

## DISEÑO DE UN PLAN DE FORMACION DE USUARIOS EN LA SEDE DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

*Saray Córdoba González*

### Introducción

Con el presente estudio se pretende diseñar un plan de formación de usuarios para las bibliotecas de la Sede de Occidente, con el fin de promover el uso de los materiales bibliotecarios que ellos poseen. El estudio consta de dos partes principales: un diagnóstico de la población beneficiaria del plan, y la propuesta propiamente dicha. En el diagnóstico se trata de caracterizar al sector docente de la Sede, con el afán de conocer cuáles son sus necesidades de información e intereses, y detectar asimismo sus hábitos de búsqueda de información.

La primera parte es un estudio descriptivo, en el que se aplican algunas técnicas estadísticas simples. Como instrumento se utilizó un cuestionario, que se aplicó a un 50% de la población docente, escogido con una lista de números al azar. Estos representan los cinco departamentos en que se divide la Sede.

El instrumento estuvo basado en dos variables: la caracterización de la población y los hábitos de búsqueda de información. En el primer caso, se entiende por caracterización, los rasgos que presentan los docentes, los cuales determinan sus intereses y necesidades. En el segundo caso, se trata de aquellas formas que utilizan los profesores habitualmente para buscar la información. Esas formas deben cubrir todas las posibilidades que las bibliotecas le ofrecen, con el fin de sacar mejor provecho de la información.

A partir de estas variables, se definieron algunos indicadores, según se especifican aquí:

- la especialidad de los docentes.
- las actividades académicas que realizan, y
- los campos de interés, para su caracterización.

Para la segunda variable se plantean los siguientes indicadores:

- tipos de documentos que necesitan,
- lugares donde acostumbran buscar la información, y
- servicios que necesitan.

Los datos obtenidos fueron tabulados manualmente y analizados con base en la teoría planteada.

La segunda parte es el diseño del plan que se propone, basado en los resultados del diagnóstico. Este diseño se realizó con base en el "Modelo metodológico de diseño curricular" (Gurdián, 1979), con las adaptaciones necesarias, las cuales consistieron en las siguientes variantes:

1. El modelo está concebido para diseñar planes de estudio universitarios. En el caso que se presenta, no consiste en un plan que conduzca a un título, sino que es un plan de formación solamente. Por ello no se tomaron en cuenta algunos detalles, como la asignación de créditos, por ejemplo.
2. El modelo propone -y es parte muy importante- la definición del profesional ideal. En este caso no se trata de formar a un profesional, sino a un usuario de la información. Aún así se define al usuario-docente que se desea.
3. Los fundamentos que el modelo propone, se han tomado en cuenta, haciendo uso de los resultados del diagnóstico. Asimismo, se describe el contexto en que el usuario se desenvuelve con el fin de aportar información al respecto.

El modelo se aplicó en los aspectos esenciales que lo conforman, con el que se obtuvo el resultado deseable. Se escogió este modelo porque se adapta a las necesidades de la educación superior, como en este caso, además de que se considera que su concepción es adecuada por cuanto, según sus propias palabras, "propende hacia la renovación o el cambio que la sociedad necesita (Gurdián, 1979, p. 17).

De esta manera, se presenta un plan que podrá ser aplicado para formar a los usuarios-docentes, con el fin de incrementar el índice de uso de los materiales de las bibliotecas. Este proceso se justifica en tanto que los materiales son cada vez más costosos y por lo tanto escasos. En épocas de crisis, como la que se vive, no se puede permitir que existan múltiples recursos almacenados en las bibliotecas, sin que se les saque algún provecho.

### Objetivos

1. Realizar un estudio de usuarios de la Biblioteca de la Sede de Occidente, con el fin de caracterizarlos y determinar cuáles son sus hábitos de búsqueda de información.
2. Diseñar un plan de formación de usuarios, con base en los resultados del estudio.

