitario. A la fecha no se tienen noticias de su implementación.

De este estudio es importante rescatar algunas de sus conclusiones, pues demuestran cómo la mayoría de los estudiantes --de la Facultad de Ciencias Económicas-- no conocen los servicios que brindan las bibliotecas en cuestión, y que a la vez, cuando las utilizan, lo hacen solamente para ocupar el espacio físico, ya que sólo aprovechan sus propias fuentes de información. Esto debido a la carencia de formación en el uso y manejo de las fuentes que posee la biblioteca.

La Universidad de Costa Rica, por medio de su Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información, ha realizado esfuerzos dirigidos a la capacitación de sus estudiantes en el uso de la información. Esto lo ejecuta por medio de su Sección de Referencia, la que promueve una serie de actividades para cumplir dicho objetivo, dentro de las que tenemos:

Impartir cursos informativos, a principios del semestre para aquellos estudiantes que ingresan por primera vez a la universidad, con el fin de

familiarizarlos como futuros usuarios. Para esto realizan charlas, vídeos, demostración del uso de bases de datos automatizadas, utilizando una técnica magistral con la distribución de un folleto explicativo.

Además, y a petición de algún profesor o escuela, se ofrecen charlas explicativas por parte de los bibliotecólogos sobre algunos servicios u obras especializadas como son: "abstracts", índices, acceso a bases de datos en disco compacto, acceso en línea, entre otros.

Merecen especial mención aquí, los eventos realizados por Córdoba (1989, 1991, 1993), funcionaria de esta Universidad de Costa Rica, en materia de formación de usuarios. Ella intenta una nueva modalidad a través de una técnica utilizada con gran éxito en otros campos del conocimiento y que a todas luces cumple en gran medida con los requisitos que los investigadores mencionados en acápite anteriores, han señalado como fundamentales para la obtención de buenos resultados, cual es la inclusión del usuario como elemento participante del proceso.

De lo anterior se concluye, que independientemente del tipo de técnica y/o método que se utilice para la formación de usuarios, es imperativo la participación de éstos como sujetos y no como objetos. El conocer el grado de conciencia que tenga sobre el uso de la información es de trascendental importancia, como se mencionó en el apartado sobre los estudios de usuarios, ya que es lo que indica al formador el contenido temático de la estrategia que se debe desarrollar. Todo esto dado, junto con una buena técnica, ambiente adecuado y disposición del facilitador y de los usuarios, en un momento oportuno, aseguran el éxito del proceso de formación de usuarios.

La aplicación de nuevas tecnologías de acceso, almacenamiento y difusión de la información, demanda un nuevo enfoque en la formación de usuarios, que implica también un cambio de actitud por parte del usuario hacia los servicios de información. Esto se pretende lograr con la aplicación de un método novedoso en

este campo, cual es la metodología participativa.

### **1.5. ANALISIS DE ALGUNOS MODELOS DE FORMACION DE USUARIOS:**

Para escoger las estrategias de formación que se deberían aplicar en la jornada a los estudiantes de la Carrera de Trabajo Social, se partió de tres aspectos considerados como esenciales: primero, los resultados del diagnóstico realizado a los estudiantes; segundo, las entrevistas a expertos en el tema formación de usuarios y por último, se procedió a analizar tres modelos específicos de formación de usuarios.

Estos modelos fueron seleccionados por las características que presentan cada uno de ellos, ya que representan posibles expectativas que se esperan de cualquier programa de formación de usuarios según opinión de los entrevistados y constituyen además, lo último escrito a esta fecha (1994) sobre esta temática.

Además, se retomaron los criterios examinados al respecto por Lopera (1987) y Bonfanti (1978) acerca de las modalidades de formación de usuarios dadas a la fecha, las cuales califican de “tradicionales” a excepción de los cursos o talleres, los que sí permiten un mayor aprovechamiento por parte del estudiante --usuario--.

Atendiendo las pautas citadas, se procedió a estudiar los modelos propuestos por Cervantes (1993), Verdugo (1993) y Córdoba (1993), los que a continuación se analizan:

Durante el desarrollo de toda esta investigación se ha mencionado la importancia de difundir programas de formación de usuarios basados en las necesidades y características detectadas a los beneficiarios --usuarios de la información--. En este caso los tres modelos considerados, contemplan esta premisa.

En la propuesta “Formación para el uso y manejo eficaz de la información

a estudiantes de bachillerato en Ciencias Económicas de la Universidad de Costa Rica” (Cervantes, 1993), su proponente parte de un diagnóstico a los estudiantes, el que sirve de marco orientador para el desarrollo de su planteamiento.

Ella habla de la no existencia de métodos únicos, ni de contenidos válidos de formación para todos los grupos, teoría que se comparte, ya que como fue señalado en el marco teórico del presente proyecto, los métodos y técnicas utilizadas para poner en práctica cualquier propuesta están estrechamente vinculados con el tipo de usuarios y con el momento en que se ejecuten.

Cervantes (1993, p. 120) determina que la formación debe ser sistemática por lo que sólo podría darse mediante un curso tipo taller; sin embargo, para que éste logre el resultado deseado debe ser obligatorio dentro del plan de estudios de la carrera, ya que de lo contrario --argumenta-- corre el riesgo de que la gran mayoría de los estudiantes no lo matriculen.

La propuesta contempla que el curso tenga un valor de dos créditos, constituido por 32 horas distribuidas en un período de 16 semanas e impartido en dos horas semanales. El propósito principal de este curso consiste en ofrecerle al estudiante los mecanismos y estrategias necesarias para que puedan buscar las fuentes de información pertinentes, las descubran y sepan organizarlas para su posterior utilización.

El diseño del curso se basa en el modelo utilizado por Córdoba (1991), que busca la modalidad teórico-práctica. Aquí debe atraerse lo que menciona Bonfanti (1978) sobre los cursos de instrucción. El indica que son los que tienen mayor susceptibilidad de obtener resultados positivos, pero que sin embargo, es el profesor del programa quien evalúa su efectividad y la participación de los usuarios es fundamental.

A lo anterior debe agregarse que el incluir una materia nueva en el curriculum de cualquier carrera tiene varias implicaciones, entre ellas: recurrir a una serie de instancias para su respectiva autorización, incrementar el número de

créditos que deben aprobar los estudiantes para completar la carrera, aumentar el costo económico que significa el mantener un profesor para impartir esta materia o curso y por ende, subir el monto de matrícula al estudiante. Además la formalización de la capacitación no garantiza el logro de su finalidad.

Debido a estos razonamientos y a otros factores desconocidos en la presente investigación, es que posiblemente no se ha puesto en práctica dicho proyecto. Por otra parte, Verdugo (1993, p. 5) menciona a Menze y dice que *“la formación de usuarios nunca puede darse por terminada, ya que es un proceso continuo al cual no se puede renunciar, sino que se fundamenta en la existencia humana en general”*. Esto concuerda con los resultados del diagnóstico realizado a los estudiantes de la carrera de Trabajo Social, donde ellos mismos sugieren la necesidad de que las jornadas de formación se den en forma periódica.

Debe recordarse aquí que el desarrollo científico y tecnológico, obtenido a través de la investigación es un proceso que no se detiene, toda vez que aumenta cada día, generando interminable cantidad de información. Así también, las herramientas y fuentes a las que puede recurrir el ser humano para evacuar sus necesidades de información se multiplican.

Esto permite fundamentar la necesidad de formar a los usuarios de la información conforme se originen los cambios en cuanto a tipos de servicios y fuentes en las unidades de información que sirvan a determinadas comunidades de usuarios; por tanto, la secuencia o periodicidad de cada programa de formación será determinada por estas variables.

Sin embargo, Verdugo (1993) lo que propone es la implementación de un programa destinado a alumnos que inician sus estudios superiores y al igual que Cervantes (1993), mediante la incorporación de una asignatura de carácter obligatorio y con valor en créditos dentro del curriculum de cada escuela, sugiere que deberá impartirse desde el segundo semestre de la carrera. La técnica de



enseñanza por emplear son las clases dentro del aula, apoyándose en la biblioteca como laboratorio de prácticas.

Como es notorio, tanto el curso propuesto por Cervantes como el de Verdugo, aseguran un alcance del cien por ciento de la población estudiantil al ser obligatorio; no obstante, primero deben superarse los inconvenientes analizados en párrafos anteriores.

Aunado a esto, debe considerarse el hecho de que a pesar de haberse abordado por varios autores la necesidad de dirigir actividades de formación de usuarios en forma sistemática y periódica, las dos propuestas anteriores cumplen con el postulado de sistematización, pero no de actualización periódica, puesto que estos cursos se imparten una vez, y no se vuelve sobre el aprendizaje para profundizar o refrescar los conocimientos impartidos --están programadas para ofrecerse en una sola oportunidad a través de toda la carrera--.

Por tanto, cualquier cambio en un servicio o la adquisición de nuevas fuentes de información quedarán a la libre elección del estudiante el querer conocerlo y por tanto el grado de satisfacción que estos nuevos servicios o recursos podría tener sobre sus necesidades informativas.

Debe recordarse también lo que apunta Lopera (1987) sobre los cursos de formación, al decir que en la mayoría de los casos éstos forman parte del programa de inducción a la universidad o que no se dictan en el momento más adecuado, lo cual provoca que cuando el estudiante realmente necesite utilizar las diferentes herramientas informativas no van a recordarlas o a tener el mismo grado de motivación hacia ellas.

Finalmente señala la autora, que este tipo de técnicas no consideran la participación activa del estudiante --usuario--; consecuentemente la evaluación que se haga de estos cursos tendrá básicamente el punto de vista del profesor, perdiéndose el aspecto primordial de valorar la relación que debe existir entre el bibliotecólogo como facilitador y el usuario como utilizador y generador de la

información, quienes en última instancia son los que mantendrán la interacción informativa.

Por último, se considera la propuesta de Córdoba (1993), sobre la “Formación de usuarios para estudiantes universitarios: una experiencia con metodología participativa”. Con ésta la autora pretendía probar la aplicación de nuevas estrategias para la formación de usuarios en la Sede de Occidente de la Universidad de Costa Rica, y por ello fue desarrollada en un lapso de cinco meses, con tres grandes etapas a saber: la capacitación de las facilitadoras que participarían en la realización, la ejecución propiamente dicha y la evaluación de la actividad.

El Plan se aplicó durante tres semanas (seis horas en total) a catorce grupos de estudiantes de Humanidades de la Sede de Occidente, con aproximadamente treinta y cinco estudiantes cada uno de ellos. Contempló la utilización del método dialéctico bajo el cual se fundamenta el método del que habla Núñez (1985) y que permite visualizar los tres momentos de la metodología participativa --partir de la práctica, ir a la teorización y volver a la práctica.

Para ejecutar el primer momento se estimaron tres aspectos fundamentales: los resultados arrojados por un estudio de usuarios para la Biblioteca de la Sede de Occidente, ejecutado por Hidalgo y Delgado (1992); la experiencia acumulada por los estudiantes con respecto a la utilización de la biblioteca, y por último el conocimiento que tenían sobre el uso de la información. Posteriormente se ejecutaron los dos momentos subsiguientes: teorización y vuelta a la práctica.

Debe recalcar el hecho de que en cada una de estas etapas o momentos se realizaron actividades participativas, con la finalidad de cumplir con el objetivo primordial de involucrar activamente al estudiante en el proceso de enseñanza-aprendizaje, o como alude Jara (1984), tomar un punto de partida y otro de llegada.

Los alcances que obtuvo este intento pueden considerarse de éxito según lo menciona la evaluación realizada al mismo y dada la relevancia que representan

para la presente investigación, se transcriben algunos de ellos:

*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 puede considerar que el método utilizado fue efectivo...*

*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.*

*...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. Córdoba (1993, p. 14)*

Como se deduce, de los tres modelos mencionados, éste es el único que se ha aplicado y por tanto, del que se tienen resultados altamente positivos.

La autora sugiere además, prolongar la formación de estos estudiantes por medio de otras jornadas en el transcurso de su carrera, de tal forma que cumpla con la sistematización y continuidad que debe tener cualquier programa de formación de usuarios de la información de los que hablan los diferentes autores en la literatura sobre el tema.

Consecuentemente, este plan tiene grandes ventajas con respecto a los dos anteriores; ventajas que en gran medida se deben a la aplicación del método participativo, el que permite una interacción plena entre los usuarios y el bibliotecólogo a partir de los conocimientos que tienen los primeros; la parte teórica la ejecuta el segundo y faculta llegar a un punto donde el estudiante-usuario, logra transformar su concepción sobre los servicios de información y por tanto, toma conciencia de su importancia.

Además, está diseñado de tal forma que facilita la evaluación concurrente del proyecto y su readecuación conforme a los resultados de ésta.

Dadas las anteriores consideraciones es que se tomó este proyecto como modelo para ser aplicado en la jornada de formación de usuarios a los estudiantes de la Carrera de Trabajo Social de la Sede de Occidente y poder comprobar tres planteamientos referentes a esta metodología, a saber:

1. Podría un método novedoso resolver el problema de la formación deficiente en el uso de la información de los estudiantes universitarios?
2. Podría ser más eficaz y eficiente este método en la formación de usuarios?.
3. En qué capacidad están los estudiantes universitarios de asimilar este método?

## **1.6. FORMACION DE USUARIOS CON METODOLOGIA PARTICIPATIVA**

### **1.6.1. ANTEDECENTES**

La metodología participativa de acuerdo con la literatura (Guajardo, 1985) proviene de experiencias desarrolladas principalmente en Africa, Europa y los Estados Unidos, aunque ha tenido gran influencia de los aportes latinoamericanos, ya que representa un intento por encontrar nuevos caminos hacia un conocimiento de la realidad cambiante. Esa realidad surge de un mundo con problemas urgentes, de solución inmediata, provenientes de situaciones diferentes a las estadounidenses y europeas.

El marco de referencia que se tiene en la aplicación de la metodología participativa, se remonta a finales de los años 50 y principios de los años 60. A mediados de esa misma década su aplicación se intensifica, dentro del escenario de los movimientos sociales y un ambiente de transformación agraria en particular, que vivían algunos de los países de América Latina, entre ellos Chile, Perú y

Colombia.

Todos estos movimientos iban dirigidos a elevar el nivel de conciencia de los campesinos a fin de integrarlos al nuevo modelo de desarrollo y producción que exigía una mayor participación social.

A partir de 1976, según un estudio de Harth y Le Boterf (1979), se desarrolla en Centroamérica, en unas aldeas rurales, un proceso de investigación participativa cuyo propósito era experimentar las relaciones de acciones educativas con los problemas de la educación campesina. Este experimento es conocido bajo el nombre de "Proyecto Necesidades Educativas Básicas", bajo el auspicio de la UNESCO y la UNICEF.

En setiembre de 1978 se realiza en Costa Rica y específicamente en San Isidro del General, un Seminario Centroamericano para evaluar los primeros resultados del proceso y realizar un análisis crítico de la investigación participativa aplicada hasta ese momento.

### **1.6.2. CONCEPTUALIZACIÓN**

La metodología participativa tiene su fundamento en el método dialéctico, el cual describe Núñez (1985, p. 59) como:

*...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 de una manera más conciente...*

De esta declaración se deducen tres momentos fundamentales: el partir de la práctica, la teorización y regreso a la práctica , o como lo explica Jara (1984), partir de lo concreto, realizar un proceso de abstracción para finalmente volver a lo concreto.

Esto implica una transformación de la realidad, sin embargo, en el caso específico de la formación de usuarios, lo que se logra es un cambio de actitud por parte del usuario, creando una nueva concepción y práctica de los recursos informativos, de aquí que se tenga que hablar de metodología participativa y no de metodología dialéctica como tal, según lo expresa Córdoba (1991).

Esta metodología implica un proceso de autoaprendizaje, cuyo objetivo es la población de usuarios. Es una combinación de investigación, enseñanza-aprendizaje y acción. Es en sí misma un método educacional y un poderoso instrumento de concientización que podría aplicarse a la Bibliotecología.

En el caso de los usuarios de las unidades de información, se trata de involucrarlos de tal forma que ellos mismos, habiendo detectado su necesidad de información, tengan la autoridad de discernir y usar entre los métodos y recursos que saben que están a su disposición y aquellos más idóneos para satisfacer su necesidad de información.

De esta forma, el usuario conocedor de su necesidad específica y dotado de conocimientos teóricos, habilidades y destrezas, podrá servir de agente retroalimentario a la unidad de información o como su insumo, en la medida en que transmitirá sus inquietudes en una forma más consciente de la realidad en que se desenvuelve, lográndose entonces desarrollar una acción transformadora conducida en una forma conjunta (usuario-bibliotecólogo).

Córdoba (1993, p. 9), examina la aplicación de esta corriente en América Latina y menciona:

***...esta metodología también es conocida como "método alternativo" de la metodología tradicional (cuantitativa) y ha asumido diferentes formas, según sean sus fines: investigación-acción, autoinvestigación, investigación militante, investigación participativa, investigación-acción-participación (IAP)...***

Menciona la autora además, que el objetivo principal que se persigue con

esta metodología, es la eliminación de la distancia o "barrera" existente entre el usuario y el bibliotecólogo, pues se da la oportunidad de que el usuario se incorpore plenamente como "actor principal", en el proceso de satisfacción de información. De esta forma se captan circunstancias y estados de ánimo que difícilmente se pueden lograr usando otros métodos o instrumentos como las encuestas.

Se puede concluir por tanto, que con la metodología participativa se logra establecer un eficiente canal de comunicación entre el usuario y el bibliotecólogo, donde el primero es consciente de sus habilidades y de los recursos con que cuenta y el segundo tiene la oportunidad de conocer estas necesidades y a partir de ellas lograr definir estrategias de formación, y concretar otros objetivos inherentes a la actividad documental. Tales objetivos son: despertar el interés por la información y tomar como parámetro estas necesidades para evaluar la unidad de información.

Por su parte Arias (1991, p. 49) concibe la metodología participativa como:

***...un proceso de educación popular, los momentos de mayor significación formativa deben ser las reuniones de trabajo o las asambleas comunitarias. Cada reunión o sesión son una actividad básicamente formativa...***

De ahí que la metodología participativa se puede aplicar a varios campos. Si se hace una revisión histórica en este sentido, se encuentra que en todas las ciencias sociales existen esfuerzos, con el objetivo principal de lograr una participación de los sujetos de investigación en el análisis de su propia realidad, en la búsqueda del diálogo y de comprensión de los problemas reales.

Asimismo, se encuentra en la antropología su contribución a la metodología participativa, donde sus aplicaciones van dirigidas al conocimiento de la cultura popular y la etnografía. También es utilizada en el campo de la educación no formal, en la sociología en los movimientos de base y la organización social.

Por su parte, la filosofía, las ciencias políticas, la agricultura y hasta la

administración en su afán de lograr excelencia en la organización, son testigos del producto logrado con la aplicación de la metodología participativa.

Sin embargo, para los fines de la presente investigación y dado, que como se demuestra en el desarrollo, es un tema realmente nuevo para la Bibliotecología, no profundizaremos en los resultados obtenidos en estas disciplinas, sino que continuaremos con el objetivo principal cual es aplicar dicha metodología por medio de una estrategia de formación de usuarios, para medir su grado de efectividad.

Es importante ver lo que sobre la metodología participativa agrega Robles (1992, p. 109):

*...Generalmente a través de las metodologías participativas descubren nuevos conocimientos e identificaron las necesidades(...) para que estas exigencias no fueran desproporcionadas, aparentes o extremas, sino acorde a la realidad de sus miembros...*

Por otra parte, en un estudio del Ministerio de Educación Pública de Costa Rica, se hace la siguiente afirmación:

*...la participación no sólo es un mecanismo que facilita la incorporación de los actores sociales de la educación en el ejercicio de las decisiones, sino que es también estrategia hacer educación a partir de la acción solidaria de los grupos sociales populares. Costa Rica. MEP (1990, p.10).*

Como se puede deducir de las anteriores citas, la metodología participativa da la oportunidad a la Bibliotecología de conocer profundamente las necesidades de sus usuarios, involucrarlos en el planteamiento y ejecución de soluciones así como la experiencia que éstos posean en cuanto a las destrezas para el uso de los recursos de información; de tal forma que puedan formular estrategias, tanto de formación como de desarrollo de nuevos productos y servicios, con la seguridad de que van a llenar las necesidades



reales y potenciales de sus usuarios.

Como conclusión, se debe señalar que el uso de la metodología participativa permite que los grupos puedan valorar las limitaciones que les presenta el medio ambiente y que influyen en su desarrollo. Esta metodología además, propicia el intercambio de experiencias y creación de instancias de colaboración y coordinación, convirtiendo a los usuarios en gestores de su propio proceso organizacional.

Además, el uso de la metodología participativa facilita el abordaje de una realidad concreta mediante aproximaciones sucesivas, supone que el desarrollo de cada etapa que conforma el proceso sea sustentada por los insumos generados en etapas anteriores y de aquellos dados por el medio ambiente.

Por otra parte, permite abordar la problemática social en forma integral, interrelacionando las partes que conforman el proceso, dado su carácter participativo. Todo esto hace presumir que la metodología participativa es la que mejor se adecua a la formación de usuarios, en la medida en que permite profundizar, integrar y crear las estrategias idóneas para su realización.

### **1.6.3. TECNICAS**

A diferencia de los otros métodos, el participativo debe usar técnicas flexibles para adaptarlas a las necesidades y exigencias del grupo participante y de los problemas existentes. Debe recurrirse siempre a la imaginación para tratar de encontrar nuevas técnicas.

Ullrich, Gabriele J. y otros (1991, p. 1) recomiendan considerar algunos principios metodológicos en la aplicación de este método, dentro de los que mencionan los siguientes:

- Visualización permanente

- Participación por medio de preguntas y respuestas
- Alternancia de sesiones en grupos
- Evaluación permanente
- Atmósfera propicia a la participación

Mientras tanto, el proceso que sugiere Córdoba ( 1993), para la aplicación de esta metodología es el siguiente:

1. Se deben establecer los primeros contactos informales para delimitar los grupos con los cuales se piensa trabajar.
2. Realización de reuniones formales con los miembros de la comunidad, con la finalidad de lograr un acercamiento con los usuarios.
3. Con base en las dos conversaciones anteriores, se redactará un anteproyecto de investigación, que incluirá los objetivos, problemas, población y muestra
4. Formación y entrenamiento del equipo de trabajo que va a servir como facilitador de la investigación.
5. Convocatoria de una o varias sesiones por grupos o subgrupos de la comunidad de usuarios.
6. El equipo se reunirá después para sistematizar toda la información recopilada y redactar un informe que será presentado ante la comunidad.
7. En una última sesión se presentarán los resultados a los usuarios y se discutirán para extraer un informe definitivo.

***CAPITULO II***

***PROCEDIMIENTO METODOLOGICO***

## **2. PROCEDIMIENTO METODOLOGICO**

### **2.1. INTRODUCCION**

Esta investigación constó de cuatro fases: la primera consistió en un diagnóstico para detectar el grado de conocimiento que tenían los estudiantes de segundo y cuarto año en la Carrera de Trabajo Social, de la Universidad de Costa Rica, en la Sede de Occidente, sobre los servicios y facilidades que brinda la biblioteca.

Así, este diagnóstico se llevó a cabo en el segundo semestre de 1994 y la aplicación del plan de formación en el primer semestre de 1995. Por ello se dice que el diagnóstico se realizó con los estudiantes de segundo y cuarto año, los que con el nuevo ciclo lectivo cursan el tercero y licenciatura respectivamente.

Se debe recalcar que esta fase fue de tipo diagnóstico-descriptiva por cuanto se intentó describir las características de los estudiantes, uso y costumbres, con respecto a la información.

La segunda fase consistió en el diseño de una estrategia de formación de usuarios para el uso de la información, el que se aplicó a los estudiantes de tercer año de bachillerato y licenciatura de esta misma carrera, elaborado de acuerdo con los resultados del diagnóstico previamente hecho. Para realizar esta segunda fase, se puso en práctica la metodología participativa, involucrando a los estudiantes como actores del proceso.

La tercera fase correspondió al análisis, interpretación y evaluación de resultados de aplicación de la jornada.

En la última se presenta la estrategia definitiva de formación de usuarios, como propuesta.

## **2.2. POBLACION Y FUENTES DE INFORMACIÓN**

### **2.2.1. Población objeto de estudio**

Para realizar el diagnóstico se estimó la población total de los estudiantes de segundo y cuarto año de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad de Costa Rica, en la Sede Occidente.

Para ubicarla mejor, se hace a continuación un resumen del origen de la Sede de Occidente, así como de la creación de la Carrera de Trabajo Social en dicha Sede.

La Universidad de Costa Rica desde 1940 ha jugado un papel muy importante en el sistema educativo; pese a sus problemas financieros y de espacio físico, aunados a la creciente demanda por parte de los educandos, promueve la creación de cinco Centros Regionales Universitarios, ubicados estratégicamente en el territorio nacional, con la finalidad de llenar las necesidades específicas de profesionales y técnicos que tiene cada región .

Hidalgo y Delgado (1992, p. 36) hacen referencia al Congreso Universitario efectuado en 1966 y citan a Caamaño para indicar el objetivo de creación de estos Centros: *"Establecer escuelas universitarias regionales en zonas determinadas por rigurosos estudios económicos sociales, para contribuir al desarrollo de esas zonas, en particular, del país en general"*.