### Objetivos específicos

1. Identificar las principales características de los docentes de la Sede de Occidente, en términos de su quehacer académico.
2. Determinar cuáles son los hábitos para obtener información, de esos mismos docentes.
3. Estudiar las posibilidades informativas que ofrece la Biblioteca de la Sede Occidental, a los docentes que fueron caracterizados.
4. Definir un plan de formación que permita variar los hábitos de consumo de información y explotar así, en forma más racional, los recursos informativos con que cuenta la biblioteca.

### Antecedentes

El campo de la formación de usuarios es muy reciente. Se menciona que sus inicios

datan de 1948 cuando se comenzó a usar el término "estudio de usuarios", proceso que ha sido la base para un posterior plan de formación de usuarios. En realidad, este estudio corresponde al diagnóstico que necesariamente se ha de realizar para proponer un plan de formación. Pero a partir de allí, se inició toda una corriente que permitió poner mayor atención al usuario, como principio y fin de los servicios de información. De esta manera, la formación de usuarios tomó auge en la década de los 70, cuando la Unesco se dio a la tarea de impulsar diferentes estrategias para lograr darle esa mayor atención que éste requiere.

Tradicionalmente la formación de usuarios se realiza en Costa Rica, y específicamente en bibliotecas universitarias, para los estudiantes que ingresan a la Universidad, tratando de que éstos aprendan a utilizar los servicios que ofrece la biblioteca. Para ello se recurre a los medios audiovisuales que complementan las explicaciones de los bibliotecólogos, con lo cual se transforma en una charla, donde hay un informante y varios receptores, generalmente pasivos. Esta formación ha sido indispensable por cuanto los estudiantes vienen de los colegios sin saber localizar un libro en la biblioteca, de manera que se hace necesaria una explicación detallada.

No obstante, existen pocas experiencias de formación de los docentes, pues generalmente se aduce falta de tiempo, falta de personal y otros pretextos, con tal de dejar para después tan importante tarea. Pero se comprende aquí, que la formación de los docentes es más ventajosa, en tanto que éstos se convierten en agentes multiplicadores hacia los estudiantes.

### Revisión conceptual

Se han utilizado indistintamente los términos "educación", "formación" o "instrucción" de usuarios. Sin embargo, Wilson (1980, p. 34) ha destacado las diferencias que existen entre ellos:

"...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, adquieren conciencia del valor de la información para actividades y para la vida cotidiana, adopten actitudes positivas con respecto a la necesidad de buscar información y estén motivados para utilizar y 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".

Se deduce así que el término "formación de usuarios" es el más adecuado en este caso que nos ocupa y por lo tanto, será el que se utilice en este estudio. En efecto, se pretende que el usuario docente pueda localizar eficientemente la información, dispersa en diversas fuentes, con el fin de prepararse mejor en sus labores académicas.

Jiménez (1986) define los objetivos de la formación de usuarios, de la siguiente manera:

1. "Instruir al usuario para que utilice métodos y técnicas adecuadas en la práctica informativa y que posibiliten racionalizar el trabajo intelectual en su propio campo a través de un sistema de información determinado.
2. Hacer más eficiente y productivo el sistema, subsistema o servicios informativos que se brindan", y otros más (p. 86).

Estos objetivos, planteados de esta forma, abarcan las distintas posibilidades que ofrecen la educación y la formación de usuarios, de manera que una simple charla abriría una gama de posibilidades para la incentivación en el uso de los recursos informativos. Esto nos abre la posibilidad de pasar de la formación a la educación del usuario, tal como los define Wilson (1980). Aunque Jiménez (1986) se declare partidario de iniciar desde la educación hacia la formación, esto es, en sentido inverso, en Costa Rica se puede justificar que la formación será la manera de atraer inicialmente al usuario para ofrecerle una capacitación que tendrá una utilidad inmediata y que le abrirá luego una amplia perspectiva hacia la concientización de la importancia social de la información. Por ejemplo, enseñándole al docente cómo utilizar los índices de su especialidad, es posible que éste se sienta motivado hacia la utilización de las publicaciones periódicas con mayor asiduidad y trate de buscar otras herramientas que le amplíen su búsqueda, cuando observe los resultados positivos que obtiene.

Por otro lado, según lo afirman (1977, p. 74) "al adulto le interesa aprender solo aquello que tiene aplicación directa, ya sea en su contexto laboral o en alguna etapa de su vida". La educación del usuario es muy importante,

pero debe ofrecerse desde que el niño en la escuela, ya que en la situación del adulto, es difícil lograr las metas que propone Wilson, a excepción de que se utilice una estrategia bien definida.

### 3. Metodología para la formación de usuarios

Como se expresó anteriormente, el estudio de usuarios es indispensable para iniciar un programa de formación. Esta investigación previa será la que arroje luz para decidir las características que tendrá el programa; por ello ésta sería la puerta de entrada hacia cualquier estrategia que se defina de formación de usuarios.

En cuanto a la realización de este estudio, Wilson (1977, p. 26) propone que debe tender a dar respuesta a seis preguntas generales:

1. ¿A quién se dirige la formación?
2. ¿Por qué es necesaria la formación?
3. ¿Qué intenta lograr el programa de formación?
4. ¿Dónde debe impartirse la formación?
5. ¿Qué métodos de formación deben utilizarse?
6. ¿Cuándo debe impartirse la formación?

De esta manera, se estarán cubriendo diversos aspectos para que el estudio arroje la información pertinente, de manera que se pueda definir científicamente la concepción del programa que se desea.

En términos de diseño curricular, esta etapa corresponde al diagnóstico de necesidades que Hilda Taba expone como el inicio del proceso de diseño.

Tyler (1979) propone que para definir los objetivos educacionales que tendrá el plan, debe realizarse un estudio sobre los educandos, y de igual manera Saylor y Alexander (1970) proponen que los determinantes del curriculum vienen entre otros, de los alumnos, de las estructuras y demandas o de la naturaleza del conocimiento. Por último, Gurdián (1979) habla de la necesidad de un diagnóstico para que con base en él, se puedan definir los objetivos, contenidos, metodología y la estructuración del plan de estudios.

Comprendida la necesidad de este diagnóstico, se pasará a revisar los diferentes métodos que existen para este fin. Jiménez (1985) agrupa los métodos y medios en cuatro posibilidades:

- a. *Trabajo de orientación y asistencia a usuarios:*  
Incluye diferentes actividades que permiten la interacción especialista-usuario, pero tienen la limitación de ser muy costosos pues se trata de atención individual.
- b. *Edición de publicaciones y materiales especiales:*  
Incluye material impreso y audiovisual lo cual permite llegar en forma más masiva a los usuarios. Tienen el inconveniente de que no le permiten al usuario profundizar en los aspectos que le interesan.
- c. *Enseñanza y eventos:*  
Incluye cursos, seminarios, talleres, visitas dirigidas, encuentros profesionales y otros. También permite la interacción, pero asimismo, resulta costosa.
- d. *Medios masivos de difusión:*  
Se adaptan mejor a la educación de usuarios, pues tienen una cobertura masiva. Comprende la radio, televisión, cine y prensa. Como desventaja puede señalarse el costo, la poca interacción y la rápida desactualización del contenido a que están expuestos.

Estos diferentes métodos pueden usarse solos o combinados, según sean las condiciones en que se desenvuelva el programa de formación de usuarios. Los medios audiovisuales han ocupado un lugar muy importante en estos casos, pues permiten una mejor comprensión y mayor flexibilidad al aplicarlos, según lo afirman Arboleda y Alvear (1972).