Gracias a la propuesta y colaboración de los ciudadanos ramonenses, es que en abril de 1968 se abre en el Antiguo Palacio Municipal de San Ramón, el primer Centro Universitario Regional, cuyo objetivo principal era abrir las puertas a la educación superior para estudiantes provenientes de zonas marginales al área metropolitana; así se dio el primer paso en el proceso de descentralización de los estudios universitarios.

En un principio se impartieron cursos de Estudios Generales,

Ciencias Básicas, Castellano, Historia, Geografía y Literatura, los cuales respondían a la necesidad de capacitar profesores en servicio para las zonas aledañas.

Al pasar el tiempo el Centro creció, de tal manera que en el período 1969-1975 se reportó un incremento del 41.03 % en la matrícula, el cual siguió aumentando hasta 1982. Esto, aunado a la función de dotar al país de profesionales y técnicos requeridos en los distintos ramos para que contribuyan al desarrollo socio-económico, desempeñándose en programas regionales y nacionales, hacen que entre los años 1975-1981 el Centro ofreciera las carreras de: Castellano, Trabajo Social, Inglés, Ciencias, Educación Pre-escolar, Educación I y II Ciclos, Administración de Negocios, Odontología, Derecho, Dibujo Lineal, Bibliotecología, Construcción, Agronomía, Pesquería y Náutica, entre otras.

En 1983 se inauguraron unas instalaciones con el nombre de Ciudad Universitaria "Carlos Monge Alfaro", y desde 1988 se le llama "Sede de Occidente".

Esta conversión a Sede se hace para lograr cierta desconcentración académica, financiera y administrativa, y desarrollar así su propios planes de estudio, proyectos de acción social e investigación y organizar sus oficinas administrativas.

La Sede se ubica 500 metros al oeste de la Plaza Rafael Rodríguez, en el distrito de Alfaro del Cantón de San Ramón, en una finca que posee aproximadamente 25 hectáreas.

En lo que a la Carrera de Trabajo Social en San Ramón se refiere, fue creada en 1973 para preparar profesionales en la especialidad del Trabajo Social en la Región de Occidente. En el segundo semestre de 1994 contaba con una matrícula de 61 estudiantes para bachillerato y licenciatura.

De la población de estudiantes de esta Carrera, se seleccionó una

muestra intencional de 31 estudiantes matriculados en el II semestre de 1994, dividida de la siguiente manera: 18 en segundo año y 13 en cuarto año, los que constituyeron la muestra total. Esta fue considerada así, dadas las características de la carrera de Trabajo Social, en donde el uso de la información es fundamental durante todo el plan de estudios, ya que los estudiantes reciben ocho cursos sobre métodos de investigación; además, en la mayoría de las materias que deben cursar aplican la investigación social y la investigación documental.

Por otra parte, se consideró la totalidad de los dos grupos debido a que el número de estudiantes que componen estos niveles, es manejable al ser tan reducido.

Para poder definir esta población, fue necesario en primer término, realizar varias reuniones con la Coordinadora de la Carrera de Trabajo Social de la Sede de Occidente, con la finalidad de explicarle el objetivo y alcances del proyecto y determinar el procedimiento por seguir para establecer contacto con los estudiantes posteriormente.

Luego se realizó una pequeña exposición al grupo de estudiantes de segundo año y después a los de cuarto, aprovechando que estaban reunidos --recibiendo clases-- para exponerles cuál era el objetivo del proyecto e instarlos a colaborar en la realización del diagnóstico y aplicación de la estrategia de formación de usuarios.

A pesar de lo anterior, la muestra quedó constituida por 26 estudiantes --14 en segundo año y 12 en cuarto-- ya que en el momento de aplicar el cuestionario no se encontraban presentes todos los alumnos que inicialmente se habían identificado. Se procedió entonces a localizarlos pero no se logró, ya que según informó la Coordinadora de la Carrera, éstos se habían retirado del curso.

### **2.2.2. Fuentes**

Las principales fuentes de información utilizadas fueron: información documental (libros, revistas, planes de estudio, programas de formación de usuarios), bibliotecólogos relacionados con la formación de usuarios en bibliotecas de Educación Superior, la Coordinadora de la Carrera de Trabajo Social en la Sede de Occidente y los estudiantes que participaron.

### **2.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

A la muestra seleccionada se les aplicó un cuestionario (ver anexo #1), al iniciar el proyecto, con el fin de detectar el grado de conocimientos que determinó la situación actual en lo referente a servicios y facilidades que la biblioteca ofrece, así como el uso de las fuentes en sus investigaciones; si tenían la destreza suficiente para su manejo y si encontraban la información que necesitaban, de acuerdo con los indicadores detallados en el primer objetivo del cuadro de "Operacionalización de las variables".

El cuestionario constó de 22 preguntas (ver anexo #1), constituido en su mayor parte por alternativas predefinidas, para que el encuestado seleccionara la de su preferencia y algunas de tipo abierto, donde podían expresar su opinión sobre el enunciado. Dicho cuestionario se estructuró en tres partes, a saber: I. Datos Generales. II. Aspectos sobre el uso de la Información. III. Destrezas en el uso de la Información.

La técnica de observación se utilizó en la etapa de evaluación de la propuesta. Esta se aplicó en forma sistemática y controlada con el objetivo de establecer una relación entre la comunidad estudiada y la concreción de la práctica.

Otra de las técnicas utilizadas fue la entrevista no estructurada, concebida como un diálogo informal que permitió intercambiar puntos de vista sobre situaciones de hechos o experiencias con profesionales involucrados en



el tema en cuestión, a quienes se les denominó expertos. Para ello se utilizó una guía de entrevista (ver anexo #2).

#### **2.4. DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES:**

Las variables fueron extraídas de los objetivos generales propuestos y las mismas son las que se consideraron para la elaboración del cuestionario. Para su presentación se diseñó un cuadro con la siguiente estructura:

1. Objetivos
2. Variable
3. Definición conceptual
4. Definición operacional (indicadores)
5. Instrumentalización

## OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Objetivos	Variables	Definición conceptual	Definición operacional Indicadores	Instrumentalización
Determinar los conocimientos y destrezas del grupo de estudiantes	Características generales	Rasgos particulares que distinguen a cada estudiante	Procedencia geográfica Nivel de estudio Trabajo Lugar de trabajo	Preguntas del cuestionario # 2, 3, 4, 5 y 6.
	Actividades que realizan	Tareas que deben realizar y para las cuales necesitan información.	Investigación Asignaciones Proyectos	Programas del curso Planes de estudio Pregunta del cuestionario #2
	Idiomas que dominan	Habilidad de entender lo que se lee.	Comprensión de idiomas.	Pregunta del cuestionario #15
	Conocimientos sobre el uso de las fuentes de información	Medios utilizados por el usuario para obtener la información que necesita para sus investigaciones	Bibliotecas Centros de información Catálogos Préstamo interbibliotecario Bases de datos Indices y Abstracts Correo electrónico	Preguntas del cuestionario #7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 y 14.
	Destrezas en el uso de la información.	Experiencia que tienen los usuarios en el uso de fuentes de información.	Bibliotecas Centros de información Catálogos Indices y Abstracts Bases de datos Correo electrónico	Preguntas del cuestionario #8, 9, 16, 17, 18, 19, 20, 21 y 22.
Diseñar un modelo de formación de usuarios	Diferentes modelos.	Metodología empleada para enseñarle a los usuarios cómo usar la información.	Módulo instruccional Charlas y conferencias Medios audiovisuales Guías	Modelos Entrevistas a bibliotecólogos expertos
Definir la estrategia metodológica	Diseñar la estrategia	Definir los elementos que contienen un plan de formación de usuarios.	Método Contenido Actividades Evaluación	
Aplicación del plan de formación	Plan de formación.	Diseño de actividades y objetivos, contenidos que se aplicarán a los sujetos.	Tema Subtema Objetivos Actividades Procedimientos Cronograma Responsables	
Evaluar los resultados	Evaluación de la eficacia y eficiencia de la estrategia.	Valorar los efectos y resultados de la estrategia.	Aspectos por evaluar: Tiempo, temática, claridad, lenguaje, pertinencia de la dinámica, material didáctico, condiciones físicas.	Cuestionario Libreta de apuntes Grabadora Observación
Reelaborar la estrategia	Propuesta de formación	Programa de formación ya pulido		

## **2.5. PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS**

### **INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS:**

Esta etapa permitió hacer un análisis de la información obtenida a través de los diferentes instrumentos, así como su interpretación, apoyado en el uso de las técnicas de la estadística descriptiva: cuadros, gráficos y porcentajes, para que a partir de los resultados, se elaborará la estrategia propuesta.

Los datos obtenidos se confrontaron con las definiciones operacionales y el marco teórico, para describir y analizar así, el estado de la cuestión.

La información se procesó mediante la combinación del sistema manual-automatizado; esto debido al poco volumen de los datos. Se utilizó un equipo de microcomputación PC-486 DX Notebook con ambiente "Window", y como procesador de palabras el "software" Microsoft Word 6.0 para el levantado de texto; el Microsoft Excel 5.0 para la elaboración de los respectivos cuadros de números reales y porcentajes; además, el Graficador Harvard Graphics, para la correspondiente representación gráfica de las cifras.

## 2.6. ESTRATEGIA METODOLOGICA

### 2.6.1. PROCEDIMIENTO METODOLOGICO PARA ALCANZAR EL OBJETIVO GENERAL #1:

Refiriéndonos a la primera etapa, como se mencionó en los párrafos anteriores, se realizó un estudio tipo descriptivo, debido a que reunía las siguientes características:

- a). Describía el presente, o sea, lo que los estudiantes seleccionados para el estudio conocían acerca del uso de la información en este momento.
- b). Se trabajó con base en objetivos específicos para recoger y procesar la información.
- c). Los datos se tabularon, presentaron y analizaron, para luego llegar a conclusiones y recomendaciones.

Para un mejor entendimiento de lo que es una investigación descriptiva, se menciona lo que al respecto dice Ander-Egg (1981, p. 40):

*...consiste fundamentalmente en describir un fenómeno o una situación mediante el estudio del mismo en una circunstancia témporo-espacial determinada(...) Los estudios descriptivos permiten elaborar un marco de estudio a partir del cual se deduce una problemática ulterior, o bien formular un diagnóstico con el fin de conocer carencias esenciales y sugerir una acción posterior.*

Armando Campos (1982, p.106) especifica mejor este tipo de estudio, aduciendo que:

*...los estudios descriptivos buscan desde determinar simplemente la presencia o ausencia de algo, la frecuencia con que ocurre, hasta relación y de asociación o funcionales entre variables. Su característica común será la ausencia de proposiciones o inferencias de tipo casual.*

En la realización de esta etapa se analizó la situación actual en materia de conocimiento y destrezas en el uso de la información que tenían los estudiantes de segundo y cuarto año de la Carrera de Trabajo Social de la Sede

de Occidente, para lo cual se utilizó como técnica la encuesta y un cuestionario como instrumento (ver anexo 1).

En nuestro caso, los resultados sirvieron de base para diseñar la estrategia de formación de usuarios con metodología participativa que vendría a resolver las necesidades que en materia de formación para el uso de la información tenían los estudiantes.

## **2.6.2. PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO PARA ALCANZAR EL OBJETIVO GENERAL #2:**

### **a. Pasos para elaborar la estrategia de formación de usuarios**

Luego de realizar el diagnóstico y analizar la información obtenida, se procedió a elaborar la estrategia de formación, con base en esos resultados y en las experiencias existentes en el campo de formación de usuarios, tanto a nivel nacional como internacional, mediante los siguientes pasos:

1. Consulta de literatura sobre formación de usuarios
2. Análisis de estrategias de formación de usuarios aplicadas a la fecha
4. Entrevista a bibliotecólogos involucrados en la formación de usuarios en bibliotecas de Educación Superior --llamados expertos-- a saber:  
Biblioteca Sede de Occidente, Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información de la Universidad de Costa Rica, Biblioteca Central de la Universidad Nacional, Biblioteca de la Universidad Estatal a Distancia, Biblioteca del Instituto Tecnológico de Costa Rica.
4. Planteamiento de los objetivos que se pretendían alcanzar con la aplicación de la estrategia, usando los resultados del diagnóstico elaborado para considerar el contenido de la misma.
5. Selección de los temas por desarrollar en el contenido de la estrategia.
6. Selección de las técnicas participativas que se utilizarían durante el proceso

de formación de los usuarios.

7. Determinación de los recursos necesarios para ejecutar las actividades
8. Establecer el cronograma de actividades por desarrollar con los responsables.
9. Ofrecer los lineamientos para la evaluación de la estrategia.

### **2.6.3. PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO PARA ALCANZAR EL OBJETIVO GENERAL #3:**

La estrategia diseñada se aplicó al grupo de estudiantes, los que previamente se habían visitado para exponerles el anteproyecto e instarlos a participar como sujetos del mismo, así teniendo su anuencia, de acuerdo con el cronograma de actividades elaborado y considerando los siguientes pasos:

1. Coordinar con la Directora de la Carrera de Trabajo Social, Sede Occidente, para determinar el horario adecuado para aplicar la estrategia.
2. Coordinar con la Directora de la Biblioteca de la Sede de Occidente para la utilización de los recursos físicos y bibliográficos que se necesitaron.
3. Programar la jornada en cuanto a sesiones, tiempo, lugar, hora y responsable en la aplicación de la estrategia.
4. Visitar a los estudiantes participantes, para entregarles el programa e incentivarlos a participar.
5. Ejecutar la estrategia de formación de usuarios con metodología participativa.

### **2.6.4. PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO PARA ALCANZAR EL OBJETIVO GENERAL #4:**

Para evaluar la percepción y satisfacción por parte de los estudiantes, de la estrategia que se aplicó, se hizo una evaluación participativa al final de la jornada de formación de usuarios, considerando las siguientes actividades:

1. Aplicación de un cuestionario para evaluar la estrategia de formación en cuanto al uso del tiempo, claridad, temática, lenguaje, pertinencia, materiales empleados, condiciones físicas de las instalaciones, así como los recursos metodológicos.
2. Realización de actividades participativas para medir el grado de asimilación de la información adquirido a raíz de la jornada.

***CAPITULO III***

***RESULTADOS DE LA INVESTIGACION***



### **3.1. EL DIAGNOSTICO : FASE INICIAL**

Para realizar esta etapa de la investigación fue necesario utilizar un cuestionario como instrumento, para determinar los conocimientos y destrezas en cuanto al uso y manejo de los recursos y servicios informativos, de los alumnos de II y IV año de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad de Costa Rica en la Sede de Occidente,

Asimismo, por medio de una guía de entrevista fueron consultados algunos profesionales en Bibliotecología como expertos, para conocer su criterio en lo referente a estrategias de formación de usuarios.

Así se trataba de evidenciar la necesidad de formar al usuario en el uso y manejo de la información, intentándose aplicar las características que debe llevar una estrategia de formación de usuarios.

A continuación se ofrecen los principales hallazgos de la investigación, los que se presentan por medio del análisis e interpretación de los datos. Para ello se utilizan las técnicas de la estadística descriptiva y se representan por medio de cuadros y gráficos para visualizar y aclarar la información obtenida. Esta se ofrece ordenada de acuerdo con la secuencia en que fueron presentadas las variables en el cuadro respectivo, interpretándose los aspectos más sobresalientes en las diferentes variables evaluadas.

#### **3.1.1. CARACTERISTICAS DEL GRUPO**

##### **a. Características generales:**

Estas han sido definidas como las particularidades propias de cada estudiante encuestado, las cuales permitirán conocer las características generales de la población investigada.

Dichas características establecerán las pautas por seguir, en la elaboración de la estrategia de formación de usuarios para el uso de los recursos informativos que se propondrá. Así se podrá evitar caer en la tipificación de grandes masas de

usuarios, que según señala Núñez Paula (1992, p. 120), *"...muy difícilmente llegan a coincidir en contenidos, formas y frecuencia con las necesidades reales de los usuarios las que son peculiares para cada grupo o usuario individual"*.

De esta forma, para lograr óptimos resultados, la estrategia propuesta deberá responder a las necesidades concretas de este grupo de estudiantes, cumpliéndose lo que expresa Córdoba (1993, p. 5): *"para lograr mejores resultados es necesario definir el método más adecuado según las características de los usuarios, el contexto en que se desenvuelve la actividad y las posibilidades que ofrezca la institución"*. Debe tenerse presente aquí, que las actitudes de los usuarios también son consideraciones esenciales para el diseño o aplicación de cualquier actividad informativa.

Es así como las características generales del grupo de estudiantes que se investigó demuestran que el 76% (la mayoría), procede de San Ramón; los restantes son de Grecia, San Carlos, Palmares y Naranjo. Estos estudiantes están distribuidos de la siguiente manera: 14 en segundo año de la Carrera de Trabajo Social y 12 en cuarto año de la misma carrera.

La totalidad de ellos no ha obtenido ningún título académico a nivel universitario, limitándose su experiencia investigativa por lo tanto, a la labor desarrollada a través del cumplimiento del curriculum de la carrera.

También se pudo identificar que el 98% de los estudiantes son mujeres y que su estado civil es solteras, además tienen una procedencia campesina ya que su desarrollo social está circunscrito básicamente a los cantones aledaños de la Provincia de Alajuela.

Únicamente dos de los estudiantes --o sea el 7%-- son los que trabajan: uno en una empresa privada y el otro en una institución pública, por lo que el resto se dedican sólo a estudiar, con lo cual se puede concluir que poseen tiempo suficiente para complementar sus estudios formales con otras actividades.

#### **b. Actividades que realizan**

Esta es la segunda variable que se tomó en cuenta y para ello se definieron estas actividades como aquellas tareas que deben realizar los estudiantes y para las cuales necesitan información. El siguiente cuadro muestra el uso que los estudiantes hacen de la información solicitada:

**CUADRO N° 1**  
**Uso y Frecuencia que dan los Estudiantes**  
**a la Información que Solicitan**

TIPO DE APLICACION	FRECUENCIA		
	SIEMPRE	REGULARMENTE	ESPORADICAMENTE
<i>Preparar conferencias</i>	2	8	4
<i>Realizar investigaciones</i>	20	6	0
<i>Ampliar conocimientos</i>	4	4	0
<i>Consultar lecturas asignadas</i>	18	6	0
<i>Actualizarse</i>	0	2	8
<i>Otras</i>	0	0	0
<b>TOTALES</b>	44	26	12

N.=26

Se puede observar que la mayoría de los estudiantes siempre requieren de información, ya sea para realizar sus investigaciones o para consultar las lecturas asignadas de acuerdo con los programas del curso que estén cumpliendo.

Esporádicamente, un grupo muy reducido utiliza información para actualizarse en otros campos, debido a que la carga académica que llevan les exige muchas horas de investigación. Ellos deben cumplir con ocho cursos de métodos de investigación a través de todo el plan de estudios, lo cual les demanda buscar información atinente al desarrollo de estos cursos, pero a la vez, se reduce su tiempo para otras actividades extracurriculares como sería por ejemplo participar en actividades formativas e informativas programadas por la Biblioteca de la Sede.

No obstante lo expresado, se observó que la cantidad de lecturas,

elaboración de informes y cumplimiento de horas de práctica que se asignan a los estudiantes como parte de los cursos, hacen que ellos estén informados de los acontecimientos nacionales e internacionales que afectan su quehacer y por tanto, indirectamente se actualizan.

En resumen, los estudiantes de Trabajo Social deben estar constantemente relacionados con la información, para dar cumplimiento al plan de estudios y por ende lograr un perfil profesional acorde con las necesidades actuales y con los lineamientos trazados por la respectiva carrera (Documento...1992). Consecuentemente, se observa que estos estudiantes deben ser individuos capaces de desarrollar diagnósticos, investigaciones e intervenciones sociales sobre diversas problemáticas sociales por medio de la elaboración de proyectos de investigación e intervención, así como de instrumentos de recolección y registro de información. Este hecho permite asegurar que los datos que ofrece el cuadro N°.1 son reales.

### **c. Idiomas que leen**

Esta variable se definió como el modo particular de comunicarse el ser humano, ya sea mediante la escritura o la expresión oral.

Partiendo de esta definición se cuestionó a los estudiantes sobre los problemas que enfrentan con el idioma de los documentos que consultan y todos contestaron que no tenían problemas. Sin embargo, sí se nota que algunos de ellos expresaron que solamente consultan material en español, lo cual es reforzado con la pregunta N°.22 del cuestionario. En sus respuestas se observa también que entre las limitaciones para la utilización de los recursos informativos, coincidentemente señalan que tienen dificultad en el manejo de las obras y escasa información en la temática de la carrera, lo cual es un problema real si se reducen únicamente al idioma español.

Sin embargo, existen gran cantidad de herramientas terciarias, tales como

los índices, abstracts, compendios y otros que permiten acceder información más actualizada en esa especialidad, pero que se encuentran en el idioma inglés. Al no poder leer este idioma se restringe mucho el acceso a la literatura que se produce en diversas partes del mundo.

#### **d. Conocimientos sobre el uso de la información**

Este conocimiento se concibe, como la experiencia que tiene el usuario en la utilización de diferentes medios para obtener la información que necesita.

En este sentido, se pudo constatar que el 100% de los estudiantes encuestados consiguen la información por medio de bibliotecas y/o centros de información. No obstante, algunos de ellos se ayudan con el préstamo de documentos de familiares o amigos, dado el número escaso de ejemplares disponibles en la Biblioteca de la Sede.

Como es notorio, las unidades de información son los primeros lugares a que acuden los estudiantes; lo cual refuerza la necesidad de fortalecer su formación en el uso de las fuentes de información que posee la Biblioteca. En este caso, la de la Sede de Occidente es utilizada, por el 100% de los estudiantes según lo corroboran las respuestas a la pregunta N°.9 y que es representada en el cuadro N°.2 que se expone a continuación:

**CUADRO N° 2**  
**BIBLIOTECAS O CENTROS DE INFORMACION**  
**QUE VISITAN LOS ESTUDIANTES CON MAS REGULARIDAD**

<b>CENTROS DE INF. O BIBLIOT.</b>	<b>No. ESTUDIANTES</b>	<b>%</b>
<i>Biblioteca Sede Occidente</i>	26	90%
<i>Biblioteca Carlos Monge Alfaro</i>	1	3%
<i>Biblioteca Recinto de Tacares</i>	1	3%
<i>Biblioteca Nacional</i>	1	3%
<i>OPS</i>	1	3%
<i>Bibliotecas Públicas</i>	1	3%
<i>No responde</i>	1	3%
<b>TOTALES</b>	29	

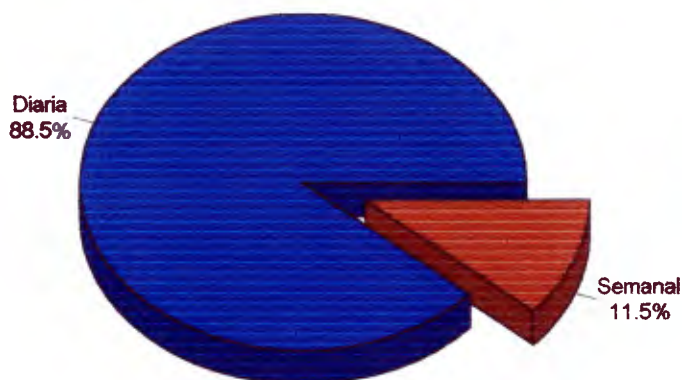
N.=26

Las razones expuestas por las cuales los estudiantes visitan la Biblioteca de la Sede con más regularidad son: que se acopla al tiempo y necesidades académicas, ahorran dinero porque no se deben trasladar a otros lugares y gozan de los privilegios establecidos para los estudiantes, unido a la alta frecuencia con que deben consultar el material bibliográfico.

El uso que ellos dan a esta unidad de información es muy alto, como se mencionó en el párrafo anterior y con una frecuencia diaria, según respondió el 88% de los encuestados y que visualiza el gráfico N°.1:

## **Gráfico N°1**

Frecuencia con que los estudiantes visitan la biblioteca de la Sede de Occidente



Se debe recalcar aquí, el papel trascendental que juega el bibliotecólogo como facilitador de la información, ya que será él quien guíe e involucre al usuario de tal forma que éste pueda detectar su necesidad de información y discernir entre los recursos que tiene a su disposición. En este caso en particular los estudiantes de la Carrera de Trabajo Social necesitan mantener una relación constante con los profesionales en información de la Biblioteca de la Sede de Occidente para mantenerse actualizados, tanto para conocer el ingreso del nuevo material, como para aprender el manejo del mismo.

Por otra parte, como lo menciona Córdoba (1993), se deben eliminar las "barreras" existentes entre el usuario y el bibliotecólogo --como lo es el limitarse a una relación de solicitante de un documento por parte del primero y de proveedor el segundo-- para que el usuario se convierta en el actor principal del proceso de obtención de información.

Debido a que la ubicación geográfica de los estudiantes dificulta la

accesibilidad a fuentes de información que se encuentran en otras unidades, se hace imperativo su formación, para que exploten al máximo tanto los servicios como los recursos con que cuenta la Biblioteca de esa Sede.