Es importante destacar para este caso, que la metodología debe permitir la participación activa del docente, no solo en la discusión de los principios que se comuniquen, sino también en la aplicación práctica de las técnicas que se enseñan. El docente debe reconocer la utilidad inmediata de los conocimientos que se

le impartan; de otra manera, perderá interés en lo que se trata de enseñar (Dohlmen, 1977, p.89). También, otros aspectos señalados por Dohlmen, incluyen: "los adultos desean decidir por sí mismos qué aprenden, cuándo y cómo (...) ellos saben decidir sobre los objetivos y en su parte los contenidos que desean adquirir, de acuerdo a sus necesidades, experiencias e intereses específicos" (Dohlmen, 1977, p.72).

## Resultados del diagnóstico

### 1. Caracterización del contexto

La Sede de Occidente cuenta con una población de 320 docentes, agrupados administrativamente en cuatro departamentos y un sistema. Esta es la sede Regional de la Universidad de Costa Rica, de mayor antigüedad y tamaño y por lo tanto, la de mayor experiencia. Imparte 22 carreras diferentes y desarrolla entre sus actividades académicas, diversos proyectos de investigación y acción social, de lo cual se puede deducir que su quehacer es muy variado.

Esta sede cubre doce cantones pertenecientes a la provincia de Alajuela; de ellos proceden 1800 estudiantes, quienes ingresan a las carreras que se imparten o realizan los cursos iniciales de carrera para terminar luego en la Sede "Rodrigo Facio". De esta manera, la sede cumple una doble función: ofrece las carreras completas para que el estudiante obtenga su título o sirve como centro de transición para que los estudiantes tengan acceso a otras carreras que allí no se imparten.

Cuenta con dos recintos, ubicados en San Ramón y Tareas, cada uno de los cuales tiene su biblioteca. Ambas contienen un total de 100.000 volúmenes y cerca de 150 títulos de revistas, además de otros materiales especiales. Sin embargo, dada su ubicación dentro del Sistema de Biblioteca, Documentación e Información (SIBDI) su acceso y servicios se extienden hacia todas las posibilidades que ofrecen las bibliotecas "Carlos Monge", "Luis D. Tinoco" y otras más pequeñas, ubicadas en las facultades u otras sedes regionales. De esta manera, los estudiantes, docentes y funcionarios administrativos de la Sede de Occidente tienen acceso a los materiales y servicios que

ofrecen estas bibliotecas, lo cual es importante tomar en cuenta a la hora de planificar cualquier acción.

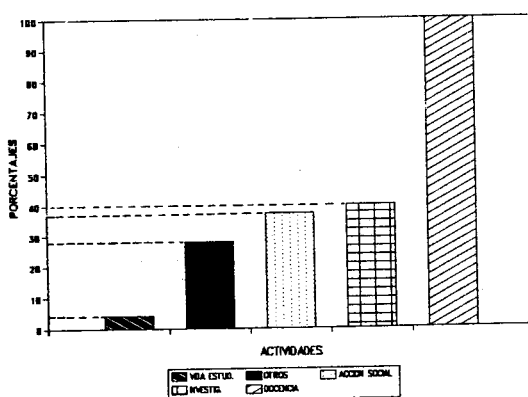
## 2. Caracterización de los docentes

De acuerdo con la muestra seleccionada, se encuentran 35 profesores que dieron respuesta al cuestionario. De ellos, 26,4% pertenecen al Departamento de Filosofía, Artes y Letras (FAL), 23,6% al Departamento de Educación, 21% al de Ciencias Naturales y otro tanto al de Ciencias Sociales, y un 8% al Sistema de Estudios Generales (SEG)<sup>1</sup>. Un 52,6% están dedicados únicamente a la docencia; esto es, no están desarrollando ningún proyecto de investigación ni de acción social, con lo cual se demuestra que una mayoría se limita a cumplir con las obligaciones docentes.

El gráfico No.1 muestra la distribución de los docentes, de acuerdo con las diferentes áreas del quehacer académico:

GRAFICO Nº 1

Tipo de actividades a las que se dedican los docentes de la sede de occidente



Si se toma en cuenta que un 40% se dedican a la investigación, se puede inferir que al menos para ese grupo, existe una necesidad objetiva de información. Con ello se quiere decir que para ese grupo, la información es indispensable, pues no hay investigación sin ella; sin embargo, la necesidad se puede calificar como objetiva, porque no todos los usuarios de ese grupo son conscientes de ella.

Los temas que se investigan son muy variados, según se muestra en la siguiente lista:

### Titulos de los proyectos de investigación que se desarrollan en la Sede de Occidente

1. Diagnóstico de necesidades agropecuarias del pequeño y mediano productor.
2. Historia económica de San Ramón.
3. Necesidades de capacitación didáctica en las áreas de Ciencias y Español a maestros de I y II ciclos.
4. Hermenéutica y Filosofía.
5. Nicolás de Cusa.
6. Diagnóstico pesquero del sector artesanal.
7. Cultivo y crecimiento del mejillón en el Golfo de Nicoya.
8. Materiales didácticos para la enseñanza de las lenguas clásicas.
9. Materiales didácticos para la enseñanza del italiano.
10. Estadística social práctica (Tomo III).

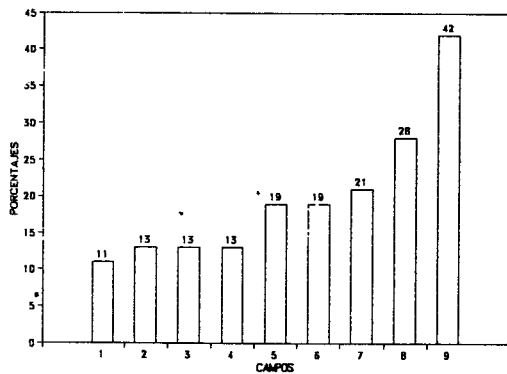
Otro tipo de actividad académica que se realiza es la acción social, donde se desarrollan varios proyectos de Trabajo Comunal Universitario y Extensión Docente, en los cuales participan un 37, 2% de los profesores. Estos van desde la capacitación a diversos sectores de la población, hasta la educación masiva en proyectos tales como salud oral o el museo de San Ramón.

También se destaca como una actividad importante, la participación en comisiones, ya que éstas generan una cantidad de información importante y asimismo, necesitan información para trabajar. En las comisiones se ubican un 48,6% de los docentes, en tipos de comisiones muy diversas, que van desde las permanentes (como evaluación, consejos asesores, juntas administrativas, etc.) hasta las comisiones "ad-hoc" que estudian opciones académicas, proyectos de reglamentos, construcciones, etc.

Consecuentemente, los campos de interés son muy variados. El gráfico siguiente muestra un resumen de las principales disciplinas que son prioritarias para los docentes encuestados:

GRAFICO Nº 2

Campos de interés de los docentes de la Sede de Occidente



- |              |               |                         |
|--------------|---------------|-------------------------|
| 1. Biología  | 4. Psicología | 7. Historia y Geografía |
| 2. Salud     | 5. Filosofía  | 8. Zona de Occidente    |
| 3. Filología | 6. Artes      | 9. Educación            |

En este gráfico se observa que el campo de interés más importante es el de la educación, lo cual es comprensible si se toma en cuenta que esa es la función primordial de la institución.

Además, se debe considerar que el Recinto Carlos Monge (ubicado en San Ramón) ha tenido una tradición pedagógica, desde que se dio la unión de la antigua Escuela Normal, -y luego Centro de la Universidad Nacional- a la Universidad de Costa Rica.

La información sobre la zona de occidente es otro campo relevante, sobre todo para los investigadores. Ello justifica en gran parte, la necesidad del proyecto de Centro de Documentación, que desde hace muchos años se viene gestando.

En gran medida, los campos que se definieron como prioritarios corresponden con la proporción de docentes existente en cada una de las disciplinas. Sin embargo, también corresponden a campos de interés general, como es el caso de la salud, la psicología o la educación.