El cuadro N°.3 ilustra el ámbito de las bibliotecas que los estudiantes conocen, pero que por las razones apuntadas en el párrafo anterior, no pueden visitar frecuentemente y por ende, explotar al máximo los recursos que posean estas unidades de información.

**CUADRO N° 3  
BIBLIOTECAS O CENTROS DE INFORMACION DEL PAIS  
QUE CONOCEN LOS ESTUDIANTES**

<b>CENTROS DE INFORMACION O BIBLIOTECAS</b>	<b>No. ESTUDIANTES</b>	<b>%</b>
<i>Biblioteca Eugenio Fonseca Tortos, UCR</i>	3	3%
<i>Biblioteca Sede Occidente</i>	26	30%
<i>Biblioteca Carlos Monge Alfaro</i>	16	18%
<i>Biblioteca Luis Demetrio Tinoco</i>	5	6%
<i>Biblioteca Pública de San Ramón</i>	14	16%
<i>Inst. Julio Acosta García</i>	2	2%
<i>Biblioteca Pública de Grecia</i>	3	3%
<i>Biblioteca Pública de Atenas</i>	1	1%
<i>Biblioteca Pública de Palmares</i>	2	2%
<i>Biblioteca Pública de San Carlos</i>	1	1%
<i>Biblioteca Nacional</i>	2	2%
<i>Biblioteca Recinto de Tacares</i>	1	1%
<i>Biblioteca OPS/OMS</i>	2	2%
<i>Centro de Inf. Industrial MEIC</i>	3	3%
<i>Liceo Julián Volio Llorente</i>	1	1%
<i>Biblioteca Pública de Puntarenas</i>	1	1%
<i>Biblioteca Sede del Pacífico</i>	1	1%
<i>Centro Doc. CCSS</i>	1	1%
<i>Biblioteca Fac. Derecho, UCR</i>	1	1%
<i>Biblioteca Fac. Ciencias Económicas, UCR</i>	1	1%
<b>TOTALES</b>	<b>87</b>	

N.=26



Puede observarse cómo la gran mayoría de ellos desconocen los centros especializados de gran valor documental para la Carrera de Trabajo Social, como el caso del Instituto de Alcoholismo y Farmacodependencia (IAFA), la Dirección General de Estadísticas y Censos, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y otros que generan indicadores sociales de primera mano y materia prima para el tipo de análisis de la realidad nacional que desarrollan en esta carrera.

Llama la atención, cómo la mayoría de personas utiliza las Bibliotecas Carlos Monge y Pública de San Ramón principalmente. Sin embargo, saben también de la existencia de Bibliotecas Públicas de cantones aledaños, lo que respalda la respuesta de los estudiantes presentada en el cuadro N°.2, sobre los centros de información o bibliotecas que más frecuentan y que ellos justifican basados en factores de economía de tiempo y dinero. Además, se podría atribuir esta actitud, a que son bibliotecas que utilizaron durante su educación secundaria, por lo que ya las conocen porque están cercanas a sus hogares.

Si se profundiza en el análisis de los datos anteriores, se recalca la importancia de que el usuario sea formado, no sólo en el buen uso de las fuentes de información, sino también en el conocimiento de posibles enlaces que se pueden establecer con otras bibliotecas o centros de información que los ayuden a actualizar y mejorar su nivel de conocimientos y el manejo de la información.

Unido a esta necesidad, se encuentran los problemas que enfrentan los estudiantes en aquellas escasas unidades de información que visitan y que vienen a reducir aún más su posibilidad de acceso a la información y que se muestra en el siguiente cuadro.

**CUADRO N° 4**  
**PRINCIPALES PROBLEMAS QUE ENCUENTRAN**  
**LOS ESTUDIANTES EN LAS UNIDADES DE**  
**INFORMACION QUE UTILIZAN**

<b>PROBLEMAS</b>	<b>No. ESTUDIANTES</b>	<b>%</b>
<i>Colección escasa, deficiente</i>	9	22%
<i>Accesibilidad a los documentos</i>	16	39%
<i>Atención del personal de la Biblioteca</i>	2	5%
<i>Localización geográfica</i>	0	0%
<i>Manejo de la información</i>	11	27%
<i>Otro</i>	3	7%
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	

N.=26

Otro dato que asegura la necesidad de formar al usuario se deduce del cuadro anterior, donde el mayor porcentaje (39%) lo ocupa la falta de accesibilidad a los documentos que enfrentan los estudiantes, así como al manejo deficiente de la información (27%). Ello justifica que no puedan explotar al máximo los recursos que poseen las bibliotecas que visitan; y aún más si éstas se restringen a las mencionadas en el cuadro N°.2.

Esta falta de accesibilidad está justificada por las políticas internas de cada unidad de información, así como por la restricción de sus presupuestos, lo cual no permite tener la cantidad de ejemplares disponibles de un mismo documento, como los alumnos quisieran, ni adquirir todos los materiales deseables; así como tampoco ofrecer servicios de información de avanzada.

De manera que, de los resultados que se examinan hasta el momento se puede deducir que son muy pocos los estudiantes con adiestramiento en el uso de las fuentes informativas. De aquí que la falta de accesibilidad a los documentos podría ser una consecuencia de esta escasez de formación, unido a la escasa cantidad de ejemplares disponible de determinados documentos, y no así, a la calidad de la colección que tiene la Sede.

No debe dejarse de nombrar tres problemas mencionados por los

estudiantes sobre esta misma temática, que se presentan en las unidades de información que visitan, a saber: escaso material existente en su especialidad, desconocimiento del uso del Kardex y material desactualizado.

Lo anterior demuestra cómo el principal problema lo constituye el inadecuado o deficiente manejo de los recursos informativos; lo que viene a repercutir en el resultado de satisfacción de la demanda de información de los estudiantes. Cabe retomar aquí la frase expresada por Verdugo (1993, p. 8):

***"el usuario de la información no requiere ni demanda ser bibliotecario, él requiere que se le indique la forma y métodos idóneos para llegar a su satisfactor informativo, bien sea una unidad de información, un libro, un módulo, un disco, un abstract".***

Esta frase permite asegurar, que un usuario bien formado estará en capacidad de tener acceso y consultar las fuentes de información y seleccionar los recursos documentales óptimos para su desempeño, ya sea como estudiante, investigador o simplemente para informarse, y no necesariamente tener que limitarse a la cooperación que le brinde el bibliotecólogo.

Consecuentemente, parte de la formación que se debe dar al usuario consiste en capacitarlo en las estrategias y procedimientos que éstos deben seguir, en el proceso de búsqueda de la información. En este sentido, el siguiente cuadro ofrece los resultados obtenidos de los estudiantes encuestados al respecto.

**CUADRO N° 5**  
**PROCEDIMIENTO SEGUIDO POR LOS ESTUDIANTES**  
**PARA SOLICITAR INFORMACION**

<b>PROCEDIMIENTO UTILIZADO</b>	<b>No. ESTUDIANTES</b>	<b>%</b>
<i>Utiliza catálogos o ficheros</i>	26	65%
<i>Utiliza computador o terminal</i>	0	0%
<i>Pregunta a otro usuario</i>	3	8%
<i>Se dirige al referencista o bibliotecólogo</i>	10	25%
<i>Otro</i>	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	

N.=26

De las estrategias o procedimientos seguidos por los estudiantes y que se desprenden del cuadro N°.5, se puede mencionar que la totalidad de ellos utilizan el catálogo o fichero. Sin embargo, se dirigen al bibliotecólogo o referencista como segunda opción, lo que hace suponer que son estudiantes formados en el uso del catálogo, o bien, los bibliotecólogos no les merecen la confianza para poder solicitar su ayuda en la obtención de la información.

Por otra parte, podría existir la posibilidad de que prefieran hacer uso del catálogo público debido a que el proceso de obtención de información no se dificulta tanto, en comparación con la consulta de servicios más sofisticados como un índice o terminal de cómputo, para los cuales se requiere de una previa capacitación más elaborada para su uso .

Debe hacerse énfasis nuevamente, en la importancia del papel que desempeña el bibliotecólogo, ya sea como formador, en este caso específico de acceso a los catálogos, o como mediador entre las fuentes de información y el usuario; de manera que se cumpla la recomendación que al respecto se hiciera en la reunión del Grupo de expertos en el entrenamiento de usuarios (Expert...,1991) sobre dar una adecuada educación y entrenamiento a los profesionales de la

información, para que puedan asumir una responsabilidad total en la educación y entrenamiento en el uso de la información para los usuarios.

De aquí se puede deducir, como lo dice Córdoba (1991, p. 14), que la formación de estudiantes universitarios debe tener una relevancia tal que repercuta en su futuro, a fin de que, estos lleguen a ser profesionales conscientes de la importancia de la información, la valoren y la utilicen no sólo en sus estudios y actividades de investigación, sino también como un medio que podrán utilizar en su desempeño profesional, al haber adquirido capacidades para su uso. Esta concepción se ve respaldada también por un artículo publicado en el Boletín del UNISIST No.3/4 (Formación...,1990), cuando dice que, con la formación del usuario es posible alcanzar este doble objetivo.

Si bien la importancia de un buen manejo de los recursos informativos es primordial en cualquier programa de formación de usuarios, éste último no es integral, sin una adecuada divulgación de los servicios que brindan las unidades de información, los cuales a la postre, conducen a la utilización de los recursos que la unidad ofrece.

En el siguiente cuadro, se muestra ese conocimiento por parte de los estudiantes encuestados:

**CUADRO N° 6**  
**SERVICIOS QUE BRINDAN LAS BIBLIOTECAS**  
**SEGUN EL CONOCIMIENTO O UTILIZACION QUE**  
**HACEN LOS ESTUDIANTES**

<b>TIPO DE SERVICIO</b>	<b>No. ESTUDIANTES</b>	<b>%</b>
<i>Préstamo a sala</i>	25	17%
<i>Préstamo a domicilio</i>	26	17%
<i>Consulta de revistas</i>	23	15%
<i>Archivo vertical</i>	13	9%
<i>Resolución de consultas cortas</i>	0	0%
<i>Consulta a bases de datos</i>	3	2%
<i>Préstamo interbibliotecario</i>	12	8%
<i>Mapoteca</i>	10	7%
<i>Alquiler de máquinas de escribir</i>	13	9%
<i>Orientación bibliográfica</i>	14	9%
<i>Orientación sobre la biblioteca</i>	6	4%
<i>Bibliografías especializadas</i>	5	3%
<i>Otra</i>	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>151</b>	

N.=26

Es importante fijar la atención en este cuadro N°.6, ya que ratifica el conocimiento restringido que tienen los estudiantes de Trabajo Social sobre los servicios que brindan las Bibliotecas y/o Centros de Información, conocimiento fundamental para su máxima explotación.

En este aspecto los servicios tradicionales fueron los que acumularon un mayor porcentaje con un 51%; lo cual permite afirmar que la totalidad de los estudiantes conocen el préstamo a sala, domicilio y consulta de revistas; medios sumamente tradicionales y de fácil utilización, asegurándoles el paso a la mayor parte de la información, sin mucho esfuerzo.

Opuestamente, servicios tan importantes como lo son: el préstamo interbibliotecario, acceso y utilización de bases de datos, solicitud de bibliografías especializadas y orientación en el uso de la biblioteca que son de gran relevancia, dadas las características de este grupo donde la investigación es fundamental y el acceso a la información se ve restringido por la ubicación geográfica de los

estudiantes, quedaron relegados.

Lo anterior reafirma la necesidad de una mayor divulgación de todos los servicios que brindan las unidades de información, como se expresó en párrafos anteriores. Debe ser considerado además, que en estos tiempos en donde existe una serie de nuevas tecnologías para el manejo de la información, es muy importante que el usuario complemente los servicios tradicionales y haga un mayor uso de los medios automatizados y telemáticos, los cuales le proporcionarán una rápida y eficaz respuesta a sus necesidades de información en un tiempo realmente corto, comparado con los medios de acceso manuales.

Por otra parte, se debe tener presente que con el advenimiento de la multimedia, el hipertexto y los hipermedios, productos de los avances tecnológicos, las bibliotecas pasarán de ser depositarias de información, a ser localizadoras de datos donde éstos se encuentren; de tal forma que los usuarios virtuales deberán estar preparados para asimilar estos cambios tanto en el ámbito estudiantil, como en el laboral.

También este mismo cuadro No.6, merece fijar la atención en el servicio de resolución de consultas cortas donde ningún estudiante dice conocerlo y que sin duda es uno de los servicios que demanda más trabajo para el bibliotecólogo y ahorro de tiempo para el usuario, debido a que si la consulta ya ha sido formulada por otro investigador se tendrá la respuesta inmediata a la misma, ahorrándose el tiempo de búsqueda; pero si nunca ha sido planteada, el profesional de la información se encargará de resolverla lo mejor posible, usando para ello una serie de medios, los cuales posiblemente el usuario desconozca o no tenga acceso por razones desconocidas aquí.

Lo anterior permite abordar el tema de los tipos de materiales que utilizan con mayor frecuencia los estudiantes, ya que dependerá en gran medida de los servicios que soliciten. Esto puede examinarse en el gráfico que se presenta

seguidamente, donde se demuestra que todos los estudiantes utilizan los libros, revistas y tesis. De nuevo se nota aquí un amplio uso de las fuentes bibliográficas tradicionales, atribuible posiblemente a la carencia de conocimiento sobre la existencia de otras fuentes de información y/o a la falta de asesoramiento en el manejo de las mismas. También es válida aquí la preferencia de los estudiantes por usar las fuentes de manejo más fácil, en comparación a otras herramientas bibliográficas que requieren de una formación para su uso.

**Gráfico N° 2**



Como se puede observar paradójicamente, los abstracts, repertorios bibliográficos, series estadísticas, directorios y bases de datos, son medios casi desconocidos dado el bajo número de estudiantes que los usan, según se refleja en este gráfico; aun cuando éstas constituyen herramientas relevantes para el trabajo social, debido a que contienen información muy actualizada en su campo.

Los resúmenes en el caso de los “abstracts” facilitan la consulta y ahorran tiempo; las series estadísticas proporcionan datos de primera mano que orientan



generalmente al investigador social en lo que a indicadores socioeconómicos se refiere.

Las bibliografías, obras de referencia y artículos de periódico aun cuando no son fuentes muy tradicionales, resultan ser muy utilizadas por la mayoría de estudiantes a nivel universitario, según resultados de investigaciones --Rodríguez y Vargas (1989); Chacón y Ramírez (1990) y Cervantes (1993)-- realizadas con esta categoría de usuarios. Por el contrario, en este caso los estudiantes de Trabajo Social no utilizan con tanta frecuencia este tipo de obras.

#### **e. Destrezas para el uso de la información**

Esta variable se conceptualizó, como la experiencia que tienen los usuarios en el uso de fuentes de información.

Para diagnosticar este aspecto, se debe partir del grado de formación que han recibido los estudiantes encuestados y que se muestra en el cuadro que a continuación se presenta:

**CUADRO N° 7  
DISTRIBUCION DE LOS ESTUDIANTES SEGUN  
FORMACION RECIBIDA EN EL USO DE LAS FUENTES**

<b>HA RECIBIDO FORMACION</b>	<b>No. ESTUDIANTES</b>	<b>%</b>
<i>Si</i>	23	88%
<i>No</i>	3	12%
<b>TOTAL</b>	26	100%

**N.=26**

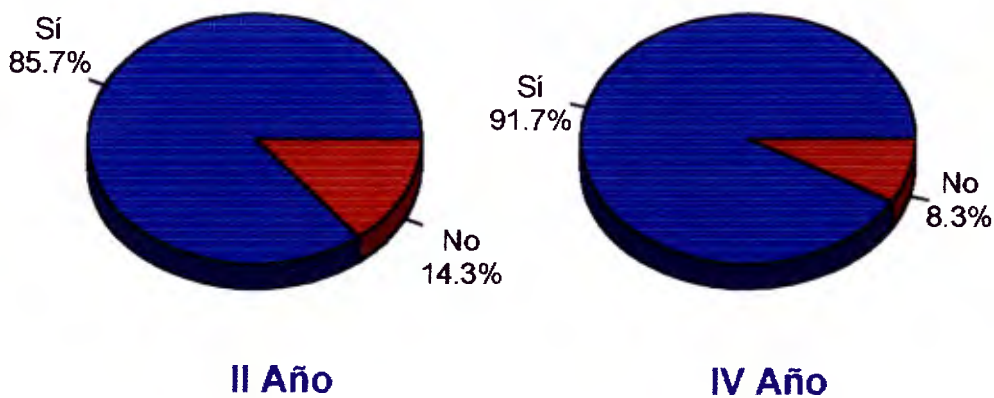
De los 26 estudiantes encuestados el 88% ha recibido algún tipo de instrucción en el uso de las fuentes de información, lo cual no explica el

porcentaje tan alto (27%) de usuarios que manifiestan tener problemas con el manejo de la información, según los datos presentados en el cuadro No.4, y el desconocimiento de muchos de los servicios que brindan las bibliotecas y/o centros de información especialmente los de la Biblioteca de la Sede de Occidente, que es a la que ellos mayor uso dan. Esta situación podría deberse a la falta de eficacia de las estrategias de formación de usuarios, utilizadas con esos estudiantes.

El siguiente gráfico representa en forma segmentada la formación recibida por el total de los estudiantes encuestados, según su nivel de estudios. Así se nota que el porcentaje que contestaron afirmativamente, varía con un 6% de II a IV año. Esto es razonable pues los dos años de diferencia en su nivel académico permiten a los de IV año gozar de mayor experiencia, producto de la cantidad de sesiones de formación y/o investigaciones aplicadas.

### **Gráfico N° 3**

**Distribución de los estudiantes según formación recibida en el uso de las fuentes y nivel de estudio**



Lo anterior permite cuestionar dos aspectos primordiales en esta investigación: 1.¿Ha sido adecuada la instrucción que han recibido los estudiantes en el uso de las fuentes de información y divulgación de los servicios? y, 2.¿Han podido llevar a la práctica los estudiantes de Trabajo Social, los conocimientos transmitidos por medio de los programas de formación que han recibido en su labor de búsqueda de información?.

No obstante estos cuestionamientos, debe hacerse notar el uso tan alto que dan los encuestados al catálogo como estrategia para iniciar la búsqueda de información y que fue analizado en el cuadro N°.5, demostrándose así que la instrucción en este aspecto fue realmente recibida y asimilada, al ser llevada a la práctica por los estudiantes. También puede considerarse otros agentes como responsables de dicha formación tal es el caso de las constantes visitas que realizan los estudiantes a las unidades de información, logrando autocapacitarse. Además, debe estimarse la posibilidad de haber sido apoyados por otros agentes que no se entran a analizar en la presente investigación.

Por otra parte, esta variable se relaciona con la que se presenta a continuación en el cuadro N°.8, y que se refiere al tipo de instructor que impartió la capacitación a aquellos estudiantes que contestaron haberla recibido.

**CUADRO N° 8**  
**CANTIDAD DE ESTUDIANTES FORMADOS EN EL USO**  
**DE LA INFORMACION, SEGUN TIPO DE INSTRUCTOR**

<b>INSTRUCTOR</b>	<b>No. ESTUDIANTES</b>	<b>%</b>
<i>Profesor</i>	8	25%
<i>Compañero</i>	4	12%
<i>Personal de Biblioteca</i>	16	51%
<i>No responde</i>	3	9%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	

N.=26

De los 23 estudiantes que recibieron formación en el uso de las fuentes de información, el 51% la obtuvieron por parte del personal de la Biblioteca. Es representativo asimismo, que el 25% respondió que fue el profesor quien los instruyó y aunque en el cuadro no se muestra, vale la pena señalar que cuatro de los estudiantes que indicaron haber recibido la formación por parte del personal de la Biblioteca, también señalaron el ítem correspondiente al profesor, lo cual refleja que ésta es reforzada por los profesores a la hora de asignar investigaciones a sus alumnos.

Lo anterior es totalmente razonable, dado que la experiencia demuestra que el programa que se desarrolle en cualquier curso, tiene por lo general una literatura de apoyo y que el profesor refiere siempre a una bibliografía específica.

Sobre esta misma temática el cuadro N°.9, que a continuación se muestra, refleja los resultados en relación con los medios que han formado al estudiante en la búsqueda de información y que refuerzan la recibida y analizada anteriormente.

**CUADRO N°9  
MEDIOS QUE EL ESTUDIANTE CONSIDERA LE  
HAN FORMADO EN LA BUSQUEDA DE INFORMACION**

<b>MEDIO DE ADIESTRAMIENTO</b>	<b>No. ESTUDIANTES</b>	<b>%</b>
<i>Experiencia personal</i>	17	50%
<i>Conferencias, charlas, dadas por bibliot.</i>	11	32%
<i>Folleto, guías</i>	2	6%
<i>Medios audiovisuales</i>	1	3%
<i>Curriculum de su escuela</i>	2	6%
<i>Otro</i>	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	

N. = 26

A pesar de lo anotado, este cuadro muestra que el medio que más ha sido utilizado por los estudiantes para aprender la búsqueda de información es la experiencia personal, según lo expresó el 50% de ellos. Esto contrasta con la pregunta anterior respecto a la formación que han recibido por parte del personal de la Biblioteca, de lo que se desprende que el verdadero medio que los ha formado es la experiencia personal; con lo cual se corrobora que el método por emplear en un plan de formación, debe ser aquel que permita al usuario--estudiante en este caso-- relatar su propia experiencia de manera que el proceso parta de la práctica, que él o ella haya tenido relacionada con la información.

No obstante, el 100% de los encuestados contestaron que para ellos es necesario recibir más capacitación para utilizar y localizar la información; en consecuencia, la que han recibido hasta el momento por parte del personal de la Biblioteca de la Sede de Occidente, se constata que ha tenido gran efectividad en relación con el manejo del catálogo y la conscientización del valor de la información, pero no en lo relativo al manejo de fuentes y a la divulgación de los servicios.

Por otra parte, para adquirir la destreza en el uso y manejo de las fuentes de información, los alumnos (38%) consideran que conferencias y charlas, así como orientación individual (35%) son las técnicas de formación que mejor se ajustan a sus necesidades. Sin embargo, esta opinión podría atribuirse al desconocimiento de otros medios existentes pero que no se hayan aplicado a ellos, esto se refleja en el siguiente cuadro N°.10.

**CUADRO N°10**  
**TIPO DE FORMACION QUE LOS ESTUDIANTES**  
**CREEN QUE NECESITAN RECIBIR**

TIPO DE FORMACION	No. ESTUDIANTES	%
<i>Curso formal sobre uso de biblioteca</i>	9	23%
<i>Conferencias o charlas grupales</i>	15	38%
<i>Orientación individual en manejo de fuentes</i>	14	35%
<i>Otros</i>	1	3%
<i>No responde</i>	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	

N. = 26

Según lo expresó uno de los encuestados, al referirse a este aspecto, la formación que se les ofrezca a los estudiantes debe darse al menos semestralmente y con sesiones de poca duración.

Si se analiza esta opinión y se considera el alto número de alumnos que expresaron la necesidad de recibir formación por medio de conferencias y/o charlas, se deduce que son éstas las características que deben guiar una jornada de formación, pero además, debe impartirse en una forma precisa, basada en las necesidades específicas del grupo de usuarios a quien va dirigida y darse en forma periódica de acuerdo con los nuevos servicios que se vayan incorporando a las diferentes unidades de información, así como en lo que a adquisición de fuentes y nuevas herramientas de acceso a la información se refiere.

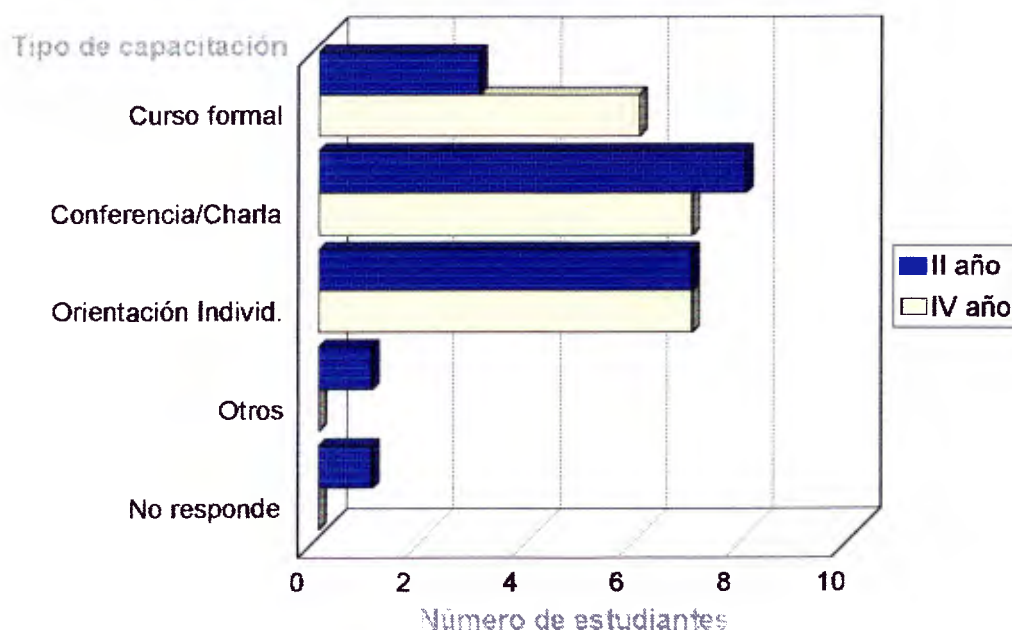
Por otra parte, a pesar de que se dio a los estudiantes la opción de mencionar otras técnicas de formación, la poca variedad de alternativas expuestas por ellos, hacen notar las características homogéneas del grupo en cuanto a necesidades de formación. Esta actitud es atribuible también a la falta de conocimientos y/o experiencia en cuanto a fuentes y servicios, lo que les impide visualizar otras necesidades en esta materia.