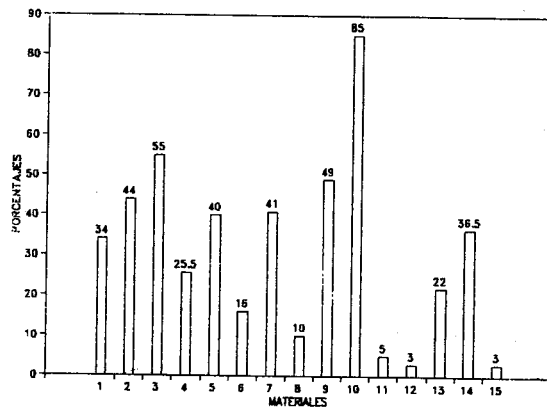
### 3. Hábitos de búsqueda de información

Estos hábitos se refieren a las formas que los docentes utilizan para localizar la información

que necesitan. Dentro de esta variable se analizarán como indicadores, el tipo de documento que más necesitan, los lugares donde acostumbran buscar la información y los servicios que utilizan. El Gráfico Nº 3 muestra los tipos de documentos que más necesitan:

GRAFICO Nº 3

Porcentaje de tipos de materiales que necesitan los docentes



- |                  |                           |                           |
|------------------|---------------------------|---------------------------|
| 1. Monografías   | 6. Boletines divulgativos | 11. Hojas divulgativas    |
| 2. Tesis         | 7. Memorias               | 12. Boletines misceláneos |
| 3. Bibliografías | 8. Resúmenes              | 13. Boletines técnicos    |
| 4. Informes      | 9. Textos                 | 14. Índices y abstracts   |
| 5. Periódicos    | 10. Rev. científicas      | 15. Videos                |

Se observa en el Gráfico Nº.3 que las revistas científicas son las más necesitadas, pero para ubicarlas no utilizan, en igual medida, los índices y abstracts. Ello significa que posiblemente los mecanismos de búsqueda de los artículos, sean la revisión directa de cada número o el servicio de alerta, que es utilizado por un 42,8% de los docentes encuestados.

Las bibliografías es otro tipo de documento que necesitan, aunque en la Sede existen muy pocas de ellas. No obstante, es posible que los docentes las consulten en otras bibliotecas del SIBDI o de otra forma, puede ser que con su respuesta estén demostrando su necesidad urgente de acceso a ellas.

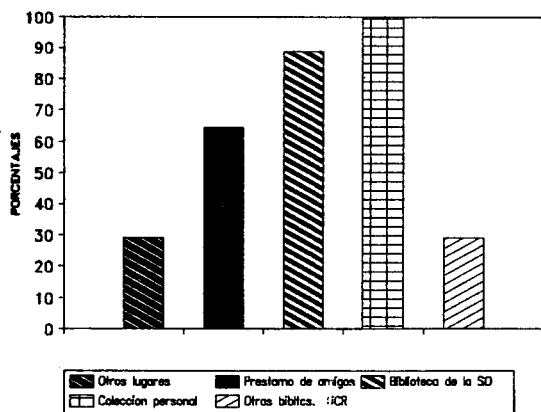
Los textos, los periódicos, las tesis y las monografías también son documentos necesitados por un 30% a un 50% de los docentes. Siendo éstos los tipos que tradicionalmente se utilizan más, resulta comprensible el resultado.

En cambio, cabe destacar que los que menos necesitan son los boletines -de diferente tipos informes, los resúmenes y las hojas divulgativas. En el caso de los videos, se justifica su escasa necesidad, dado que no existen en la biblioteca; estos fueron incluidos por un usuario en el ítem "otros".

Con respecto a los lugares donde los docentes acostumbran buscar información, se observa en el gráfico #4 que todos recurren a su colección personal, pero de ellos un 88,6% utilizan las bibliotecas de la Sede.

GRAFICO Nº 4

Lugares donde buscan información los docentes de la Sede de Occidente



De aquí se deduce que este dato es significativo, pues no se justifica que algún docente no utilice las bibliotecas de la Sede, aunque el grupo que sí lo hace representa un porcentaje alto. Esta constituye la principal fuente de información para los estudiantes, y si los docentes no la usan, es posible que los estudiantes no tengan la orientación necesaria para localizar la información que requieren.

Es interesante observar que el uso de otras bibliotecas y el préstamo por parte de amigos, ocupen un lugar importante (62,8%). Esta opción ocupa el segundo lugar, y es una de las formas más tradicionales que existen, sobre todo partiendo de la idea de que ello responde a una época en que las bibliotecas no estaban suficientemente desarrolladas. Actualmente no significa que un porcentaje tan alto recurra a esta forma de préstamo, aunque podría explicarse su causa estriba en el difícil acceso

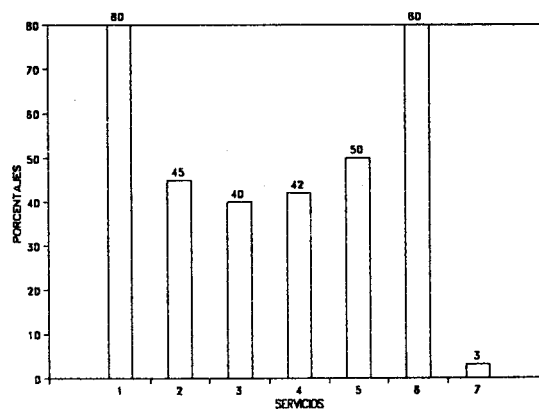
que todavía muchas bibliotecas presentan para sus usuarios.

Estos datos nos demuestran la necesidad de fomentar aún más, el uso de la Biblioteca entre los docentes. Sólo así se conseguirá que sus materiales sean explotados debidamente.

Por último, se revisará los servicios que dicen necesitar los docentes de la Sede. Entre las opciones que se les ofrecieron, se destacan en primer lugar, los resúmenes y la reproducción, con un 80% cada uno según se observa en el gráfico #5:

GRAFICO Nº 5

Porcentajes de tipos de servicios que necesitan los docentes



- 1. Resúmenes
- 2. Bibliografías anotadas
- 3. Bibliografías
- 4. Alerta
- 5. D.S.I.
- 6. Reproducción
- 7. Otros

La diseminación selectiva de información (DSI) es el servicio más demandado después de los anteriores. Este consiste en el recibo periódico de la información que el docente necesite, sin tener que solicitarla a la Biblioteca.

El tipo de información que se envía, es escogido con base en un perfil del usuario que se realiza antes de ofrecer el servicio.

Las bibliografías anotadas y corrientes, son demandadas por los profesores y asimismo, el servicio de alerta.

Es posible que los resultados relativamente bajos del uso de estos servicios se deban al desconocimiento que los docentes tienen de su existencia. Ello justifica la divulgación que la Biblioteca debe llevar a cabo, con el fin de

que los profesores descubran esos servicios tan importantes y los utilicen.

#### 4. CONCLUSIONES

De todo lo anterior, se desprenden las siguientes conclusiones que resultan relevantes:

1. La información es necesaria para todos los docentes de la Sede, aunque lo es aún más para un 40% de ellos que son los que realizan investigación. Así, el tipo de actividad académica que llevan a cabo, justifica plenamente la existencia de una necesidad objetiva de información, la cual debe ser satisfecha por la Biblioteca.
2. Las especialidades de los docentes son muy variadas, dado el carácter de multidisciplinariedad que tiene la Sede de Occidente. Esa variedad exige de la Biblioteca una respuesta muy agresiva en cuanto al tipo de información que ofrece y a su vez, requiere que los usuarios estén mejor informados para que logren explotar los recursos más efectivamente.
3. Los hábitos de búsqueda que tienen los docentes de la Sede son muy tradicionales. Se observa que la Biblioteca tiene muy poca influencia en ellos, lo cual demuestra la necesidad de una mayor divulgación de sus colecciones y servicios. No obstante, la conclusión más importante en este aspecto, es la necesidad que existe de cambiar esos hábitos para lograr que los profesores utilicen formas de búsqueda más eficientes y adecuadas.
4. Dentro de los tópicos que es necesario contemplar en un futuro plan de formación de usuarios, están el uso de los índices y abstracts -como una forma de agilizar los mecanismos de búsqueda- y la promoción de los servicios no tradicionales 2, el fomento del uso de documentos poco conocidos y la divulgación de lo que una Biblioteca puede hacer por facilitarle el trabajo al docente.