El gráfico N°.4, que seguidamente se ofrece, ilustra de igual manera la

necesidad de capacitación expresada por los encuestados. Como puede notarse, las barras comparativas entre los estudiantes de II y IV año reflejan datos muy similares, a excepción del reglón de curso formal en donde la diferencia es más marcada. Esto podría indicar el grado de madurez del grupo de estudiantes de IV año, que creen en una mayor profundización de esta formación, lograda sólo a través de un curso formal.

**Gráfico N° 4**

**Tipo de formación que los estudiantes creen que necesitan recibir**



Finalmente, este diagnóstico examina la opinión de los estudiantes, en relación con los aspectos que limitan la utilización de los recursos informativos, para lo cual los datos se presentan en el siguiente cuadro.

**CUADRO N°11**  
**OPINION DE LOS ESTUDIANTES SOBRE LOS ASPECTOS**  
**QUE LIMITAN LA UTILIZACION DE LOS**  
**RECURSOS INFORMATIVOS**

ASPECTOS LIMITANTES	No. ESTUDIANTES	%
<i>Ninguno</i>	6	15%
<i>Difícil localización geog. o ubic. física</i>	3	8%
<i>Deficiente atención del especial. o bibliot.</i>	3	8%
<i>Poco acceso a los catálogos</i>	3	8%
<i>Difícil comunicación</i>	1	3%
<i>Tiempo de respuesta lento</i>	4	10%
<i>Dificultad en el manejo de las obras</i>	3	8%
<i>Préstamo interbibliotecario deficiente</i>	4	10%
<i>Escasez de información</i>	11	28%
<i>Otros</i>	2	5%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	

**N. = 26**

Este cuadro refleja con el mayor porcentaje (28%) el criterio de los estudiantes sobre la principal limitante que ellos enfrentan en la utilización de los recursos informativos: el escaso volumen de información que encuentran para la Carrera de Trabajo Social; éste es un problema que se viene evidenciando a través de todo el diagnóstico.

Se debe recordar que como la mayoría de los encuestados se limitan al uso exclusivo de la Biblioteca de la Sede de Occidente, ya sea por razones económicas, de tiempo o por desconocimiento de otras Bibliotecas y/o Centros de Información, están sujetos entonces, al material bibliográfico que les pueda ofrecer sólo esta Biblioteca, sin aprovechar otros lugares en los que podrían ampliar el acceso a servicios y/o fuentes de información diferentes.

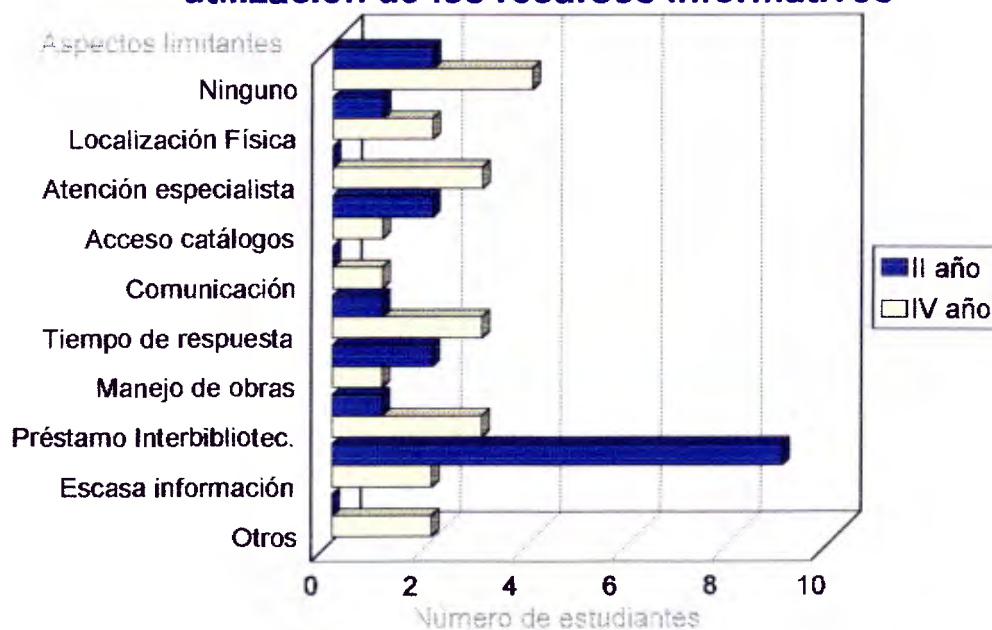
Retomando la información que brinda el cuadro N°.4 y comparándola con los resultados del cuadro N°.11, llama la atención observar que algunos de los problemas enumerados, como es el caso del manejo de la información presentada



en el primero de ellos con un alto porcentaje; obtiene apenas un 8% en este último cuadro. A pesar de los resultados arrojados en el cuadro N°.4, el 15% de los estudiantes manifiestan no tener ningún aspecto que les limite la utilización de los recursos informativos según se puede observar.

El gráfico N°.5 por su parte, presenta esta misma variable pero con barras comparativas entre los dos niveles de alumnos encuestados. Como se observa, en cada ítem se reflejan marcadas diferencias entre los niveles y a excepción del préstamo interbibliotecario, son los de cuarto año los que sobresalen con porcentajes mayores. Esto es atribuible a la experiencia y mayor uso que ellos han dado a los recursos informativos durante sus años de permanencia en la institución y como se mencionó al inicio del diagnóstico, han alcanzado un mayor nivel de manejo de la información, debido a que han cursado el 80% del plan de estudios de la carrera que incluye ocho cursos de investigación, sumado a las investigaciones e intervenciones que deben ejecutar.

**Gráfico N° 5**  
**Opinión de los estudiantes sobre los aspectos que limitan la utilización de los recursos informativos**



Conociéndose el problema de escasez de información que tienen los estudiantes de la Carrera de Trabajo Social en la Sede de Occidente, unido a la limitante de tiempo, recursos económicos y el no conocimiento de otras unidades de información especializadas que amplíen sus fuentes de consulta, hace que el servicio de préstamo interbibliotecario se vuelva un medio vital para suplir y ampliar sus necesidades.

Sin embargo, el 10% de la población contestó que es un servicio deficiente; además un porcentaje igual opina que el tipo de respuesta a sus consultas es lento. Esto está justificado por la escasez de recursos con que cuenta la Biblioteca de la Sede, al tener que depender del servicio de mensajería, que debe abastecer todas las necesidades de la Sede, y por lo tanto, se vuelve lento e ineficiente.

Así, se concluye que aunque los estudiantes han sido formados a través de diferentes medios, se hace necesaria la aplicación de una jornada de formación, donde se refresquen los conceptos ya recibidos y se incluyan nuevos contenidos de acuerdo con las necesidades específicas aquí detectadas.

Parte del diagnóstico de la investigación consistió en indagar sobre las estrategias de formación de usuarios impartidas en las bibliotecas de las instituciones de enseñanza superior como son: la Universidad de Costa Rica, Universidad Nacional, Universidad Estatal a Distancia e Instituto Tecnológico de Costa Rica, a varios expertos en Bibliotecología relacionados de una u otra forma con la atención de usuarios; se les consultó para saber qué actividades realizan sus unidades de información para formar a sus usuarios.

Como punto de partida, todos los expertos coincidieron en que la formación “es un proceso de enseñanza-capacitación”, que tiene como fin primordial que los usuarios identifiquen, descubran y localicen los diferentes recursos bibliográficos y demás herramientas informativas, esto mediante métodos de búsqueda y recuperación así como de organización de la información para su aprovechamiento máximo.

Casualmente, en todas las instituciones seleccionadas la responsabilidad de formar a los usuarios recae en el personal destacado en la unidad de referencia de cada biblioteca. Estos profesionales son los que deciden los temas que se abordarán y las técnicas que deben usarse para la formación --esto lo hacen basados en su experiencia-- paradójicamente sin hacer ningún diagnóstico previo sobre los conocimientos o necesidades del grupo.

Generalmente, se dan breves charlas ayudándose con transparencias y en algunos casos videos de los servicios de la biblioteca. También es muy típico que se les dé a los estudiantes una guía por escrito de la organización y servicios, así como reglamento y horario de la biblioteca. Se trata según los entrevistados de hacer la actividad lo más clara y entendible que se pueda, con el único objetivo de capacitarlos.

Se puede decir que reconocen dos tipos de usuarios y que basados en ellos desarrollan sus programas de formación, a saber: estudiantes de nuevo ingreso y estudiantes antiguos --aquellos que han permanecido ya por algún tiempo en contacto con la institución--. La meta propuesta para con los estudiantes nuevos es dar a conocer los objetivos y servicios de la biblioteca, uso del catálogo, ubicación de la colección, uso del kardex, entre otras cosas. En lo que a estudiantes antiguos se refiere, lo que se trata es de enseñarles técnicas que les ayuden a recuperar la información en fuentes secundarias y automatizadas, para así lograr un mejor uso de los recursos y reforzar sus investigaciones.

Deben destacarse las grandes diferencias que se encuentran según los expertos entre los dos grupos de estudiantes mencionadas. Los estudiantes nuevos son más dispersos e indisciplinados --cuesta mantener más su atención--. Contrariamente, los estudiantes "antiguos" se organizan entre ellos y son los que solicitan la orientación --por la urgente necesidad de aprender a utilizar los recursos bibliográficos--, por tanto, la capacitación puede ser de más duración y profundidad y hasta en algunos casos se logra hacer prácticas de las obras de

referencia y de las bases de datos. Además, se aprovecha la oportunidad para mencionarles las últimas fuentes de información a las que pueden recurrir, tal es el caso de Internet. Sin embargo, en muchos casos ni siquiera los mismos bibliotecarios están capacitados para usar este tipo de servicios y mucho menos para formar al usuario en la utilización de ellas.

Sin lugar a dudas, en cada una de las instituciones seleccionadas los entrevistados afirman tener programas tendientes a la formación de sus usuarios, no obstante, carecen de una metodología o programa estructurado --recuérdese que la referencista lo hace de acuerdo con su experiencia--. Por otra parte, se nota una carencia de evaluación de estas actividades, de las cuales no se logra medir el grado de efectividad alcanzado.

Esto podría evidenciar la falta de capacitación de los formadores de usuarios, quienes trabajan con escasas herramientas y recursos, tanto materiales como de tiempo. La falta de sistematización de estos procesos podría deberse también a la poca importancia que se le concede a estas actividades en la profesión.

Los entrevistados manifestaron su preocupación por ver como las nuevas tecnologías de la información han ido incrementando nuevas necesidades de formación, así como una permanencia de ésta, ya que como es de suponer, la tecnología influye directamente en los servicios y recursos de las unidades de información, haciendo que éstos evolucionen. Son conscientes además, sobre la importancia de los programas de formación como ayuda al usuario para que explote al máximo los recursos que tiene a su disposición y al bibliotecólogo para poder ocupar tiempo en otras actividades. Esta finalidad sin duda, no se puede lograr en forma aislada, sino en coordinación con los superiores y el personal docente, quienes a la postre son los que tienen la mayor influencia sobre los estudiantes para “obligarlos” a investigar y a mantener frescos todos los conocimientos que se les haya impartido.

Por otra parte, recomiendan la necesidad de aprovechar los medios modernos y novedosos, así como usar técnicas adecuadas para tratar de lograr la mayor participación y atención de los usuarios de disponer de modelos desarrollados y evaluados que sirvan de base para adecuarlos a diferentes usuarios y poder asegurar el éxito. Por último, debe contarse con profesionales en Bibliotecología capacitados para impartir los programas de formación de tal manera que se conviertan en verdaderos docentes, especialistas en la formación de usuarios.

### **3.1.2. Conclusiones preliminares**

A continuación se presentan las conclusiones preliminares de la presente investigación; éstas se ofrecen en relación con los resultados del diagnóstico sobre el uso y manejo de los recursos informativos que se realizó a los estudiantes de la Carrera de Trabajo Social de la Sede de Occidente de la Universidad de Costa Rica. Dichas conclusiones se exponen partiendo de los objetivos planteados.

1. En relación con el primer objetivo, puede decirse que la población es muy homogénea en cuanto a características del grupo, ya que la mayoría de ellos proceden del Cantón de San Ramón, la totalidad no ha obtenido ningún título académico, con lo cual su experiencia se limita a las tareas realizadas a través del cumplimiento del currículum de la Carrera. Sin embargo, debido a que no trabajan, pueden disponer de tiempo suficiente para completar sus estudios con otras actividades.

2. Con respecto al segundo objetivo, se pudo constatar que el 100% de los estudiantes necesitan la información diariamente, esto debido a la labor que deben desarrollar constantemente, tanto para realizar sus investigaciones como para consultar las lecturas asignadas por los profesores. Esta información la consiguen

por medio de las bibliotecas o centros de información.

No obstante, tienen limitaciones sobre el uso de fuentes de información ya que la mayoría de ellos desconocen los centros especializados de gran valor documental para la Carrera de Trabajo Social y los pocos que los conocen, por factores económicos y de tiempo no los pueden visitar. Esto refuerza la necesidad de fortalecer su formación en el uso de las fuentes que posee la Biblioteca de la Sede de tal forma que puedan aprovechar al máximo los recursos.

3. En lo referente a las destrezas en el manejo de las fuentes de información, los estudiantes consultan masivamente los servicios tradicionales, lo cual permite afirmar que la totalidad de ellos conocen el préstamo a sala y domicilio así como la consulta de revistas.

De igual forma, las fuentes bibliográficas más utilizadas son los libros, tesis y revistas, herramientas de fácil manejo y para las cuales no se requiere de una formación para su uso. Consecuentemente, los abstracts, repertorios, series estadísticas, directorios, bases de datos e Internet entre otros, son medios casi desconocidos por los estudiantes y aquellos que los conocen no saben cómo manejarlos, a pesar de haber recibido instrucción en el uso de las fuentes de información, según respondió el 88% de los estudiantes.

No obstante, la formación recibida sí alcanzó buenos resultados en lo atinente a estrategias de búsqueda, ya que tienen un buen conocimiento del uso del catálogo. Esto lo indica el hecho de que el 100% de los estudiantes lo utilizan como primer paso en cualquier estrategia de búsqueda y además, como segunda opción recurren al bibliotecólogo, con lo cual puede aseverarse que tienen claro el papel que debe desempeñar el referencista como guía en el acceso a la información.

A pesar de lo anotado, los resultados demostraron que el medio que más ha capacitado a los estudiantes en la búsqueda de información es la experiencia

personal, según lo expresó el 50% de ellos. Esto lo refuerza los datos comparativos entre los dos niveles de estudiantes incluidos en la investigación, en donde los estudiantes de licenciatura tienen mayor experiencia adquirida como producto de la cantidad de sesiones de investigación que han realizado a estas alturas de su carrera.

Lo anotado anteriormente, permite probar que el método más eficaz es aquel que otorga al usuario la oportunidad de partir de su experiencia e ir a la práctica. Esto también lo demostró la asimilación que tuvieron los estudiantes en el uso del catálogo donde su formación fue basada en la práctica. Vale la pena mencionar que una de las conclusiones a las que llegan Chacón y Ramírez (1990, p.79) sobre el curso de formación que ellas evaluaron y que coincide con ésta es que *“...el curso fue totalmente teórico. Al no incluir ningún tipo de práctica, el estudiante no llega a manejar ágilmente estas fuentes”*.

Por otra parte, el docente juega un papel trascendental como promotor del empleo de la información por parte de los estudiantes. Esto lo asegura el 25% de los estudiantes, los cuales manifestaron haber recibido capacitación por parte de él, al sugerirles obras de consulta e instarlos a visitar algunos centros de información.

Entre los principales problemas que evidenciaron los estudiantes en el uso de la información están: la falta de accesibilidad a los documentos, el manejo deficiente de éstos, el idioma, ya que muchas obras de referencia se encuentran en el idioma inglés, limitando su campo de consulta, desactualización de la información, unido al escaso número de unidades de información que visitan por razones geográficas y factores de economía de tiempo y dinero. Esto reitera la necesidad de formarlos de manera que exploten al máximo los recursos que tiene la Sede.

Derivada de esta situación, el 100% de los estudiantes admiten la necesidad de recibir formación en el uso y manejo eficaz de la información y consideran que

las conferencias y charlas, así como orientación individual, son las técnicas de formación que mejor se ajustan a sus demandas. Opinan también, que esta formación debe darse al menos semestralmente y con sesiones de poca duración.

Dado el alto número de estudiantes que expresaron lo anterior, se deduce que estas características son las que deben guiar una jornada de formación, pero además, ésta debe impartirse en forma precisa, basada en un estudio de usuarios donde se detecten las necesidades específicas del grupo a quien va dirigida, ya que éstas son muy peculiares y la jornada debe responder a necesidades concretas.

De ahí que, la formación de usuarios debe ofrecerse en forma periódica de acuerdo con los nuevos servicios y recursos que se vayan incorporando a la unidad de información.

### **3.2. APLICACION DE LA ESTRATEGIA DE FORMACION DE USUARIOS**

Habiéndose analizado los modelos de formación de usuarios propuestos por Verdugo (1993), Córdoba (1993) y Cervantes (1993) y de acuerdo con las características arrojadas del diagnóstico realizado a la población seleccionada para el estudio, se eligió el modelo usado por Córdoba como base para diseñar la jornada de formación de usuarios por aplicarse a los estudiantes de la Carrera de



Trabajo Social de la Sede de Occidente.

Para elaborar la estrategia por ejecutar en la jornada, se retomaron los resultados del diagnóstico y se determinaron los temas relevantes que debían desarrollarse de acuerdo con los vacíos de conocimientos que tenían los estudiantes en cuanto a manejo y destrezas en el uso de la información; y consecuentemente el tiempo que esto requeriría.

Con base en esto y en el plan de estudios de esta carrera para el primer semestre; se contempló que la actividad debía tener lugar en tres sesiones con una duración de dos horas cada una, como mínimo, para obtener mejores resultados. Por la temática que debía desarrollarse, era el tiempo necesario, esto junto con las técnicas que se planeaban ejecutar. Seguidamente se procedió a buscar asesoría para seleccionar las actividades por desarrollar.

Teniéndose claro el tiempo, los temas y las actividades que se debían considerar, se dio a la tarea de elaborar un Eje Temático, el que define Núñez (1984, p. 87) como:

***”es un punto de vista particular y/o coyuntural que nos permite lograr una secuencia ordenada y articulada de los temas específicos de contenido, presentes en el tema general, caracterizando y acentuando el tratamiento del tema generador con base a los objetivos planteados con y para un grupo de participantes determinados”.***

Este eje temático permite visualizar los tres momentos fundamentales de la metodología participativa, los cuales son: partir de la práctica, ir a la teorización y volver a la práctica. Dicho eje temático se presenta a continuación:

EJE TEMATICO: UTILIZACION DE LOS SERVICIOS DE INFORMACION

OBJETIVO GENERAL: CAPACITAR A LOS USUARIOS EN EL USO DE LOS RECURSOS INFORMATIVOS

Proceso	Tema	Objetivos	Técnicas	Métodos	Duración
PREVIO	Presentación e integración	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fomentar un ambiente que posibilite la participación del grupo.</li> <li>2. Conocer la experiencia previa con respecto al impacto de la Biblioteca de la Sede.</li> </ol>	La telaraña	Los estudiantes se colocarán en círculo para hacer girar entre ellos un ovillo de lana de manera que el que lo tome deberá contar cuál ha sido su experiencia anterior con respecto al uso de la Biblioteca de la Sede.	15 mn.
PARTIR DE LA PRACTICA	Conocimiento del uso de los recursos informativos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diagnosticar la práctica que han tenido los estudiantes en su búsqueda de información</li> </ol>	Lluvia de ideas por tarjeta	Se formulará una pregunta a los estudiantes para que respondan en una boleta a partir de su experiencia. Tales boletas se leerán, clasificarán y colocarán en la pizarra.	30 mn.
		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Conocer las opciones de búsqueda de información que han utilizado los estudiantes.</li> </ol>	¿Qué sabemos?	Se escogerá un tema importante para el grupo y se elaborarán una serie de preguntas acerca del mismo, las que se escribirán en tarjetas para que los estudiantes las contesten durante el juego.	30 mn.
TEORIZACION	Uso de los servicios de información	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mencionar diferentes tipos de unidades de información que existen en el país.</li> </ol>	Charla Transparencia	Se expondrá el tema con ayuda de transparencias para indicar el tipo de unidades de información que existen y las diversas herramientas a las que pueden tener acceso.	40 mn.
		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Reafirmar en forma general los diferentes servicios y recursos que ofrecen las unidades de información.</li> </ol>	La carta	En subgrupos se repartirán las cartas confeccionadas con anterioridad para que los participantes llenen los espacios en blanco de acuerdo con los conocimientos adquiridos.	20 mn.
		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Promocionar los servicios y recursos que ofrece la Biblioteca de la Sede de Occidente.</li> </ol>	Audiovisual	Se proyectará un video de 10mn. en donde se expliquen los servicios que brinda la Biblioteca de la Sede. En plenario se ampliará el tema.	15 mn.
VUELTA A LA PRACTICA	Evaluación de la experiencia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluar el grado de conocimiento que alcanzaron los estudiantes.</li> </ol>	Liga del saber	El coordinador elaborará preguntas sobre los conceptos impartidos y no sobre la memorización, las que formulará a los equipos.	30 mn.
		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Medir aspectos de tiempo, claridad, temática, lenguaje y pertinencia de la jornada.</li> </ol>	Encuesta	Se distribuirá un cuestionario entre los participantes para que emitan su opinión acerca de la jornada.	15 mn.

Una vez elaborado este eje temático, se procedió a la programación de actividades con fechas tentativas para ser presentado junto con el objetivo general y los específicos, así como una justificación y descripción del curso, a la Coordinadora de la Carrera de Trabajo Social de la Sede de Occidente. Con ella se negoció el día en que se debía entregar dicho plan, para ser discutido tanto en sus contenidos como en las fechas en que se realizaría, en una reunión con el cuerpo docente de dicha Carrera y a su vez establecer el horario en que debía impartirse.

Posteriormente se nos informó sobre la aprobación para realizar la jornada al igual que los días y horas autorizadas para tal fin. Aún cuando no se recibieron observaciones sobre los contenidos del programa, sí se restringió el tiempo asignado a sólo dos sesiones, justificadas por la pérdida de clases de los estudiantes debido a diferentes actividades en el calendario universitario así como a días feriados, lo cual exigía aprovechar al máximo el tiempo lectivo restante.

Como parte del acuerdo se dispuso que las docentes concederían tiempo de sus lecciones para impartir la jornada, a la vez ellas participarían de la actividad para asegurar la asistencia de los estudiantes. Dado lo anterior se debió proceder a reelaborar el cronograma de actividades, a efecto de ajustarlo a dos sesiones.

Paralelamente a esta negociación, se estableció contacto con la Directora de la Biblioteca de la Sede de Occidente, a fin de ocupar las instalaciones y el equipo audiovisual necesario para llevar a cabo dicha actividad. Para establecer la petición formal, se envió una carta donde se hacía la solicitud.

Cabe mencionar que ocho días antes de la realización de la jornada de formación se visitó a los estudiantes en horas lectivas para motivarlos a participar en ella y a la vez se les hizo entrega del programa por desarrollar con la hora y lugares previstos.

A continuación se presenta tanto el programa como el cronograma que se desarrolló definitivamente:

**Estimado estudiante:** lo invitamos a participar en la jornada de formación de usuarios en el lugar, fecha y hora que a continuación se detalla.

### ***CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES***

#### **Jornada de Formación de Usuarios para estudiantes de la Carrera de Trabajo Social de la UCR Sede de Occidente**

##### **27 abril 4:00 P.M. Sala de Reuniones, 2do. piso de la Biblioteca**

- |                                            |       |
|--------------------------------------------|-------|
| 1. Saludo y presentación                   | 5 mn  |
| 2. Dinámica "La Telaraña"                  | 15 mn |
| 3. Dinámica "Lluvia de ideas por tarjetas" | 30 mn |
| 4. Dinámica "¿Qué sabemos?"                | 30 mn |

##### **4 mayo 5:00 P.M. Sala de Audiovisuales de la Biblioteca**

- |                                                 |       |
|-------------------------------------------------|-------|
| 5. Saludo y comentario de la Sesión #1          | 5 mn  |
| 6. Charla "Uso de los Servicios de Información" | 40 mn |
| 7. Dinámica "La carta"                          | 20 mn |
| 8. Video                                        | 15 mn |
| 9. Dinámica "Liga del Saber"                    | 30 mn |
| 10. Aplicación del cuestionario                 | 15 mn |
| 11. Refrigerio                                  |       |

Seguidamente se ofrece el modelo de formación de usuarios diseñado para llevar a cabo la jornada en mención:

**JORNADA DE FORMACION DE USUARIOS  
PARA ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE TRABAJO SOCIAL  
DE LA UCR, SEDE DE OCCIDENTE**

**JUSTIFICACION:**

En la presente década, la economía mundial se distingue por su transformación hacia la apertura de mercados y la integración regional e internacional por medio de bloques económicos, lo cual exige un mejoramiento en los servicios y actividades de apoyo, incluyendo a los servicios de información.

La apertura de y hacia la información y su transferencia es una de las características que distinguen a una economía de mercado de una economía controlada. En este sentido, la información es una aliada en la consecución de sus objetivos; en tanto que permite atenuar las imperfecciones de los mercados y autorregular su funcionamiento.

Consecuentemente, el poder y la importancia que tiene el saber utilizar la información, influye directamente sobre los resultados de cualquier actividad. Es por ello que se vuelve imperativo desarrollar en todo individuo la capacidad de manipular y tener acceso a todas aquellas fuentes de información que garanticen una toma de decisiones acertada.

Sangam (1990) entre otros autores, afirma que las instituciones de enseñanza superior como las universidades tienen esta gran misión, ya que son las que forman a los gobernantes, investigadores y productores de cada nación; y como tales, deben ser individuos con consciencia crítica, capaces de participar en el proceso de transformación de la sociedad.

Como resultado, son las universidades --en nuestro caso-- por medio de la

información y haciendo uso de ella, quienes deberán garantizar una adecuada formación y educación a estos usuarios. Dicha misión debe ser ejecutada dándose la importancia que merecen las unidades de información, puesto que es por medio de ellas que se puede lograr dicho objetivo.

El papel de toda biblioteca o centro de información es permitir y facilitar el acceso a los recursos informativos y por ende, a los acontecimientos mundiales. Con el impacto que conlleva el advenimiento de las nuevas tecnologías, esta tarea se vuelve más sencilla. Esto unido a la incorporación de un usuario diferente, más independiente y capaz de resolver por sí mismo su necesidad de información condicionado por una buena formación en el uso de fuentes y recursos informativos.

Las anteriores razones respaldan la importancia de llevar a cabo jornadas dirigidas a satisfacer este aspecto, más aún en el caso de la Carrera de Trabajo Social por ser una disciplina que interviene en las problemáticas sociales, pretendiendo lograr transformaciones sustanciales o modificaciones que afectan a un conglomerado de ciudadanos, y para lo cual necesariamente deben contar con información clara, oportuna y confiable.

De esta forma, el principal objetivo de la jornada constituyó la identificación de fuentes de información especializadas en este campo, así como el de herramientas bibliográficas desconocidas por los estudiantes, según el diagnóstico que ya se ha realizado.

Así, se pretende que el presente proyecto colabore con el mejoramiento de las habilidades y destrezas que los estudiantes puedan tener en el uso de la información, para su posterior aplicación ya sea como estudiantes, investigadores o futuros profesionales al servicio de una nación.

## **DESCRIPCION DE LA JORNADA:**

Partiendo de que la formación de usuarios es una actividad que se deriva de la información recolectada a través de un estudio de usuarios y considerándose además, la relevancia que tienen los métodos y técnicas que se apliquen para obtener resultados exitosos, se estudiaron tres modelos específicos de formación de usuarios propuestos por Córdoba (1993); Cervantes (1993) y Verdugo (1993).

Dados los resultados del diagnóstico, las entrevistas realizadas a bibliotecólogos expertos y el análisis de estos modelos de formación, se seleccionó un modelo que aplica la metodología participativa como el más idóneo para esta jornada de formación, ya que permite tres momentos fundamentales --partir de la práctica, teorización y vuelta a la práctica-- asegurando la integración del individuo en el proceso de aprendizaje y que puede visualizarse en el eje temático que se mencionó en párrafos anteriores.

Lo anterior permitió además, seleccionar los temas por desarrollar en la jornada: El primero fue identificación y uso de las diferentes unidades de información y el segundo, el reconocimiento y uso de las diversas fuentes de información. Estos temas pretenden llevar a los usuarios --estudiantes de la Carrera de Trabajo Social-- a un nivel más profundo en el uso de la información, ya que como se diagnosticó, son estudiantes que han logrado superar las etapas básicas de cualquier programa de formación de usuarios, tales como uso del catálogo, llenado de boletas, búsqueda de libros en el estante, uso de revistas y uso del archivo vertical, entre otros.

Se considera además, la evaluación de la jornada en tres momentos específicos: diagnóstica en la primera sesión, concurrente al inicio de la segunda sesión y por último, la ex-post, constituida por la aplicación de un cuestionario y el resultado de las evaluaciones anteriores.

El cuestionario incluye dos partes principales: la primera de selección única donde se evalúan aspectos de claridad, presentación, tiempo, pertinencia,

comprensión, contenido, secuencia y organización. La segunda parte la forman cuatro preguntas abiertas que permiten al estudiante expresar su opinión o dar sugerencias para mejorar la jornada; dicho instrumento se incluye como anexo No.8.

Esta jornada está constituida por dos sesiones --una impartida cada semana-- con una duración aproximada de dos horas cada una, en las cuales se desarrollan dinámicas y charlas dirigidas a incentivar la participación de los estudiantes y que se describen en el cronograma de actividades, todas ellas encaminadas a lograr los objetivos propuestos, a saber:

**Objetivo General:**

Capacitar a los usuarios en el uso de los recursos informativos.

**Objetivos Específicos:**

- Fomentar un ambiente que posibilite la participación del grupo.
  
- Conocer la experiencia previa con respecto al impacto que ha surtido el uso de la Biblioteca de la Sede de Occidente.
  
- Diagnosticar la práctica que han tenido los estudiantes en su búsqueda de información.
  
- Conocer las opciones de búsqueda de información que han utilizado los estudiantes.
  
- Mencionar los diferentes tipos de unidades de información que existen en el país.



**-Reconocer en forma general los diferentes servicios y recursos que ofrecen las unidades de información.**

**-Promocionar los servicios y recursos que ofrece la Biblioteca de la Sede de Occidente.**

**-Evaluar el grado de asimilación que alcanzaron los estudiantes.**

**-Medir aspectos de tiempo, claridad, temática, lenguaje y pertinencia de la jornada así como el uso de las técnicas.**

**A continuación se detallan los contenidos desarrollados durante la jornada de formación, así como las técnicas y metodología empleada.**

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

### *Sesión #1*

27 abril 1995

#### **PROCEDIMIENTO POR SEGUIR EN LA SESION #1**

**1. Saludo y presentación:** 5 mn

- a. Saludo y explicación del objetivo de la jornada

**2. Técnica: La Telaraña** 15 mn

**Objetivos:**

- Fomentar un ambiente que posibilite la participación del grupo.
- Conocer la experiencia previa con respecto al impacto en el uso de la Biblioteca de Sede Occidente

**Desarrollo**

- a. Se le pide a los estudiantes ponerse de pie y formar un círculo.
- b. Se explica la actividad por realizar.
- c. Se pide la cooperación de un participante para iniciar el juego.
- d. Se entrega a este estudiante un ovillo de lana.
- e. Se toca la campana para iniciar el juego.
- f. El estudiante que tenga el ovillo en sus manos explicará a los demás cuál ha sido su experiencia anterior con respecto al uso de la Biblioteca de la Sede de Occidente.
- g. Luego, éste toma la punta del ovillo y lanza la bola a otro compañero, quien a su vez debe presentarse de la misma manera.
- h. La acción se repite hasta que todos los participantes quedan enlazados en una especie de telaraña
- f. Una vez que todos han contado su experiencia, quien se quedó con el ovillo debe regresarla al que se la envió, repitiendo la experiencia de su compañero.

i. Este a su vez, hace lo mismo de tal forma que el ovillo va recorriendo la misma trayectoria pero en sentido inverso, hasta que regresa al compañero que inicialmente la lanzó.

**Materiales por utilizar**

-Ovillo de lana

-Una campana

**Responsable**

Ana Jenssy Arguedas

**3. Técnica: Lluvia de ideas por tarjetas**

30 mn

**Objetivo**

-Diagnosticar la práctica que han tenido los estudiantes en su búsqueda de información.

**Desarrollo:**

- a. Entregar 2 tarjetas en blanco y 1 lápiz a cada participante.
- b. Se explica el juego.
- c. Formular la pregunta: Cuáles han sido los obstáculos enfrentados para el uso de la información?, que todos deben contestar en esas tarjetas.
- d. Se pide a un participante que lea una de las tarjetas elaboradas.
- e. La tarjeta leída se pega en la pared en forma ordenada.
- f. Se pide que si algún participante tiene alguna tarjeta que se refiera a lo mismo o similar a la del compañero, la lea.
- g. Se recogen las tarjetas leídas y se van colocando juntas todas las que salgan sobre el mismo tema o aspecto, y así sucesivamente hasta que todas las tarjetas se hayan colocado.
- h. Hecho lo anterior, quedarán varias columnas con las diferentes opciones.
- i. Se regresa sobre cada columna para repasar el contenido y analizarla para luego dar un nombre que sintetice la idea central del conjunto de tarjetas.

j. Finalmente se hace una votación por columna para establecer el orden de importancia de los aspectos tratados.

**Materiales por utilizar**

-60 tarjetas en blanco

-lápices

-cinta adhesiva

-tiza

**Responsable**

Alba Nydia Rodríguez

**4. Técnica: ¿Qué sabemos?**

30 mn

**Objetivo**

-Conocer las opciones de búsqueda de información que han utilizado los estudiantes.

**Desarrollo:**

- a. Previamente se elaboran 30 preguntas sobre un tema importante para el grupo, sobre el que girará el juego (colectivas e individuales).
- b. Se escribe una pregunta en cada tarjeta.
- c. Se dibuja un tablero.
- d. Se forman 4 equipos.
- e. Los participantes se colocan alrededor del tablero, al lado del cual se ubican los dos grupos de tarjetas de preguntas.
- f. Se rifa quién inicia el juego: cada equipo tirará el dado y quien tenga más puntos comienza. Luego se sigue hacia la izquierda.
- g. Cada equipo coloca a uno de sus miembros como punto de salida.
- h. El equipo que le toca el turno de primero, inicia el juego tirando el dado, y si por ejemplo le sale la cantidad de cinco, avanza cinco casillas y si en la que cae hay un signo de interrogación, sacará la primera tarjeta de ese

grupo y la leerá, deberá responder en voz alta ante el resto de jugadores y público.

Si el jugador cae en la casilla "De pocas palabras" deberá coger una tarjeta de este grupo, la lee en voz alta y le pide al resto de los jugadores de su equipo que en pocas palabras cada uno le dé respuesta en voz alta.

i. Un jugador puede caer en una casilla que diga alguna de las siguientes opciones: pierda un tiro, retroceda tres casillas o, saque una tarjeta de pocas palabras. Cada jugador debe acatar esa orden y si al retroceder le toca una casilla de signo de interrogación debe leer y contestar la pregunta correspondiente.

j. El juego termina cuando todos los jugadores arriben a la casilla de llegada.

k. Al final se comentan las respuestas.

### **Materiales por utilizar**

-30 tarjetas pequeñas

-1 dado

-1 caja de tiza de color

-1 radiograbadora

### **Responsable**

Ana Jenssy Arguedas

## *Sesión #2*

4 de mayo 1995

### **PROCEDIMIENTO POR SEGUIR EN LA SESION #2**

**1. Saludo**

**2. Comentarios de la Sesión #1**

5 mn

**3.1. Charla**

40 mn

**Objetivo**

-Mencionar diferentes tipos de Unidades de Información que existen en el país.

**Desarrollo:**

- a. Destacar las diferencias entre una Biblioteca, Biblioteca Especializada y un Centro de Información.
- b. Distinguir los diversos servicios que ofrecen cada una de estas unidades de información.
- c. Mencionar ejemplos de estos tipos de unidades de información.

**3.2. Práctica**

**Desarrollo:**

- d. Profundizar en los servicios que ofrecen diferentes centros de información importantes para el Trabajo Social.
- e. Presentar diversos ejemplos de fuentes de información que sean de interés para la Carrera de Trabajo Social.

**Materiales por utilizar**

- Transparencias
- Fuentes bibliográficas
- Cartulinas

**Responsable**

Alba Nydia Rodríguez

**4. Dinámica: La carta**

20 mn

**Objetivo:**

-Reforzar en los estudiantes el conocimiento acerca de las Bibliotecas y/o Centros de Información.

**Desarrollo:**

- a. Se pide formar parejas.
- b. Se expone la actividad por realizar.
- c. Se entrega a cada grupo una carta redactada en forma tal que los participantes vayan llenando determinados espacios en blanco, ubicados dentro del cuerpo de la carta, de acuerdo con los objetivos de la actividad.
- d. Se discute en plenario cada una de las cartas completas.
- e. El coordinador cierra la actividad con un comentario general sobre el tema.

**Materiales por utilizar**

-7 hojas impresas de carta simulada, con espacios para llenar.

-5 lápices.

**Responsable**

Ana Jency Arguedas

**5. Audiovisual**

15 mn

**Objetivo**

-Promocionar los servicios y recursos que ofrece la Biblioteca de la Sede.

**Desarrollo:**

- a. Se proyecta un video de 10mn. donde se dan a conocer los servicios que ofrece la Biblioteca de la Sede de Occidente.

b. Comentarios y aclaraciones generales.

**Materiales por utilizar**

1 video

Tiza

Pizarra

**6. Dinámica: Liga del Saber**

30mn

**Objetivo**

-Evaluar el grado de asimilación que alcanzaron los estudiantes.

**Desarrollo:**

a. El coordinador ha preparado de antemano una serie de preguntas sobre el tema que se está evaluando.

b. Explicación de la actividad por ejecutar.

c. La persona que responda el mayor número de preguntas correctamente es el ganador.

d. Inicia el coordinador con una de las preguntas que tiene elaboradas.

e. Se fija un límite de tiempo para contestar.

f. Cada respuesta correcta significa dos puntos y de un punto cuando es respondida en la segunda oportunidad.

g. Se contabilizan los puntos obtenidos por cada participante.

**Materiales por utilizar:**

-Preguntas preelaboradas

-Cartulinas

-Tiza

-Pizarra

**Responsable**

Ana Jenssy Arguedas



## **7. Cuestionario**

30 mn

### **Objetivo**

-Medir aspectos de forma y fondo de la jornada.

### **Desarrollo:**

a. Se aplicará un cuestionario a los participantes donde se evalúen aspectos de tiempo, claridad, temática, lenguaje y pertinencia de la jornada. Este será complemento de la actividad anterior.

### **Materiales por utilizar**

26 cuestionarios

26 lápices

## **8. Refrigerio**

Al finalizar la jornada se ofrece un refrigerio a los participantes.

## **EJECUCION DE LA JORNADA**

La jornada de formación abarcó un período de quince días, una sesión por semana de aproximadamente dos horas cada una. Se pretendió inicialmente alcanzar el total de estudiantes de IV año y licenciatura de la Carrera de Trabajo Social de la Sede de Occidente en lo relativo a asistencia; sin embargo, sólo se logró en un 73%, debido a razones fuera de control tales como: la celebración de la Semana Universitaria, que alteró la presencia de los estudiantes en las clases y por ende, en la actividad de formación.

Por otra parte, las profesoras de los grupos seleccionados no asistieron a las sesiones de la jornada --aun cuando como parte de las negociaciones se avaló dicha disposición-- lo cual provocó que muchos estudiantes no consideraran la asistencia como parte de la lección que debían recibir. También faltó coordinación entre profesoras y alumnos para terminar la lección en el tiempo requerido, de manera que los estudiantes estuvieran puntuales al inicio de las sesiones de la jornada.

Las horas asignadas por la Carrera para realizar la actividad no fueron las más adecuadas, pues a pesar de que existe un horario oficial de clases, se ignoraba que había un acuerdo entre una de las profesoras y sus estudiantes --según comentarios de los mismos alumnos durante la jornada-- para alterar el tiempo establecido, de tal forma que no se perjudique a ninguno de ellos. Por otra parte, el servicio de autobús no funciona después de las 6:15 de la tarde, y además el servicio de comedor del cual algunos gozan, funciona hasta las 7:00 P.M.

Aunado a lo anterior, deben citarse los inconvenientes surgidos al interior de la Biblioteca de la Sede, que limitaron los recursos necesarios para el desarrollo de la actividad tales como: extravío del proyector de transparencias, y daño del equipo de video, para lo cual debió improvisarse con otras alternativas tales como el uso del papelógrafo y la pizarra, entre otros.

Para desarrollar las actividades de la jornada se partió del eje temático

elaborado para este fin, en el cual están presentes los tres momentos metodológicos citados por Núñez (1985), partir de la práctica--diagnóstico--, la teorización y regreso a la práctica, tal como se mencionó anteriormente.

A continuación se analizarán las actividades realizadas en cada uno de los momentos señalados:

**1. Partir de la práctica:** formado por varias etapas. La primera fue los resultados del diagnóstico realizado a los estudiantes, en el cual se detectó el escaso conocimiento que tenían sobre fuentes de información que existen en el país, así como de los recursos y servicios a los que pueden acudir para la obtención de información.

La segunda etapa consistió en descodificar en forma más real y directa las experiencias previas con respecto al uso de las unidades de información, con lo cual se pretendió partir de algo más concreto. Para cumplir este propósito se utilizaron tres técnicas participativas con el grupo en cuestión, cada una de ellas dirigidas a cumplir un objetivo en particular, a saber:

**a). La telaraña** (Vargas y Bustillos, 1984). Los objetivos de esta primera actividad fueron fomentar un ambiente agradable que posibilitara la participación del grupo y a la vez, conocer la experiencia previa con respecto al uso de la Biblioteca de la Sede. Esta actividad nos permitió conocer la actitud de los estudiantes con respecto a la Biblioteca --estos expresaron que si bien no sintieron temor para usarla, algunos si se desilusionaron al no encontrar respuesta a sus necesidades de información-- lo que corroboró el punto de partida y por ende, el contenido de la segunda parte del método la teorización.

Los estudiantes se mostraron muy animados y abiertos en la pregunta. Sus respuestas fueron muy variadas; desde narrar experiencias negativas hasta algunas muy positivas, desde mencionar problemas de horarios, políticas y organización hasta aspectos de atención por parte del personal de la Biblioteca.

**b). Lluvia de ideas por tarjetas** (Vargas y Bustillos, 1984). Esta dinámica tuvo

como objetivo conocer obstáculos que hayan tenido los estudiantes en sus búsquedas de información; para lo cual se les pidió mencionar dos de esos obstáculos a cada uno de ellos.

A partir de esta actividad se logró captar una serie de limitaciones para los estudiantes en la búsqueda de información. Se analizó cada una de ellas, agrupándolas por temas o aspectos semejantes. Posteriormente se retomó cada grupo de obstáculos y se les pidió asignar un nombre que sintetizara la idea central del conjunto de tarjetas. Es así como sobresalieron los siguientes aspectos:

- Dificultad para localizar la información.
- Ignorancia sobre el funcionamiento de las unidades de información existentes en el país.
- Insuficiente cantidad de ejemplares disponibles.
- Desconocimiento de fuentes y recursos de información.
- Falta de personal calificado que oriente al usuario dentro de la unidad de información.
- Información desactualizada.

El conocer estos obstáculos permitió reafirmar las necesidades de formación que tenían los estudiantes y reforzar el desarrollo del contenido en teoría. Cabe mencionar la activa participación de los alumnos, quienes analizaron cada problema y llegaron a un consenso.

**c). ¿Qué Sabemos?** (Vargas y Bustillos, 1984). Con esta actividad se pretendió conocer las opciones de búsqueda de información que han utilizado los estudiantes, para de igual manera que las actividades anteriores, tomar como parámetro para la etapa de teorización.

Esta actividad fue una de las más importantes dentro de esta etapa de diagnóstico, ya que permitió conocer la experiencia de los estudiantes en el uso y manejo de las fuentes bibliográficas, además de los servicios que ofrecen las diferentes unidades de información en el país. Estos temas fueron abordados a

través de las treinta preguntas abiertas --ver anexo 4-- que se elaboraron para aplicar esta técnica y sobre las cuales giraría el juego.

A través de ella se detectó el conocimiento de cada estudiante que respondía y del resto que procedía inmediatamente a corregirlo, ampliar las respuestas o a evidenciar su desconocimiento. Fue una actividad muy animada y competitiva; los estudiantes se identificaron mucho con cada subgrupo y con la actividad como un todo. Sin embargo, se podría haber sacado más provecho si se le hubiera dedicado más tiempo.

**2. Teorización:** Dentro del método, la teorización viene a ser el segundo momento, y está basado en las etapas antes descritas, de ahí que su principal tema sea “uso de los servicios de información” y mediante el cual se pretendió alcanzar tres objetivos básicos, por medio de las siguientes actividades.

**a). Charla:** Su finalidad fue mencionar los diferentes tipos de unidades de información que existen en el país como lo son las bibliotecas, centros de información y bibliotecas especializadas. Se recalcó la diferencia que existe entre ellas en cuanto a los servicios que ofrecen y los tipos de material que pueden consultarse para obtener la información.

Seguidamente, se explicaron los principales servicios que ofrecen las unidades de información; se enfatizó en el alcance y las limitaciones de cada uno de ellos; especialmente de aquellos servicios detectados como poco conocidos por los estudiantes según el diagnóstico y en aquellos que del todo no sabían que existían. Tal es el caso de Internet, acceso a bases de datos en línea, bases de datos en disco compacto, servicio de localización de información, servicio de pregunta-respuesta, entre otros. Se recalcó la importancia que tienen en una estrategia de búsqueda de información, así como el procedimiento por seguir para su uso y finalmente se mencionaron las instituciones a las cuales pueden recurrir para solicitarlos. Se abordó también el tema de los tipos de materiales que existen, y se definió cada uno de ellos.

Esta actividad se vio afectada por el extravío del proyector de transparencias, ya que se tuvo que improvisar la exposición y utilizar herramientas alternativas como papelógrafo, rótulos en cartulina entre otros, que hizo alargar la charla y volverla un tanto cansada para los estudiantes.

Sin embargo, ellos hicieron varias intervenciones muy acertadas, tanto para preguntar como para ejemplificar la información. Además, cuando se mencionaron las diferentes unidades que poseen información de interés para el área de Trabajo Social, así como los servicios que ellas brindan, su interés aumentó. Cabe mencionar también que cuando se mostraron los discos compactos que contenían bases de datos, así como al mencionar Internet y el acceso a bases de datos en línea --las más recientes tecnologías en acceso a la información-- se dieron cuenta del sinnúmero de recursos a que pueden recurrir.

Es importante resaltar también, como aun conociendo los estudiantes diferentes servicios que brinda cualquier unidad de información, tales como préstamo interbibliotecario, consultas cortas por teléfono, solicitud de bibliografías especializadas y videos entre otros, no sabían el alcance o trámite que conlleva cada uno de ellos y por ende, el beneficio que podrían obtener. Tal es el caso del préstamo interbibliotecario que lo consideraban no funcional. Sin embargo, luego de la charla “prometieron” explotarlo más.

Como material de apoyo a esta actividad y para hacerla más dinámica, se elaboró un mural con los plegables de 18 unidades de información de interés para el Trabajador Social; en ellos se exponía la siguiente información: horario de la unidad de información, ubicación, responsable, servicios, tipos de materiales y temática que abarcan.

Como estrategia para hacer más participativa esta parte teórica, lo referente a tipos de materiales se ejecutó de la siguiente manera:

Se les pidió a los estudiantes formar grupos de dos personas y se les entregó una hoja en la cual se definían algunas herramientas bibliográficas --las cuales

según el diagnóstico ellos desconocían, no sabían utilizar o sencillamente no las podían identificar-- posteriormente se le repartió una obra bibliográfica a cada grupo, la cual debían analizar y presentarla ante el grupo en general, explicando qué tipo de obra era, qué información contenía y en qué le podía servir al Trabajador Social.

Esta parte fue de gran importancia para ellos, porque según expresaron, nunca habían tenido la oportunidad de ver tanta variedad de obras con información tan importante. Cuando realizaban el análisis de las obras, constantemente recurrían a consultar entre otras cosas sobre: cómo utilizarla, con qué periodicidad se publicaba y a cuáles instituciones podían recurrir a consultarla.

Finalmente, cuando llegó el momento de presentar la obra, los mismos estudiantes se corregían, ampliaban su importancia en el contexto de la Carrera de Trabajo Social, o simplemente mostraban su alegría de poder saber como utilizar una nueva fuente de información. Vale la pena mencionar que fue una actividad muy provechosa para ellos, pues al ponerlos en contacto con la realidad se logró la combinación “enseñanza-aprendizaje”. Sin embargo, pudo sacarse mucho más provecho de ella, si no hubieran existido limitaciones de tiempo expuestas al inicio de este apartado.

Como complemento de la charla se elaboró un resumen que incluía un listado con parte de la información expuesta en el mural, así como la definición de tipos de recursos bibliográficos; este material que se les entregó a los estudiantes al finalizar la jornada (ver anexo N° 5).

**b). La Carta:** El objetivo que se persiguió con esta actividad fue reforzar en los estudiantes el conocimiento acerca de los diferentes servicios y recursos que ofrecen las unidades de información; se utilizó como complemento de la charla, para distinguir fuentes de información.

Para llevar a cabo esta acción se elaboraron tres cartas modelo, donde se planteaban situaciones ficticias sobre necesidades de información --ver anexo 6--,

las cuales se repartieron a los estudiantes una vez organizados en parejas. La tarea de los estudiantes consistió en llenar los espacios de la carta dejados en blanco para posteriormente, en plenario, hacer un análisis comparativo de las respuestas dadas.

Al principio los estudiantes se notaban confundidos y temerosos de dar respuestas incorrectas. No obstante, luego de debatir entre ellos se fueron poniendo de acuerdo y utilizaron en algunos casos la información de los panfletos expuestos en el mural.

Fue muy interesante la plenaria donde se notó cómo una misma carta fue llenada con diferentes alternativas, las cuales eran fundamentadas con base en la experiencia, en la información dada por medio de la charla o en lo leído en el mural. El resto de estudiantes asumieron una actitud de apoyo o defensa de sus posiciones. En este aspecto, el moderador de la actividad debió aclarar cómo una pregunta puede tener varias alternativas de respuesta y todas correctas.

En resumen, esta actividad fue bastante provechosa y les dio la oportunidad de reforzar las fuentes y recursos informativos que están al alcance de la Carrera de Trabajo Social, hasta el punto de identificarse con temas que estaban desarrollando.

Esta dinámica es simple de ejecutar y permite obtener resultados excelentes en corto tiempo, justificada tal vez por la misma identificación que se logra de los estudiantes al estar éstos constantemente obligados a investigar.

**c). Audiovisual:** Con él se pretendía promocionar los servicios y recursos que ofrece la Biblioteca de la Sede de Occidente. Sin embargo, no se pudo llevar a cabo dado el mal estado del equipo audiovisual en el momento de realizar la presentación.

A pesar de darse el inconveniente apuntado, se trató de minimizar el problema provocando una discusión improvisada sobre el tema. Así, se logró amplia participación de los estudiantes, a quienes se les aclaró el concepto que



tenían sobre ciertos servicios.

Como problema detectado en este aspecto estaba el no saber ubicar los libros en el estante cosa que se logró corroborar en esta sesión --dados los cometarios hechos--. Debido a que la jornada no iba dirigida a este fin específico, se trató de abordar el problema proporcionándoles una hoja con información sobre el orden de los libros en el estante, la cual elaboró el personal de la Biblioteca de la Sede para los cursos de formación que ellos brindan. Finalmente se les instó a solicitar en la Biblioteca la asesoría necesaria para el buen manejo de los recursos informativos.

**3. Vuelta a la práctica :** Es el último momento del método y uno de los más importantes, ya que permite ver la asimilación de los estudiantes sobre el conocimiento de los recursos informativos a partir de la teorización. Esto es, medir el grado de transformación ocurrida desde el punto de partida al punto de llegada o vuelta a la práctica.

Este momento lo constituyen dos actividades básicamente, dirigidas a evaluar la experiencia alcanzada por los estudiantes a través de la jornada, a saber:

**a). Liga del Saber** (Vargas y Bustillos, 1984). El objetivo que se persiguió con esta técnica fue evaluar el grado de conocimiento que alcanzaron los estudiantes, para lo cual se procedió a simular un concurso televisivo en el cual se lanzaba una serie de preguntas (ver anexo 7) --preelaboradas de acuerdo con el contenido de la parte teórica--, al auditorio compuesto por los estudiantes. Ellos, levantando la mano, debían contestar y de ser correcta la respuesta, se les asignaba un punto el cual era acumulativo hasta finalizar las preguntas y obtener un ganador en primero y segundo lugar. Fue una actividad muy competitiva, donde lucharon por ganar hasta el punto de debatir las respuestas dadas por los compañeros, con tal de dar la más completa y acreditarse los puntos. El hecho de que el ganador obtuviera un premio hizo que la participación tuviera tanto éxito.

Debido a que la sesión inició con retraso, y que a esa hora ya se habían

retirado algunos de los estudiantes; se tuvo que reducir la cantidad de preguntas por realizar; sin embargo, las que se pudieron formular fueron contestadas en forma correcta, casi en su totalidad.

**b). Encuesta:** Con la finalidad de medir aspectos de tiempo, claridad, temática, lenguaje y pertinencia de la jornada, se aplicó un cuestionario a los estudiantes participantes (ver anexo 8), formado por nueve preguntas cerradas y cuatro abiertas, para que emitieran su opinión. Como complemento a la evaluación, se utilizó la primera actividad de la sesión No. 2, así como la libreta de apuntes, algunas fotografías que se tomaron, la observación y la grabación de la jornada. Dicha evaluación se analiza en el siguiente apartado.

### **3.3. EVALUACION DEL PROCESO**

La evaluación es una de las etapas más importantes en toda estrategia de formación de usuarios --sino la más importante-- pues es la que permite identificar las fortalezas y debilidades que han acompañado el proceso. Ella debe emplearse para recoger información, sistematizar la experiencia y así, retroalimentar otros procesos similares, aportando a la necesaria teorización sobre la naturaleza de la formación de usuarios.

Taylor (1978, p. 271) considera la evaluación "*como un proceso implícito y continuo en todas las fases de la educación de los usuarios*". De aquí que debe hacerse después de cada actividad y al final del proceso. Ello facilitará la síntesis del conocimiento generado en el proceso e iluminará respecto a las tareas objetivas que los usuarios deben asumir. Es más beneficioso y productivo aún, si son los mismos usuarios quienes desarrollen esta actividad.

En el caso específico de la evaluación de esta estrategia, se considera en tres circunstancias:

**1). Evaluación diagnóstica:** desarrollada a través de las actividades de la primera sesión, cuyo objetivo fue verificar el estado de conocimientos de los

estudiantes respecto al uso y manejo de los servicios de información. Dichas actividades corroboraron los resultados obtenidos a partir del análisis del estudio diagnóstico efectuado a los estudiantes, previo a la jornada y que dieron origen a la misma.

2). **Evaluación concurrente:** Esta se llevó a cabo en la segunda sesión cuando se procedió a comentar las actividades de la jornada, realizadas hasta ese momento. Aquí los estudiantes dieron su opinión y se aprovechó la oportunidad para aclarar dudas.

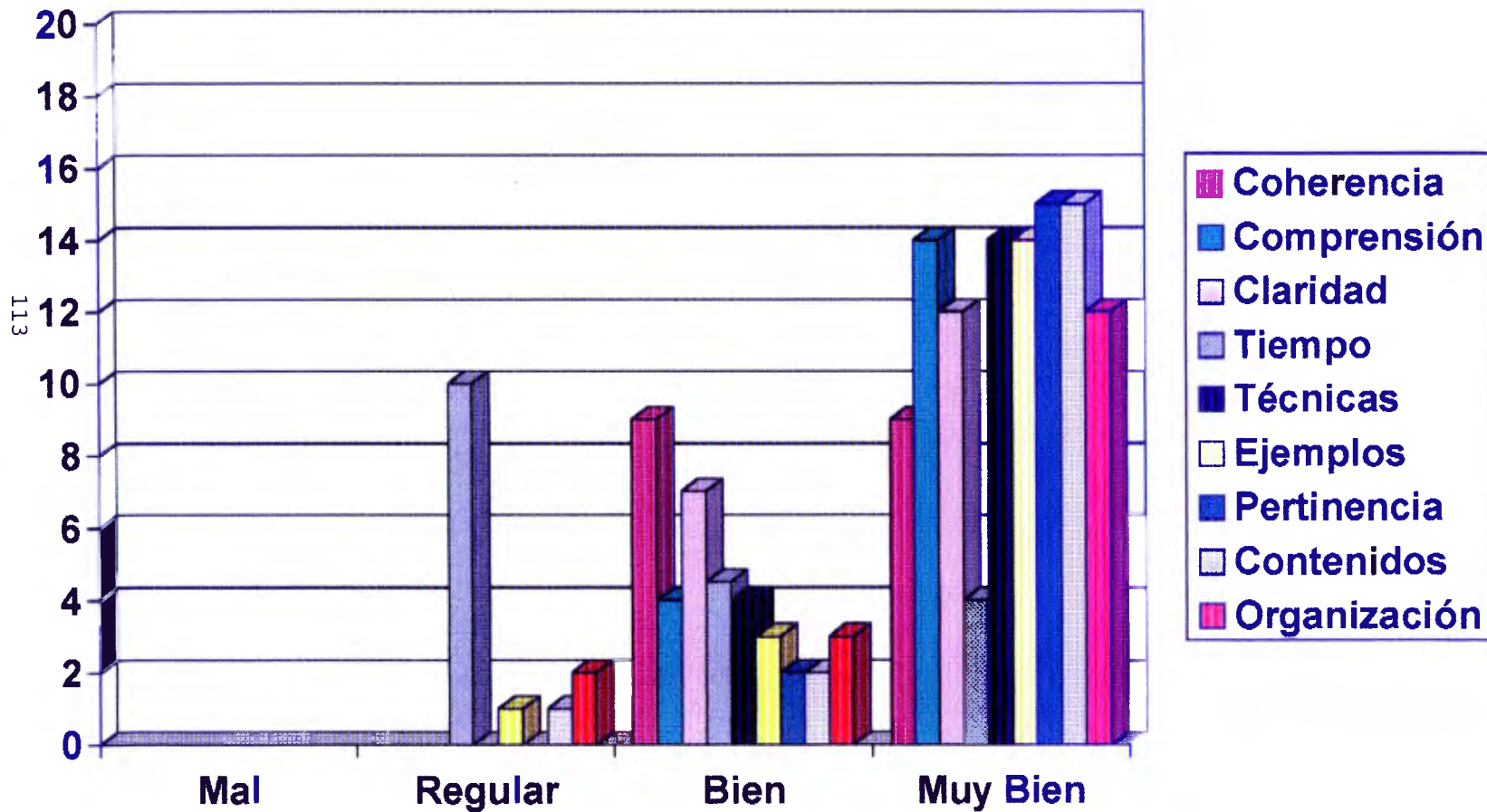
3). **Evaluación ex-post:** Pichardo (1993, p. 343) se refiere a este tipo de evaluación como: *“es lo que se realiza al finalizar la ejecución de una política, programa o proyecto(...)se alimenta también de los criterios utilizados en la evaluación concurrente, pero centrándose en la realización de los procesos”*.

Este tipo de evaluación, trata de examinar a partir de la situación inicial diagnosticada, cuáles son los cambios verdaderos o variaciones generadas y hasta qué punto las situaciones logradas se acercan a lo postulado en los objetivos iniciales. Puede realizarse en dos momentos: inmediatamente después de que se concluye la actividad o un tiempo después de finalizada la ejecución del proyecto evaluado.

En este caso específico la evaluación estuvo constituida por la aplicación de un cuestionario a los estudiantes --el que se describió en párrafos anteriores--, con el que se intentó determinar la efectividad y eficiencia de la jornada, así como el grado de satisfacción de los participantes. De igual forma, se pretendió determinar aquellos aspectos que deberían modificarse. Así, en el siguiente gráfico se sintetizan los resultados obtenidos:

## Gráfico 6

Evaluación de Jornada de formación de usuarios  
a alumnos de la Carrera de Trabajo Social  
Sede de Occidente



Como se puede observar en este gráfico, la aceptación de los estudiantes acerca del modo en que se impartió la jornada fue bastante satisfactoria; más del 50% evaluaron cada uno de los aspectos con muy bueno, el resto con bueno, y sólo el 5% contestó que regular en cuanto a explicaciones y ejemplos dados. Se debe recordar que la evaluación la realizaron todos los estudiantes que participaron en la segunda sesión y que sin embargo, no todos ellos asistieron a la primera sesión, lo cual podría justificar algunos porcentajes bajos, al perder de vista la sucesión de las actividades.

No obstante el resultado, debe recalcar el reglón correspondiente al número de horas asignadas a la jornada, para el cual un porcentaje muy representativo (52%) de estudiantes calificó como regular. Esto permite asegurar que para desarrollar una jornada se debe tener un mínimo de tres sesiones de dos horas cada una. Lo anterior se puede afirmar si se consideran los resultados de la evaluación y se comparan con la ejecución de la jornada, donde se explicó la falta de tiempo para una mayor explotación de las técnicas.

En lo referente a las sugerencias para mejorar la jornada, los estudiantes exteriorizaron su parecer. A la pregunta de cuál información creían que debería eliminarse y cuál incluirse, el 90% contestó estar de acuerdo con el contenido; solamente el 10% restante opinó que debían agregarse algunos aspectos sobre cómo utilizar las bases de datos e Internet, además de cómo buscar los libros en el estante.

Es oportuno recapitular que esta jornada tenía como objetivo primordial el reconocimiento de los servicios y recursos que pueden hacer uso para obtener información. Y que entrar en temas tan específicos como es Internet demanda una jornada completa sólo para ese fin; además del costo respectivo de recursos que esto implica, toda vez que en la Sede no se dan las condiciones idóneas para impartir una jornada de esa naturaleza.

Por otra parte, se debe recordar que se incluyó información básica sobre

cómo buscar los libros en el estante utilizando el material que para tal fin elaboró el personal de la Biblioteca de la Sede.

Sobre si los temas tratados cumplieron las expectativas de la jornada, los estudiantes contestaron en un 100% que sí, ya que les permitió adquirir nuevos conocimientos acerca de lugares en donde encontrar información de su especialidad; se aclararon dudas principalmente las relacionadas con bases de datos e Internet, y lograron enriquecerse con nueva información y refrescar los conocimientos que ya tenían. Debe mencionarse que uno de los estudiantes manifestó que si el tiempo hubiera sido mayor el aprovechamiento de las fuentes de información también habría sido mayor.

Ante la solicitud de nombrar actividades que ellos consideraban deberían incluirse en la jornada, el 90% de los estudiantes indicaron que las impartidas fueron las adecuadas; sólo un 10% manifestó la necesidad de dar más tiempo para las prácticas y una sesión para externar dudas; esto a pesar de que a través de toda la jornada se les exhortó a solicitar cualquier aclaración y lo cual la mayoría de ellos lo hizo.

Finalmente, se les solicitó mencionar de qué manera podría hacerse más interesante la jornada para ellos. Un considerable número de estudiantes (80%) estimaron que la jornada estuvo bien, que las técnicas fueron las apropiadas y los temas claros; el 20% restante correspondió a participantes que expusieron la necesidad de realizar giras a centros de documentación y ejecutar la jornada en horas más apropiadas para aprovechar al máximo todas las actividades --debe recordarse los inconvenientes apuntados sobre el horario asignado para realizar esta actividad--.

En síntesis, se puede afirmar que la satisfacción de los estudiantes con respecto a la jornada fue notoria, las actividades realizadas lograron mantener la atención y participación requerida.

Las técnicas participativas resultaron ~~ser~~ muy acertadas, ya que permitió la

integración total del grupo, el cual estuvo siempre anuente a participar en cada dinámica, probablemente porque ellos ya manejan este tipo de técnicas debido al tipo de intervenciones sociales que deben realizar como parte de sus investigaciones. Por ejemplo, cuando se realizó la actividad de la “Liga del saber”, se comprobó el dominio de los temas tratados durante la jornada, temas que inicialmente se habían detectado que ignoraban.

En cuanto a la asistencia de los estudiantes, no fue la deseada, principalmente en la primera sesión donde sólo asistió un 34% de la población, por las dificultades de coordinación entre profesores y alumnos, aunado a las horas establecidas para llevar a cabo la jornada y estarse celebrando la Semana Universitaria. Debe destacarse cómo los estudiantes que estuvieron presentes en la primera sesión, también asistieron a la segunda y sirvieron a la vez de voceros de sus compañeros, consiguiéndose en esta oportunidad un 73% de asistencia.

A pesar de acortar el tiempo de las actividades debido al retraso de los estudiantes al inicio de las sesiones, se logró cumplir con las metas propuestas. Sin embargo, se considera necesario dedicar más tiempo a cada actividad para sacar el mayor provecho, así como ampliar la cantidad de sesiones a por lo menos tres; esto con la finalidad de no recargar tanto cada sesión y evitar un posible cansancio de los participantes.

Aunque no lo manifestaron los estudiantes, el haber tenido que prescindir de ayuda audiovisual para desarrollar el contenido de la charla y promocionar los servicios de la Biblioteca de la Sede, hizo un tanto tradicional la exposición, con el peligro de perder la atención de los presentes. Sin embargo, pareciera que ello no fue impedimento para que los estudiantes consideraran la jornada como beneficiosa.

De acuerdo con lo expuesto, la jornada de formación impartida a estos estudiantes tuvo un 80% de aceptación, según lo expresaron en la evaluación; no obstante, deben hacerse notar las deficiencias de esta aplicación si se confronta con la estrategia que se propone. Carece de un autodiagnóstico, no se hizo evaluación expost, y las características socioculturales no se explotaron.

Sin embargo, y a pesar de las carencias antes descritas, la jornada puede considerarse un éxito, pues así lo demuestra la evaluación. También el proceso en sí logró captar la participación de los estudiantes hasta el punto que ellos mismos sugirieron la posibilidad de ampliarlo, ya que les era de gran interés.

### **3.4. ESTRATEGIA DE FORMACION DE USUARIOS PROPUESTA**

Dado todo lo anteriormente expuesto, y habiéndose evaluado la aplicación de la estrategia de formación de usuarios hecha a los estudiantes de la Carrera de Trabajo Social de la Sede de Occidente de la Universidad de Costa Rica se proponen las siguientes estrategias:

#### **3.4.1. PRESENTACION**

A efecto de contribuir con una alternativa más en la formación de usuarios de la información a nivel universitario y a la luz de la experiencia acumulada, se plantean las siguientes recomendaciones como elementos vitales dentro del proceso de formación.

La capacitación debe hacer uso de la combinación de recursos metodológicos que promuevan el diálogo, el análisis de las experiencias diarias y el entorno social en que se está inmerso. Lo ideal es que el proceso sea constituido desde los intereses prácticos y estratégicos de los usuarios; que sean ellos a través de la reflexión y con el apoyo del animador quienes determinen su situación real, sus necesidades, sus fortalezas y debilidades, para poder partir de la realidad.

Expuesto lo anterior, se recomienda el uso de técnicas participativas que permitan realizar un autodiagnóstico, y con esto tener un punto de partida.

#### **3.4.2. REFLEXIONES PARA LA FORMULACION DE LA ESTRATEGIA DE FORMACION**

El propósito fundamental de cualquier estrategia de formación de usuarios es capacitar al usuario de la información para que éste explote al máximo todos los recursos y servicios que le brinda la unidad de información.

En el logro de este propósito debe cumplirse una serie de fases, dirigidas a crear todo un ambiente propicio para su ejecución. Para una mejor comprensión de



dichas fases se describirá el proceso lógico que se debe seguir.

### **-A NIVEL DE PERSONAL PROFESIONAL**

En primer lugar, se debe ofrecer una jornada de reflexión al personal que esté en contacto con el usuario sobre la importancia de la formación de usuarios, desde la perspectiva que es un proceso de capacitación continuo y sistemático y como tal, la responsabilidad de ellos es colaborar en que se lleve a cabo, como un programa integral de toda la unidad de información.

Debe recalcarles la importancia que tiene la formación en dos vías fundamentales: hacia el usuario, para que se vuelva autosuficiente al resolver sus necesidades informativas y hacia el bibliotecólogo, que ve aliviado su trabajo al convertirse en intermediario de la información y por tanto, pueda concentrarse en el desempeño de su función de investigador de nuevas fuentes y recursos para ponerlas al servicio del usuario y seguir el proceso de continuidad sistemática.

Posteriormente debe identificarse el personal profesional que tenga los conocimientos y habilidades necesarias sobre la generación, manejo y difusión de la información, al cual se le asignará la tarea de formador de usuarios.

También se deberá coordinar con especialistas en áreas complementarias para que dichos profesionales reciban adiestramiento en técnicas pedagógicas y participativas, con el fin de llegar con mayor efectividad al usuario.

### **-PERFIL DEL ANIMADOR**

Las siguientes son algunas características básicas que debe poseer el animador, debe recordarse que el desempeño que este tenga es vital para la consecución de los objetivos planteados en el proceso formador:

-Expresión oral, empleo de vocabulario simple y claro para conseguir una buena convicción de los usuarios.

-Poder de movilización de los conocimientos de que disponen los

participantes, procurando su intervención activa a través de preguntas.

-Capacidad de introducir y modificar reglas y técnicas de aprendizaje necesarias para el correcto desarrollo de las sesiones de formación planteadas.

-Parcial en la facilitación del intercambio de informaciones entre los participantes y en la solución de conflictos en los debates.

-Capacidad de análisis y de síntesis, para lograr la sistematización de la jornada de formación.

-Autocrítico.

-Su presentación personal debe ir acorde con el grupo al que se le imparte la jornada; es decir, inspire el respeto y la confianza que ellos como personas se merecen.

-No debe reaccionar nunca directamente frente a críticas y/o conflictos, sino que las retransmitirá al grupo para ser sometidas a discusión, o pasarlas al final de la sesión para ser analizadas brevemente.

### **-A NIVEL DE SUJETOS DEL PROCESO**

Se debe elaborar un anteproyecto que incluirá al menos el problema, los objetivos y la población tentativa. Basado en esto, se harán los contactos necesarios para conseguir la aprobación y apoyo de la escuela respectiva y del personal docente, para continuar con el proceso de negociación con los sujetos.

A continuación deberá establecerse el primer acercamiento con la población seleccionada, para pedir su consentimiento en formar parte del proceso. De conseguirse su anuencia, se procederá a realizar una serie de sesiones --cuya cantidad dependerá de las características propias del grupo-- con la finalidad de despertar su interés y ganar su confianza.

Alcanzado este nivel, el ambiente estará listo para iniciar el autodiagnóstico, el cual será el punto de partida para realizar la estrategia de formación de usuarios. Este autodiagnóstico consiste en el conocimiento que sobre

un tema o problema desarrollan los propios usuarios, a través de actividades organizadas y mediante el aprovechamiento del saber y de las experiencias de cada uno de los participantes --usuarios--.

Se trata de avanzar en la toma de conciencia sobre aquellos elementos que obstaculizan el desarrollo individual y grupal, y se trata de hacerlo mediante un aprendizaje colectivo, basado en el intercambio de experiencias, recuperando la memoria histórica de los usuarios.

La importancia de este proceso radica en su alto valor educativo, en la medida en que todos aprenden de todos; todos se enriquecen con las experiencias y conocimientos de todos.

#### **-A NIVEL DEL PROCESO FORMADOR**

Algunos componentes básicos del proceso de capacitación, necesarios para promover la formación de usuarios son: información, reflexión, desarrollo de habilidades, cambio de actitudes y conocimiento de la realidad social.

Este último aspecto es de trascendental importancia, al que se debe prestar mucha atención y analizar profundamente, pues el entorno social nos permitirá conocer las condiciones específicas en que el usuario demanda información.

Estos procesos deben sustentarse en principios metodológicos y éticos claramente definidos. En este sentido será necesario resguardar la participación de los usuarios, haciéndolos a todos por igual partícipes del proceso. Este aspecto es fundamental, pues como se señaló en párrafos anteriores, es el que permite reunir todas las experiencias, que se tomarán como el punto de partida del proceso.

Los capacitadores deben asumir la función de animadores del proceso, ellos asumirán el rol de gestores, colaborando en la clarificación de los aspectos centrales y complejos.

La combinación de recursos metodológicos y de técnicas e instrumentos es esencial. Existe múltiple cantidad de ellos y generalmente se encuentran en

textos sobre educación popular o metodología participativa. Por ejemplo, se pueden citar técnicas de animación y presentación, de análisis general, de organización y planificación, así como ejercicios de abstracción y comunicación e inclusive ejercicios de relajación y masajes corporales.

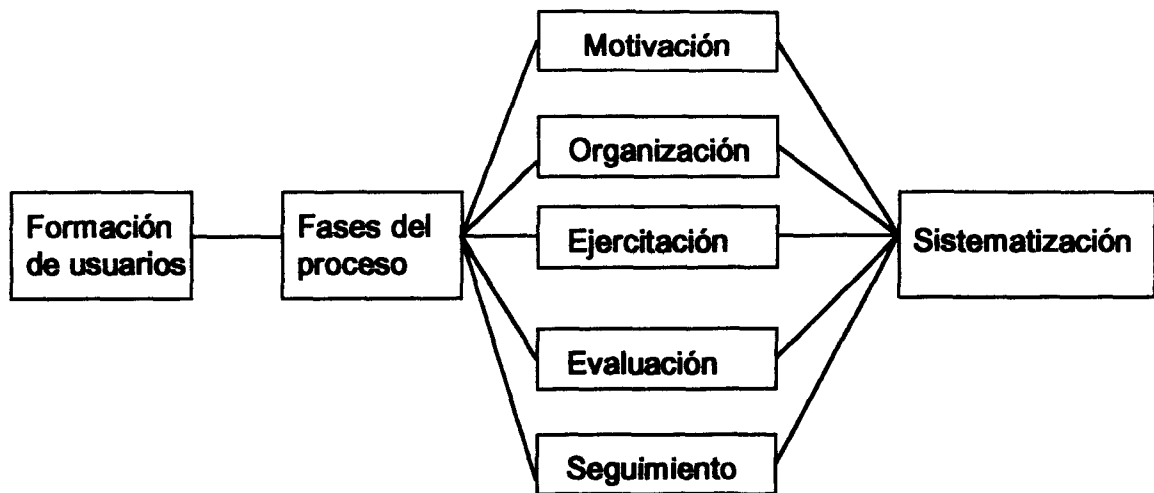
Cabe resaltar que dentro de estas mismas técnicas existen algunas específicas para realizar el autodiagnóstico.

También es importante subrayar que para desarrollar habilidades y destrezas en los usuarios es necesario ejercitar el proceso de formación, por medio del examen de los conocimientos.

Los recursos financieros para la elaboración de los materiales que se emplearán, así como para el costo que significa el desarrollo de un proceso de este índole, son indispensable.

El siguiente diagrama permite visualizar las fases que debe cumplir cualquier estrategia de formación de usuarios:

## FASES DEL PROCESO DE FORMACION DE USUARIOS



El proceso en su totalidad debe organizarse en los tres momentos fundamentales de la metodología participativa, para lo cual es recomendable la construcción de un “eje temático” el que permite lograr una secuencia ordenada y articulada de los temas y contenidos, así como los objetivos de la estrategia de formación.

Los tres momentos pueden resumirse en: primero partir de la práctica, que es el momento del autodiagnóstico; el segundo es la teorización, en la cual se dan los nuevos conocimientos y el último, vuelta a la práctica, cuando a través de los dos procesos anteriores se logra modificar los conocimientos y enfrentar en el último momento, nuevamente al usuario con las fuentes informativas, para poder medir el grado de asimilación del proceso.

### 3.4.3. EVALUACION DEL PROCESO

La evaluación de la estrategia de formación de usuarios debe hacerse después de cada actividad y al final del proceso. Recuérdese que es una etapa obligatoria, pues es la única forma de saber la utilidad y eficacia que produjo en el usuario.

Antes de recomendar el tipo de evaluación que se debe hacer, es necesario tener presente que hay algunos procesos que no pueden medirse cuantitativamente, como la calidad, ya que no siempre se puede usar la cantidad como parámetro.

Para una evaluación completa del desarrollo de la estrategia es necesario considerar la evaluación en tres momentos:

**-Evaluación diagnóstica:** Desarrollada a través de las actividades de las primeras sesiones, producto del autodiagnóstico.

**-Evaluación concurrente:** Esta debe llevarse a cabo al inicio de cada sesión, cuando se procede a analizar las actividades llevadas a cabo hasta ese momento. Esta fase es vital ya que permite hacer correcciones sobre la marcha del proceso.

**-Evaluación sumativa:** Se debe realizar al final de la jornada de formación.

Es recomendable también, hacer una evaluación varios días después de realizada la actividad de formación, para medir el impacto logrado. A este tipo de evaluación se le denomina “ex-post” (Pichardo, 1993, p. 348).

El siguiente esquema permite identificar los momentos de las evaluaciones mencionadas.

¿Qué debemos evaluar?

Los resultados de la  
evaluación en tres  
ámbitos

- 
- |                     |                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1: PRODUCTOS</b> | <b>Resultados concretos de la ejecución de las políticas, programas o proyectos evaluados tales como: bienes producidos y/o servicios prestados</b>                                                        |
| <b>2: EFECTOS</b>   | <b>Resultados obtenidos al utilizar los productos</b>                                                                                                                                                      |
| <b>3: IMPACTO</b>   | <b>Resultados obtenidos al utilizar los efectos, los cuales aseguran la permanencia y continuidad de los logros alcanzados, más allá de la vida útil de las políticas, programas o proyectos evaluados</b> |
- 

Tomado de Pichardo (1993, p. 348)

#### **3.4.4. A MODO DE CONCLUSION**

Debe hacerse hincapié en que lo antes recomendado son estrategias por seguir, y que cada unidad de información que quiera incorporarlas, debe partir de las características sociodemográficas de los sujetos en particular, es decir, de un estudio de sus usuarios, y así adaptarlas a sus necesidades.

Así también, las técnicas que se utilicen en la aplicación de la jornada deben ser producto de un profundo análisis, para lograr escoger aquellas que mejor se adapten a los objetivos planteados y a los sujetos de la investigación. Debe recordarse que existen técnicas para finalidades específicas y que conducen a muy buenos resultados.

Por último, debe tenerse presente que la formación de usuarios es un proceso de formación y como tal, debe ser un proceso continuo.



***CAPITULO IV***

***CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES***

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones generales:**

La propuesta de este trabajo está basada en el convencimiento de que la formación debe ser un proceso participativo caracterizado por la reflexión. Debe satisfacer la necesidad de surgir de un proceso de autodiagnóstico; no puede ser impuesta desde cosmovisiones y realidades ajenas a las personas que la requieren. Comprender esta necesidad y respetarla es parte de la ética profesional que debe guiar el quehacer del capacitador.

Para desarrollar procesos de formación no es suficiente poseer conocimientos sobre cómo formarse ni conocer los objetivos de la institución representada. Lo prioritario, según lo hemos definido desde una perspectiva ética profesional, es conocer los grupos o las personas por capacitar, sus expectativas, sus necesidades, sus demandas, su extracción de clase y su rol dentro del proceso social.

La formación de usuarios con metodología participativa, por tanto, es más eficaz, ya que permite involucrar al usuario como actor del proceso, lográndose un cambio de actitud a partir de su experiencia. Y es más eficiente en cuanto que pone al usuario en contacto con los recursos informativos, para que aprenda a manipularlos y adquiera así habilidades y destrezas.

Esta modalidad de formación ofrece la oportunidad de aprender-haciendo, de una manera dinámica, agradable al usuario, lo que le permite compartir sus experiencias y a la vez enriquecerse de las del resto del grupo.

La formación de usuarios con metodología participativa, trasciende los métodos tradicionales en la medida de que no es algo rígido, porque a pesar de tenerse un proyecto de desarrollo, éste no se sigue estrictamente, sino que se va adaptando conforme avanza y surgen nuevas necesidades, o lo indique el proceso de evaluación.

Por otra parte y para reforzar estas jornadas de formación, debe darse una

constante divulgación de los servicios y recursos informativos con que se cuenta, así como de los posibles contactos que en esta área se puedan establecer, de tal forma que refresquen constantemente al usuario sobre las fuentes de información que están a su alcance, es decir, dar seguimiento.

Con base en las anteriores conclusiones, queda comprobado cómo el método participativo es mucho más eficiente y eficaz que otros métodos usados a la fecha en la formación de usuarios; ya que permite un aprovechamiento real por parte del estudiante --usuario-- de los conocimientos, tanto de los que posee como de los impartidos, al poderlos llevar a la práctica. También esto permite aseverar que los estudiantes universitarios están en la capacidad de asimilar esta metodología, sobre todo si se escoge --como se sugiere-- el momento oportuno. Por último, se demuestra cómo a pesar de ser un método novedoso --para el campo de la Bibliotecología-- aplicado en las circunstancias expuestas puede ser una eficiente técnica que podría resolver el problema de la formación de usuarios.

Derivado de todo lo expuesto y analizado, se deduce que la formación en el uso de la información a estudiantes universitarios debe tener una relevancia tal que repercuta en su futuro, a fin de que éstos lleguen a ser profesionales conscientes de la importancia y valor de la información como un medio al cual podrán recurrir en su desempeño profesional.

### **Recomendaciones:**

Las siguientes recomendaciones se hacen considerando varios aspectos: los resultados desprendidos del presente proyecto en donde se concluye que los estudiantes de la Carrera de Trabajo Social de la Sede de Occidente dependen de la información para el cumplimiento de su plan de estudios, y que a pesar de esto, muchos de ellos no poseen los conocimientos ni destrezas suficientes para poder explotar al máximo los recursos informativos que están a su alcance. Así como el éxito de la jornada de formación impartida, según refleja la evaluación hecha por los estudiantes; y por último, el análisis de la formación de usuarios en instituciones públicas de educación superior costarricense:

#### **- A la Carrera de Trabajo Social de la Sede de Occidente.**

1. Que se fomente una estrecha coordinación entre el cuerpo docente de la Carrera y la Dirección de la Biblioteca de la Sede, a fin de utilizar la disposición de tiempo con que cuentan los estudiantes de dicha Carrera, mediante la programación de jornadas de formación que no sólo les ayude a complementar sus estudios, sino también a despertar el interés por la adquisición de nuevos conocimientos en cuanto a fuentes y servicios de información que pueden estar a su alcance.
2. Que los programas de formación impartidos por la Biblioteca sean también aprovechados por el cuerpo docente de la Carrera, con el propósito de que se conviertan en promotores del empleo de recursos y servicios informativos por parte de sus educandos, ya sea por medio de investigaciones específicas o lecturas, entre otros.

#### **-A la Biblioteca de la Sede de Occidente.**

1. Realizar jornadas de formación de usuarios con estudiantes de Carreras específicas de acuerdo con sus necesidades particulares.
2. Reforzar el servicio de préstamo interbibliotecario, a fin de hacerlo más

operativo para los estudiantes y convertirlo así en herramienta de apoyo en la obtención de mayor cantidad de fuentes de información.

3. Impartir jornadas prácticas de formación conducentes a capacitar en el uso y manejo de fuentes bibliográficas específicas tales como “abstracts”, índices, bases de datos, Internet, entre otros.

4. Reforzar la divulgación de servicios y recursos con que cuenta la Biblioteca de esa Sede, con la finalidad de que los estudiantes los aprovechen al máximo.

5. Estrechar relaciones con otras unidades de información o instituciones vinculadas con el área de Trabajo Social, así como realizar contactos con posibles fuentes de información.

6. Dar un seguimiento periódico a las jornadas de formación de usuarios de acuerdo con los nuevos servicios y recursos que implemente la Biblioteca.

#### **-A las Escuelas de Bibliotecología.**

1. Reforzar los programas del curriculum de la Carrera para lograr formar profesionales en Bibliotecología capaces de ser docentes de la formación de usuarios de la información.

2. Conscientizar a los estudiantes de la Carrera de Bibliotecología sobre la importancia de la formación de usuarios, ya que con ésta se beneficia tanto el usuario al poder lograr una mayor explotación de los recursos informativos, así como el bibliotecólogo que podrá ocupar mayor cantidad de tiempo en otras labores tales como capacitarse en el acceso a nuevas tecnologías, realizar investigaciones en el campo, crear nuevos productos y servicios para el usuario, entre otros.

3. Realizar un estudio a nivel nacional entre los profesionales de Bibliotecología, para conocer la situación actual en materia de formadores de usuarios y con base en sus resultados, ofrecer cursos de capacitación para los mismos.

4. Dar seguimiento a este tipo de estrategias de formación de usuarios, a través de

investigaciones u otros proyectos de graduación a fin de enriquecer las bases teóricas en esta materia.

**-A las Unidades de Información.**

1. Realizar las jornadas de formación de usuarios a partir de un diagnóstico que permita identificar las necesidades específicas del grupo de usuarios a quienes vayan dirigidas, de tal forma que se adapten al campo de especialización del estudiante y respondan a sus necesidades concretas.
2. La formación de usuarios debe ser sistemática e impartirse periódicamente, para que el usuario se mantenga actualizado no sólo en materia de nuevos servicios de la unidad de información sino también de los avances tecnológicos que le puedan permitir consultar y tener acceso a nuevos recursos informativos.
3. Para un mejor aprovechamiento de la jornada de formación, ésta debe impartirse en el momento más adecuado, es decir, aquel en que el estudiante está próximo a iniciar su labor investigativa --nunca en un período de adaptación del alumno a la institución o a un curso específico--.
4. Para una mejor asimilación por parte del estudiante --usuario-- de los contenidos de la jornada de formación, ésta debe considerar la participación real mediante actividades prácticas de tal forma que se logre el proceso de enseñanza-aprendizaje.
5. Llevar a cabo evaluaciones de las actividades de formación que se realicen de manera que permitan la redefinición de objetivos o metas.
6. El tiempo que se dedique a la formación del usuario debe ir en concordancia con la profundidad de los contenidos que se quieran desarrollar. No debe sacrificarse contenido por tiempo; debe recordarse que cada usuario bien formado es garantía de un mayor aprovechamiento de recursos.

En la medida de lo posible, debe darse la jornada en 3 sesiones como mínimo y con un intervalo de una semana, para evitar el posible agotamiento de

los participantes y a la vez poder medir el grado de efectividad de lo desarrollado.

Finalizada la presente investigación, y habiéndose ofrecido las conclusiones y recomendaciones respectivas, se sugiere la utilización del método participativo como el idóneo para la formación de usuarios, ya que éste cumple todas las estipulaciones y criterios investigados como factores determinantes en una buena formación de usuarios.

Es un método bastante eficiente según se verificó, y que permite una buena asimilación por parte de los estudiantes. Queda probado que al igual que en otros campos, el método participativo tiene realmente resultados positivos y debe considerarse como una opción más en la formación de usuarios universitarios.

***CAPITULO V***

***REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS***



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alpizar Moya, Sandra. **El usuario, sus necesidades y los servicios de información.** San José : ILANUD, 1992, 14 p.
- Ander-Egg, Ezequiel. **Introducción a las técnicas de Investigación Social.** Panamá : Humanitas Internacional, 1981.
- Argumedo, Manuel. **"Representaciones y conceptos estructurales : algunas reflexiones complementarias"**. En : Seminario-Taller capacitación campesina con metodologías participativas en la Región Andina (1990 : Oct. : Ibagué). San José : IICA, 1992. pp. 37-44.
- Arias Ocampo, Ronald. **Técnicas en la Investigación Educativa.** San José : Ministerio de Educación Pública, 1991. 166 p. (Documento No. 5)
- \_\_\_\_\_. **Técnicas en la Investigación Educativa.** San José : Ministerio de Educación Pública, 1991. 243 p. (Documento No. 8)
- Barrantes Rodríguez, María Iveth. **La capacitación integral de la mujer incorporada a los grupos asociativos femeninos.** Tesis para optar por el título de Licenciada en Trabajo Social. San Ramón de Alajuela, Universidad de Costa Rica, Sede de Occidente, 1994. 320 p.
- Bonfanti, Celestino. **La formación de los usuarios de la información un problema persistente.** Maracay : Universidad Central de Venezuela, 1978. 38 p.
- Buitelaar, J.C. "Centros de información en una encrucijada : autopistas electrónicas o callejones sin salida?". **FID news bulletin.** Ene. 1995 (Traducción).
- Brenes Chacón, Albán. **Los trabajos finales de graduación su elaboración y presentación en las ciencias sociales.** San José : EUNED, 1987. 319 p.

Briones, Guillermo. **Nuevas investigaciones cualitativas.** En: Técnicas en Investigación educativa. (Documento No.8). San José : Ministerio de Educación Pública, 1991. p.1-33.

Campos, Armando. **Método, plan y proyecto en la investigación social.** San José : CSUCA, 1982.

Centro Multinacional de Investigación Educativa. **La Investigación participativa como proceso en educación crítica : lineamientos metodológicos.** San José : Ministerio de Educación Pública, [198?]. 34 p.

Cervantes Molina, Nury. **Formación a estudiantes de bachillerato de la educación superior universitaria estatal para el uso y manejo eficaz de la información : caso de la Facultad de Ciencias Económicas en la Universidad de Costa Rica.** Informe del proyecto de graduación para optar al grado de licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información. San José, Univ. de Costa Rica, 1993. 151 p.

Córdoba González, Saray. **Formación de usuarios para estudiantes universitarios : una experiencia con metodología participativa.** San Ramón : UCR, Sede de Occidente, 1993. 19 p.

\_\_\_\_\_. "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.

\_\_\_\_\_. "Metodología participativa aplicada a los estudios de usuarios en bibliotecas universitarias". **Boletín SINICYT** 8(1):20-25, Ene.-Jun., 1989

Costa Rica. Ministerio de Educación Pública. **Diagnóstico : Plan de desarrollo experimental del C.T.P.A.. de Upala.** San José : El Ministerio, 1989. 75 p.

\_\_\_\_\_. **Serie de documentos del proyecto de planificación educativa de base de la Subregión Los Santos.** San José : El Ministerio, 1990. 158 p. (Documento No. 7)

Chacón Saborío, Carmen y Ramírez López, María Azalia. **Evaluación del servicio de orientación en el uso de Índices y Abstracts que imparte la Unidad de Documentación de la Biblioteca Carlos Monge Alfaro: su aplicación a los estudiantes de IV año de la Escuela de Psicología de la Universidad de Costa Rica.** Informe del proyecto de graduación para optar al grado de licenciadas en Bibliotecología y Ciencias de la Información. San José, Univ. de Costa Rica, 1990. 142 p.

**Documento del Plan de Estudios.** San Ramón : Carrera de Trabajo Social, Sede Occidente, 1992. 46 p.

Evans, A. J.; Rhodes, R. G. y Keenan, S. **Educación y formación de los usuarios de información Científica y Técnica : para profesores.** Montevideo : UNESCO, 1977. 227 p.

Expert Meeting of the Training of Information Users in Higher Education. (1990 : Ago. 13-17 : Finlandia). **Final Report.** Espoo: Helsinki University of Technology Library, 1991. 43 p.

Fernández Vargas, Xinia; Sarita Moya, Ileana y Muñoz Robles, Marilys. **La metodología participativa y el trabajo social : una experiencia con refugiados nicaraguenses ubicados en el campamento de Tilarán.** Proyecto trabajo final de graduación para optar al grado de licenciadas en Planificación Social. San José : Univ. de Costa Rica, 1988. 236 p.

“Formación de los usuarios de la información en la educación superior”. **Boletín del UNISIST** (3/4):61, 1990.

Gajardo, Marcela. **Evolución, situación actual y perspectivas de las estrategias de investigación participativa en América Latina.** s.l.: s.e., [1985?] . 70 p. (mimeografiado)

Gomezjara, Francisco y Pérez Ramírez, Nicolás. **El diseño de la investigación social.** México : Ediciones Nueva Sociología, 1979. 165 p.

Guzmán, Laura y Molina, Lorena. **Consideraciones para la formulación del perfil profesional de trabajo social.** En : Congreso en la Facultad de Ciencias Sociales, UCR. 1986.

Hidalgo, Nuria y Delgado, Liley. **Estudio de usuarios para la biblioteca de la Sede de Occidente.** Tesis para optar por el grado de licenciadas en Bibliotecología y Ciencias de la Información. San José : Univ. de Costa Rica, 1992. 215 p.

Hart, Wolfgang y Le Boterf, Guy. **Acciones educativas, investigación participativa y problemas en la población rural de el área Centroamericana.** Guatemala: Proyecto Regional, Red de Sistemas Educativos para el desarrollo en Centroamérica y Panamá, 1979. 44 p.

**Investigación participativa en América Latina.** México: OEA, 1989. 341 p.

Jara, Oscar. **Los desafíos de la educación popular.** San José, Alforja. 1984

Jiménez Denis, Miguel A. "Los no usuarios de la información : una categoría importante para la educación y formación de usuarios de la información". **Ciencias de la Información** 23(2):22-27, Set., 1991.

Kawatra, P.S. "Attitudes of research scholars towards the resources and services of three university libraries in Rajas thanb (India) a study ". **Annals of Library Sciences an Documentation** 35(4):11-1, Dic. 1988.

Lopera Q., Gloria. **Un nuevo enfoque en la formación de usuarios : la experiencia colombiana.** Medellín : Universidad Nacional de Colombia, 1987. 26 p.

Núñez H., Carlos. **Educación para transformar, transformar para educar.** Guadalajara : MDEC, [1985]. 272 p.

Núñez Paula, Israel A. "Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación y de información de los usuarios o lectores". **Ciencias de la Información** 23(2):118-130, Jun., 1992.

Pichardo Muñiz, Arlette. **Evaluación del impacto social: el valor de lo humano ante la crisis y el ajuste**. Buenos Aires : Hvmánitas, 1993. 423 p.

Pietro, Daniel. **El autodiagnóstico**. San José : Centro de Estudios y Publicaciones Alforja, 1992. 13 p.

Robles M., Nilo. "**Bolivia :Cooperativa con amplia base societaria**". En : Seminario Taller capacitación campesinas con metodogías participativas en la región Andina. San José, IICA. 1992. pp. 81-135.

Rodríguez, Aída M. "**Investigación participativa en el campo de la salud pública**". En : Investigación participativa en América Latina. México : OEA, 1989a). pp. 289-300.

Rodríguez Pacheco, María del Socorro y Vargas Pacheco, Rosalía. **Paquete instruccional para la educación y formación de los usuarios en el Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información**. Informe del Proyecto de Graduación para optar al grado de licenciadas en Bibliotecología. San José : Univ. de Costa Rica, 1989. 112 p.

Rovira Mas, Jorge y Ugalde M., Luis Armando. **Centro Universitario Regional San Ramón**. San José, Univ. de Costa Rica, 1973. 13 p.

Sangam, S.L. "El papel de la información en la toma de decisiones socioeconómicas". En : **Congreso y Conferencias de la Federación Internacional de Información y Documentación** (45° : 1990 Set : Habana). p. 19.

Seminario-Taller Capacitación Campesina con metodología participativa en la Región Andina (1990 : Oct. : Ibagué, Col.). **Informe**. San José : IICA. Programa Organización y Administración para el Desarrollo Rural, 1992. 370 p.

Sequeira, Zaida. "Bibliotecas y bibliotecología : aproximaciones a un cambio".  
**Acta Académica**. Nov. 1993:49-54.

Taylor, Piter J. "La educación de los usuarios y el cometido de la evaluación".  
**Boletín de la UNESCO para las bibliotecas**. 32 (4):383-413., 1983.

Ullrich, Gabriele J. y otros. "Enfoque participativo de trabajo en grupos". En:  
**Técnicas en la investigación educativa**. San José: Ministerio de Educación  
Pública, 1991. p. 34-56

Vargas Vargas, Laura y Bustillos de Núñez, Graciela. **Técnicas participativas  
para la educación popular**. San José : Centro de Estudios y Publicaciones  
Alforja, 1984. 284 p.

Vásquez Gómez, Gonzalo. **El perfeccionamiento de los profesores y la  
metodología participativa**. Panplona : Universidad de Navarra, 1974. 321 p.

Verdugo Sánchez, José Alfredo. "Hacia un concepto de formación de usuarios y  
propuesta de un programa". **Investigación Bibliotecológica : Archivonomía,  
Bibliotecología e Información**. 7(15):4-15, Jul.-Dic., 1993.

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**

**Anexo No.1**

**Cuestionario para los estudiantes de la Carrera de Trabajo Social,  
Sede de Occidente**





08. Cuáles bibliotecas o centros de información conoce usted?

---

---

---

09. De los mencionados en el ítem anterior, ¿cuál visita con mayor regularidad y por qué?

---

---

---

10. Con qué frecuencia visita ese centro o biblioteca?

01. Diario ( )                      03. Quincenal ( )                      05. Esporádicamente ( )  
02. Semanal ( )                      04. Mensual ( )

11. Cuáles son los principales problemas que encuentra en la biblioteca o centro que frecuenta?

01. Colección ( )  
02. Accesibilidad a los documentos ( )  
03. Atención del personal de la biblioteca ( )  
04. Localización geográfica ( )  
05. Manejo de la información ( )  
06. Otro (especifique) ( ) \_\_\_\_\_

12. Qué aplicación da usted a la información que solicita y con qué frecuencia?

(puede marcar más de una opción)

	Siempre	Regularmente	Esporádicamente
01. Preparar conferencias	( )	( )	( )
02. Realizar una investigación	( )	( )	( )
03. Ampliar conocimientos	( )	( )	( )
04. Consultar lecturas asignadas	( )	( )	( )
05. Actualizarse	( )	( )	( )
06. Otras (Especifique)	( )	( )	( )

\_\_\_\_\_

13.Cuál es el procedimiento que usted sigue cuando visita una biblioteca o centro de información?

01. ( ) Se dirige al catálogo o fichero  
02. ( ) Utiliza el computador o terminal  
03. ( ) Pregunta a otro usuario  
04. ( ) Se dirige al referencista o bibliotecólogo  
05. ( ) Otro (Indique) \_\_\_\_\_

14. Cuáles de los siguiente servicios que brindan las bibliotecas o centros, utiliza o conoce usted?

(Puede marcar varias opciones)

- |                                        |                                          |
|----------------------------------------|------------------------------------------|
| 01. ( ) Préstamo a sala                | 08. ( ) Mapoteca                         |
| 02. ( ) Préstamo a domicilio           | 09. ( ) Alquiler de máquinas de escribir |
| 03. ( ) Consulta de revistas           | 10. ( ) Orientación bibliográfica        |
| 04. ( ) Archivo vertical               | 11. ( ) Orientación sobre la biblioteca  |
| 05. ( ) Resolución de consultas cortas | 12. ( ) Bibliografías especializadas     |
| 06. ( ) Consulta a bases de datos      | 13. ( ) Otro (especifique)               |
| 07. ( ) Préstamo interbibliotecario    |                                          |



**Anexo No.2**

**Guía de entrevista a los expertos**

## ***GUIA DE ENTREVISTA A LOS EXPERTOS***

Con el propósito de conocer el tipo de orientación que brinda esa biblioteca o unidad de información a los usuarios, en lo referente a servicios y facilidades de acceso a la información, le solicitamos su colaboración en contestar las siguientes preguntas.

1. Nombre de la biblioteca o unidad de información.
2. Qué tipo de orientación dan ustedes a los usuarios?
3. Qué estudiantes reciben esta orientación?
4. Quiénes y cómo la preparan?
5. Con base en qué preparan esta orientación?
6. Tienen por escrito todo lo referente a esta orientación?
7. Qué resultados se han obtenido?
8. Qué actividades realizan y cuánto tiempo dedican a esta orientación?
9. Qué entiende usted por formación de usuarios?
10. Con base a su experiencia ¿Considera usted importante brindar este servicio de formación. Por qué?
11. Qué aspectos considera deben involucrarse en un programa de formación?
12. Qué opinión le merece las metodologías empleadas hasta el momento para la formación de usuarios?
13. Qué actividades considera usted deben ofrecerse al usuario para la eficiente utilización de los recursos con que cuentan las bibliotecas?

## **GUIA DE ENTREVISTA A INVESTIGADORES DEL TEMA EN ESTUDIO**

La presente guía de entrevista va dirigida a personas que han investigado el tema de formación de usuarios, con el objetivo de conocer su opinión y experiencia.

1. **Cuál fue el objetivo principal de su estudio?**
2. **Qué opina usted de la formación de usuarios?**
3. **Que aporte dio su investigación al mejoramiento de la formación de usuarios?**
4. **Qué factores cree usted no se han considerado hasta el momento en la formación de usuarios?**
5. **Cuáles son las principales limitantes que han enfrentado las iniciativas que hasta el momento se han hecho para su puesta en práctica?**
6. **Cumplen las metodologías utilizadas hasta la fecha las expectativas de una buena formación de usuarios ¿Por qué?**

**Anexo No.4**

**Preguntas para la técnica "La liga del saber"**

#### Anexo No.4

Preguntas para la técnica "Qué sabemos?"



## **¿QUE SABEMOS?**

### **Preguntas individuales:**

- Qué tipo de información maneja la Biblioteca de la Asociación Demográfica Costarricense?
- Qué diferencias encuentra usted entre la Biblioteca de la Sede de Occidente y la Pública de San Ramón?
- La literatura recomendada por el profesor está siempre disponible en la biblioteca?
- Cuál ha sido el grado de acceso a la información que ha encontrado en otras bibliotecas?
- Si yo requiero de una información que sólo puedo buscarla en el exterior, existe alguna forma de poder hacer esta búsqueda?
- De todas las bibliotecas que usted conoce. cuál contiene información más importante para sus investigaciones?
- Si usted necesita información específica acerca de datos estadísticos como población, en qué institución los puede encontrar?
- Cuál fue su experiencia cuando visitó otra Biblioteca que no fuera la de la Sede?
- Cree que con las fuentes de información que tiene la Biblioteca de la Sede puede usted cubrir sus necesidades de información?
- Por qué son las tesis una rica fuente de información?
- Si usted va a la Biblioteca a buscar el libro “El Otoño del Patriarca” en cuál letra del catálogo de títulos lo ubica?
- Qué tipo de material bibliográfico hay en el primer piso de la Biblioteca de la Sede?
- Cómo localiza usted la información publicada en un periódico?
- Si usted necesita un diccionario en qué lugar de la biblioteca lo encuentra?
- En qué le beneficia a usted una base de datos de la Biblioteca?
- Está toda la información que genera el Banco Central en la Biblioteca de la Sede?

- De qué manera puede el bibliotecólogo de referencia evacuar una consulta?
- Cómo hace usted para localizar la información que necesita?
- La Biblioteca Eugenio Tortós tiene un valor importante para el trabajo social, por qué?
- Cuando usted necesita información, qué es lo primero que hace?

**Preguntas colectivas:**

- Ha utilizado alguna vez el teléfono como vía de acceso a la información?
- Qué es una base de datos?
- Qué es una bibliografía especializada?
- Cómo le ayuda a usted el consultar una bibliografía especializada?
- Qué es Internet?
- Qué es un disco compacto?
- Qué información encuentra usted en un índice?
- Por qué son importantes las revistas?
- Qué utilidad nos brinda el servicio de préstamo interbibliotecario?
- Qué papel juega Racsca dentro de mundo de la información?

**Anexo No.5**

**Información básica sobre el Uso de los Servicios de Información**

## **USO DE LOS SERVICIOS DE INFORMACION**

### *¿Qué es una Biblioteca?*

Colección de material impreso o escrito dispuesto y organizado con el propósito de estudio e investigación o de lectura general. También incluye colecciones de películas, microfilmes, discos fonográficos, diapositivas y materiales similares.

Las bibliotecas pueden dividirse de acuerdo con sus recursos bibliográficos, contenido, público a que se destina, organización; es así como existen bibliotecas nacionales, universitarias, especializadas, escolares, infantiles y públicas.

**Biblioteca Nacional:** Son instituciones de conservación del libro, verdaderos museos bibliográficos, depósito de toda la producción intelectual impresa en el país o relativa al mismo.

**Biblioteca Universitaria:** Su finalidad es ofrecer el mayor apoyo posible a la enseñanza y a la investigación. Son muy importantes para la formación de los futuros profesionales, dirigentes políticos y sociales del país.

**Biblioteca Especializada:** Es la que tiene un fondo bibliográfico sobre un tema concreto, por lo general pertenecen a un centro u organismo que las apoya por lo tanto se destinan a un público en especial.

**Biblioteca Escolar:** Funcionan dentro del ámbito del colegio o escuela, por lo tanto su colección se limita al nivel de sus usuarios.

**Biblioteca Infantil:** Como lo indica su nombre, sus servicios van dirigidos a lectores de edad pre-escolar. Su fin es despertar en el niño el gusto por las bibliotecas y la lectura.

**Biblioteca Pública:** Son de carácter popular y ofrecen servicios a los habitantes de una localidad distrito o región. Se acervo es general.

### *¿Qué es un Centro de Documentación y/o Información?*

Es una organización que selecciona, adquiere, almacena y recupera documentos específicos los que luego anuncia, resume e indiza para posteriormente difundirlos en respuesta a solicitudes o pedidos.

### *¿Qué es un Banco de Datos?*

Concebidos para proporcionar información sobre documentos de tercera mano tales como referencias, estadísticas o listas.

## ***SERVICIOS DE LAS UNIDADES DE INFORMACION***

- Préstamo a sala
- Préstamo a domicilio
- Consulta a revistas
- Archivo Vertical\*
- Resolución de consultas cortas\*
- Videoteca
- Préstamo interbibliotecario\*
- Mapoteca
- Alquiler de máquinas de escribir
- Orientación bibliográfica\*
- Orientación sobre la Biblioteca\*
- Bibliografías especializadas\*
- Consulta a Bases de Datos\*
- INTERNET\*
- Servicio de Localización de Información\*
- Diseminación de Información\*
- Pregunta - Respuesta\*
- Referencia\*

\*Servicios desconocidos por la mayoría de los estudiantes

## ***TIPOS DE MATERIALES***

Son los que reúnen la información básica que sirve de guía en todo proyecto de investigación.

**Guías:** Contienen información sobre cómo y dónde encontrar información sobre temas particulares.

**Bibliografías:** Consisten en una lista de publicaciones sobre un tema específico.

**Indices:** Son como las bibliografías pero más amplias ya que incluyen periódicos, etc. con un índice para su ubicación

**Enciclopedias:** Contienen información global sobre cerca de muchos tópicos, las hay generales y especializadas.

**Manuales y almanaques:** Compilan datos e información general en un solo volumen.

**Diccionarios:** Contienen lista alfabética de palabras con su significado.

**Anuarios:** Publicaciones anuales con información estadística y reciente.

**Directorios:** Contienen datos relacionados de direcciones, personas o instituciones.

**Atlas:** Son documentos muy útiles para localizar datos geográficos sobre clima, vegetación, población, etc.

**Memorias:** Contienen las actividades llevadas a cabo en una organización en un periodo determinado.

**Informes:** Se dan las citas estadísticas de las labores de una organización

**Repertorios:** Compendio en el que brevemente se hace mención de cosas notables. Se les llama también catálogos colectivos.

## **UNIDADES DE INFORMACION**

### **ASOCIACION DEMOGRAFICA COSTARRICENSE (ADC)**

300mts. norte 75este de Pozuelo - La Uruca

Tel.231-4211

Temas: \*Salud Sexual y Reproductiva \*Planificación familiar \*Demografía.

Servicios: Préstamo a sala y domicilio/Alquiler de videos/Fotocopiado/Préstamo Interbibliotecario / Base de Datos / Boletín de Alerta /Bibliografías Especializadas.

Horario: 8:00-12:00A.M. - 1:30-4:30P.M.

Responsable: Lucrecia Barboza Jiménez.

### **BIBLIOTECA EUGENIO TORTOS**

Ciudad Universitaria Rodrigo Facio

Tel.207-5149

Temas: \*Trabajo Social \*Antropología \*Sociología \*Historia \*Ciencias Políticas \*Periodismo \* Ciencias Políticas

Servicios: Préstamo Sala-Domicilio/Búsqueda Bibliográfica/Consultas en C.D.ROM/ Consultas por Teléfono/Préstamo Interbibliotecario/Generación de Catálogos de Trabajos finales de Graduación/Sistematización de Trabajos de Trabajo Social/Base de Datos del CEPAS sobre análisis de diarios nacionales con indicadores sociales.

Horario: 8:00A.M.-8:00P.M.

Responsable: Marjorie Solano Siles

### **BIBLIOTECA NACIONAL DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL (BINASS)**

Edificio del Hospital San Juan de Dios

Tel.221-6193

Temas: \*Salud \*Seguridad Social \*Ciencias de la Salud \*Medicina.

Servicios: Préstamo a sala y domicilio/Préstamo interbibliotecario/Archivo Vertical/Consulta por teléfono/Videos/Búsquedas bibliográficas especializadas/Solicitud de artículos por fax/fotocopias/Diseminación selectiva de información.

Horario: 8:00A.M.-6:00P.M.

Responsable: Virginia Siles

### **CENTRO DE ESTUDIOS PARA LA ACCION SOCIAL (CEPAS)**

San José

Tel. 225-9566

Temas: \*Sector Público (Finanzas, Movilidad Laboral, Política Social, Políticas y otros) \*Indicadores Socio-económicos (Condiciones Sociales, Pobreza, Empleo, Salud, educación y otros) \*Política interna (Encuestas, Lucha de Tendencias, Política y otros) \*Sector Social y Grupos de Presión (Sindicatos, Cooperativas, Grupos Sociales, Movimiento Solidarista y otros) \*Relaciones Internacionales (Cumbre Presidencial, Libre Comercio, Barreras Comerciales, Integración Regional y otros)

### **CENTRO DE INFORMACION INDUSTRIAL (CIIN)**

San José, Frente a Librería Lehmann

Tel. 222-4422

Ministerio de Economía, Industria y Comercio

Temas: \*Información Industrial (Indicadores Económicos, Industrias, Empleo, Maquila) \* Legislación.

Servicios: Acceso a bases de Datos/ Acceso a Internet/ Acceso a Racsapac/Préstamo Interbibliotecario/Fotocopiado/Investigación sobre temas específicos.

Horario: 10:00A.M.-3:00P.M.

Reponsable: Olga Rodríguez Blanco

**CENTRO DE INFORMACION Y DOCUMENTACION (PANIAMOR)**

San Pedro de Montes de Oca

Tel.253-9763

Temas:\*Niñez (Abuso contra Menores, Adolescentes, Embarazo Adolescentes, Aspectos Jurídicos, Drogas, Derechos del Niño, Comunicación, Educación Sexual, Familia, etc.)

Servicios: Consulta y referencia/Reproducción de documentos/Venta de folletos educativos, desplegados y afiches/Estudios Bibliográficos/Bases de Datos/Trámites de solicitudes de documentos al exterior /Videoteca.

Horario: 9:00-12:00A.M. a 1:00-5:00P.M.

Responsable: Yadira Vargas

**CENTRO NACIONAL PARA EL DESARROLLO DE LA MUJER Y LA FAMILIA (CMF)**

San Pedro de Montes de Oca

Tel.253-9624

Detrás de Spoon, Los Yoses

Temas:\*Mujer (Género y Familia, Trabajo Femenino, Igualdad de Oportunidades, Educación, Política)

Servicios: Préstamo a Sala/Fotocopiado/Grabación de Videos/Boletín Bibliográfico/ Bibliografías Especializadas.

Horario: 9:00-12:00A.M. 1:30-4:00P.M.

Responsable: Zelenia Rodríguez

**CONSEJO NACIONAL DE REHABILITACION Y EDUCACION ESPECIAL (CNREE)**

San José, 100 mts. norte del Patronato Nacional de la Infancia

Tel.257-8055

Temas: \*Discapacidad y su rehabilitación sico-social

Servicios: Préstamo a sala/Búsquedas bibliográficas/Guía de uso al material/Videos/Diapositivas.

Horario: 10:00-12:00A.M. - 12:30-4:00P.M.

Responsable: Ilse Herrera Arias

**CORTE E INSTITUTO INTERAMERICANO DE DERECHOS HUMANOS (IIDH)**

Los Yoses, 100 mts. sur de Spoon

Tel.225-2222

Temas: \*Derecho Internacional \*Doctrina \*Legislación \*Coyuntura social-económica y política  
\*Derechos Humanos.

Servicios: Préstamo a sala/Préstamo Interbibliotecario/Búsquedas especializadas/Consultas Resueltas/Servicio de Alerta/Consultas por teléfono/Base de datos.

Horario:1:30-6:00P.M.

Responsable: Winston Salas.

**DIRECCION GENERAL DE ESTADISTICA Y CENSOS**

San José, 100 mts. sur de la esquina suroeste del Parque Central

Tel.221-07-83

Temas: \*Censos \*Población \*Encuesta de Hogares \*Indicadores sociales y demográficos \*Defunciones \*Pobreza  
\*Índice de Precios \*Natalidad y Mortalidad \*Canasta Básica \*Estadísticas Vitales \*Estadísticas Comercio Exterior \*Construcción.

Servicios: Servicio. a Sala/Mapoteca.

Horario: 8:00A.M - 4:00P.M.

**FONDO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA INFANCIA (UNICEF)**

Pavas, 300 mts. sur 200 sureste de la Embajada Americana

Tel.296-2034

Temas:\*Infancia \*Política Social \*Mujer \*Salud y Educación \*Menor en Riesgo Social \*Derechos del niño  
\*Medio Ambiente.

Servicios: Préstamo a sala y domicilio/Préstamo interbibliotecario/Material Audiovisual/Bibliografías Especializadas/Base de Datos/Consulta telefónica/Fotocopias.

Horario: 8:00A.M.-4:30P.M.

Responsable: Pilar Cruz

**INSTITUTO LATINOAMERICANO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA PREVENCION DEL DELITO Y TRATAMIENTO DEL DELINCUENTE (ILANUD)**

San José. Antiguo Edificio de Migración, 3er Piso

Tel.257-5826



**Temas:** \*Delincuencia \*Política criminal \*Justicia Penal \*Ciencias penales \*Criminología \*Derechos Humanos  
\*Administración de justicia.

**Servicios:** Reproducción de documentos y envío de los mismos/Bibliografías Especializadas/Préstamo a sala/Préstamo Interbibliotecario/Búsquedas bibliográficas en Bases de Datos Nacionales e Internacionales.

**Horario:** 9:00A.M. - 12:00M.D.

**Responsable:** Lourdes Flores

**INSTITUTO CEN. DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS (INCAE)**

La Garita de Alajuela

Tel.443-0506

**Temas:**\*Administración \*Economía \*Agroindustria \*Banca y Finanzas \*Recursos Naturales \* Condiciones económicas y sociales.

**Servicios:** Préstamo de libros/Fotocopiado/Nuevos Artículos/Mini-Bibliografías/ Préstamo interbibliotecario/Servicio de Orientación /Bases de Datos

**Horario:** 8:00A.M. - 10:00P.M.

**Responsable:** Thomas Bloch

**INSTITUTO DE INVESTIGACIONES SOCIALES. CENTRO INTEGRADO DE DOCUMENTACION CEN. EN CIENCIAS SOCIALES (CIDCACS)**

Sabanilla. La Rotonda de Betania 25 mts. al sur

Tel.207-5631

**Temas:** \*Ciencias Sociales (América Central, América Latina y el Caribe)

**Servicios:** Préstamo a sala y domicilio/Búsquedas Bibliográficas/Bibliografías especializadas/Bases de Datos/Atención por teléfono.

**Horario:** 8:00 - 12:00M.D.

**Responsable:** Ana Lucía Jiménez

**INSTITUTO DEL NIÑO (INI). CENTRO FOCAL.**

Campus Universidad Nacional-Heredia

Tel.277-33-79

**Temas:**\*Niño (Salud-Educación-Social-Farmacodependencia-Jurídica) \*Familia.

**Servicios:** Resolución de consultas en Base de Datos por teléfono, correo, fax o personalmente/Reproducción de documentos/Canje de Publicaciones/Producción de Bibliografías Especializadas/Servicio de Referencia y Orientación/Diseminación selectiva de información.

**Horario:** 8:00A.M. - 5:00P.M.

**Responsable:** Ana Etelgibe Molina.

**INSTITUTO SOBRE ALCOHOLISMO Y FARMACODEPENDENCIA (IAFA)**

San Pedro de Montes de Oca, Barrio La Granja

Tel.224-6122

400 Sur del Banco Popular

**Temas:** \*Drogadicción \*Tabaquismo \*Alcoholismo \*Drogas Ilícitas \*Prevención

**Servicios:** Préstamo/Diseminación de la Información/Boletín Bibliográfico/Servicio de Resúmenes de Traducciones/Videoteca/Base de Datos del CICAD (abuso de drogas)/Servicio referencial hacia el BINASS, Biblioteca OIT, ILANUD, etc.

**Horario:** 7:30A.M. - 4:00P.M.

**Responsable:** Zulay Calvo

**MINISTERIO DE PLANIFICACION NACIONAL Y POLITICA ECONOMICA (MIDEPLAN)**

San José

Tel.223-2322

Temas: \*Planificación \*Política de Desarrollo \*Proyectos de Desarrollo \*Financiamiento \*Reforma del Estado \*Planes de Desarrollo.

Servicios: Préstamo/ Acceso a Bases de Datos/Búsquedas Bibliográficas

Horario: 8:00A.M.-4:00P.M.

Responsable: Maribel Vallejos

**RED NACIONAL DE INFORMACION MUJER, SALUD Y DESARROLLO (REDIM)**

Campus Universidad Nacional-Heredia

Tel.277-34-58

Temas: \*Mujeres (Salud, Violencia Doméstica, Derechos de la Mujer, Cultura, Educación, Familia, Teoría feminista, Políticas, Trabajo, entre otros)

Servicios: Consulta en Sala/Búsqueda en Base de Datos/Videos/Atención por Teléfono y por Correspondencia/Fotocopiado.

Horario: 8:00-12:00 1:30-4:00P.M.

Responsable: Yenory Rodríguez

**OTRAS UNIDADES DE INFORMACION QUE NOS PUEDEN SER UTILES PARA LA INVESTIGACION DEL TRABAJADOR SOCIAL ENTRE OTRAS SON:**

Centro de Documentación del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Centro de Información de la Organización Internacional del Trabajo

Centro de Documentación de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional

Centro de Información de la Alta Comisión de las Naciones Unidas para los Refugiados

**Anexo No.6**

**Cartas para la técnica "La carta"**

San José, 4 de mayo de 1995

Estimado Compañero:

Al recibo de esta carta espero te encuentres bien; por mi parte te cuento que estoy realizando una investigación sobre **"El papel de la mujer en los hogares donde el padre de familia es alcohólico"**. A pesar de ser un tema muy frecuente en nuestro país, no he logrado recolectar la información suficiente para sustentar esta tarea.

Conociendo la labor que un trabajador social realiza, ruego me indiques qué instituciones o fuentes de información puedo consultar para conseguir la siguiente información:

ALCOHOLISMO \_\_\_\_\_  
PAPEL DE LA MUJER \_\_\_\_\_  
FAMILIA \_\_\_\_\_  
AGRESION \_\_\_\_\_  
EMPLEO \_\_\_\_\_

Me despido no sin antes agradecerte la colaboración que me puedas dar al respecto.

Hasta pronto, tu amigo.

Armando Casas

Illinois, 4 de mayo de 1995

Estimado Colega:

Después de saludarte y deseando lo mejor de lo mejor para tí, paso a contarte sobre la investigación que debo desarrollar como requisito final para obtener el grado de maestría en Trabajo Social.

El tema es "El Embarazo en las adolescentes de Costa Rica : Causas y Consecuencias". Como debes suponer, el conseguir esta información se me hace difícil, solamente a través de \_\_\_\_\_, puedo tener acceso a algunas de ellas.

Es por lo que abusando de tu amistad, me permito pedirte que me indiques a qué instituciones puedo escribir para que me proporcionen los siguientes datos:

TESIS AFINES AL TEMA \_\_\_\_\_  
EMBARAZO EN ADOLESCENTES \_\_\_\_\_  
IGUALDAD DE OPORTUNIDADES \_\_\_\_\_  
FAMILIA \_\_\_\_\_  
SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA \_\_\_\_\_

Espero poder estar pronto por allá, saludos a todos nuestros amigos, te recuerda,

Pompilio Primitivo

Guanacaste, 4 de mayo de 1995

Estimado Amigo:

Mi deseo que te encuentrés bien de salud y culminando tus estudios. Yo por mi parte estoy realizando la investigación final del curso, la cual se titula "Análisis sobre la situación del menor trabajador del Area Metropolitana".

Como yo sé que vos tenés más experiencia en lo que es búsqueda de información, te solicito me indiqués qué fuentes de información debo revisar o instituciones puedo visitar para conseguir información al respecto.

Yo considero que los siguientes son los aspectos que tendría que abordar en esta investigación:

DESARROLLO SOCIAL \_\_\_\_\_  
ESTADISTICAS DE EMPLEO \_\_\_\_\_  
ESTRATOS DE EMPLEO \_\_\_\_\_  
INDICADORES SOCIALES \_\_\_\_\_  
DERECHOS DEL NIÑO \_\_\_\_\_

En espera de tu respuesta, te saluda,

Marytierra

**Anexo No.7**

**Preguntas para la técnica "La liga del saber"**

## **“LA LIGA DEL SABER”**

- Por qué son importantes las guías como fuente de información?
- Indique el nombre de una base de datos en disco compacto existente en el país.
- En qué le puede ayudar a un investigador el servicio de “resolución de consultas cortas”?
- Por qué es importante la información del archivo vertical?
- Dé un ejemplo de pregunta para el servicio de “pregunta-respuesta”.
- Qué diferencia existe entre un centro de información y una biblioteca?
- Cuál es la biblioteca que en nuestro país maneja la información más actualizada en lo que a datos estadísticos concierne?
- Nombre dos instituciones que realicen los trámites pertinentes para conseguir documentos en el exterior.
- Mencione dos diferencias entre una biblioteca pública y una universitaria.
- Dentro del mundo de la información RACSA juega un papel muy importante, por qué?
- Qué es un índice?
- Mencione tres medios por medio de los cuales puede un usuario tener acceso la información.
- Qué es un disco compacto?
- Para qué le sirve Internet a un investigador?
- Qué es una base de datos?
- De los servicios que prestan las unidades de información, mencione dos que sean novedosos para usted.
- En una investigación sobre desarrollo social, cuál memoria institucional consultaría usted?
- Los planes nacionales de desarrollo en qué institución los ubica usted?
- De qué le sirve a usted consultar el Social Science Index?
- Qué unidad de información lleva una sistematización de los trabajos de Trabajo Social?
- Qué tipo de información contiene el anuario estadístico de América Latina y el Caribe?



**Anexo No.8**

**Cuestionario para evaluar la Jornada impartida a los estudiantes  
de la Carrera de Trabajo Social, Sede Occidente**

**EVALUACION DE JORNADA  
DE FORMACION DE USUARIOS A  
ALUMNOS DE CARRERA TRABAJO SOCIAL  
SEDE OCCIDENTE**

Sírvase llenar el siguiente cuestionario y responda de manera objetiva y crítica a las siguientes preguntas:

**I. PARTE: Selección única**

Marque con una equis (X) la opción que señala el grado de cumplimiento de acuerdo con su criterio.

ASPECTOS POR EVALUAR	MAL	REGULAR	BIEN	MUY BIEN
1. Se presentan los temas de manera adecuada, coherente y completa.				
2. El mensaje que se transmitió fue comprensible.				
3. Los términos técnicos fueron claramente explicados				
4. El número de horas de la jornada fueron las suficientes.				
5. El empleo de las dinámicas fue apropiado				
6. Las explicaciones y ejemplos aclararon el mensaje				
7. Fue importante para usted la jornada				
8. El contenido de la jornada le sirve para satisfacer sus necesidades como usuario.				
9. La secuencia y la organización de las actividades fueron las adecuadas.				

## II. PARTE. Sugerencias

Anote sus sugerencias para mejorar la jornada.

10. - Cuál información cree usted debería **eliminarse** y cuál **incluirse**?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
11. - Considera usted que los temas tratados cumplieron sus expectativas de la jornada? Explique.
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
12. - Dé ejemplos de actividades que considera usted debería incluir la jornada
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
13. - De qué manera podría hacerse más interesante la jornada para ustedes?

Muchas Gracias