5. De acuerdo con la revisión bibliográfica que se presenta, se plantea la conveniencia de utilizar una metodología participativa, con unidades didácticas organizadas en forma modular, y aplicando para ello el modelo de Gurdíán (1979).

#### PROPUESTA

La siguiente propuesta consiste en un plan modular para formar a los usuarios-docentes de la Sede de Occidente, con el fin de que ellos logren explotar mejor los recursos de que disponen las bibliotecas de la Universidad de Costa Rica. Para su elaboración se tomó como base el modelo de Gurdíán (1979), tal como se mencionó anteriormente.

La propuesta se estructura en cuatro módulos; a cada uno de los cuales se le puede dar un tratamiento independiente. Con ello se pretende lograr una mayor flexibilidad y facilitar su aplicación. Cada módulo se acompaña de un sonoviso y el material impreso, que complementan las actividades docentes presenciales que se han de realizar.

Seguidamente se ofrecen los detalles de la propuesta:

##### 1. DEFINICION DEL USUARIO-DOCENTE

El usuario que se quiere formar debe tener las siguientes características:

- a. Será un profesor que reconozca la importancia de la información en su quehacer académico. Para ello será capaz de reconocer los tipos de documentos que le serán útiles en su actividad.
- b. Será capaz de utilizar los diferentes instrumentos que la Biblioteca pone a su disposición, para realizar la búsqueda de la información que necesita. Entre estos instrumentos se encuentran: el catálogo, los índices y abstracts, las bases de datos nacionales e internacionales, las bibliografías y otros.
- c. Utilizará los servicios que la Biblioteca le ofrece, tomando en cuenta no solo los tradicionales (como el préstamo o refe-



rencia) sino también los servicios novedosos, tales como el servicio de alerta, la DSI, la reproducción de documentos y la consulta a bases de datos.

- d. Podrá organizar la información recopilada, de manera que pueda facilitar la consulta posterior. Para ello sabrá hacer uso de fichas bibliográficas y conocerá algunas formas sencillas de almacenamiento.

## 2. OBJETIVOS

La propuesta pretende que los docentes de la Sede de Occidente, logren utilizar los mecanismos de búsqueda de información que le permitan obtenerla más ágilmente.

Los siguientes son los objetivos generales:

- a. Lograr que los docentes reconozcan la importancia que la información tiene en su labor académica.
- b. Lograr que los profesores de la Sede utilicen mecanismos de búsqueda de información más adecuados y ágiles.
- c. Lograr que los docentes apliquen las formas de obtención de información más ágiles, después de la búsqueda.
- d. Lograr que los docentes puedan organizar la información recopilada, con el fin de que la consulten posteriormente.

Los objetivos específicos se han clasificado en cuatro grupos, según las habilidades, destrezas, conocimientos y actitudes que se quiere formar.

### a. *Habilidades:*

Se pretende que al finalizar el proceso de formación, el docente sea capaz de:

- a.1. Ubicar los lugares más adecuados para obtener la información que necesita.
- a.2. Manejar los instrumentos adecuados para buscar la información.
- a.3. Utilizar los servicios más convenientes de acuerdo con sus necesidades.

- a.4. Clasificar la información obtenida con miras a su almacenamiento.

### b. *Destrezas:*

Al finalizar el plan, el profesor será capaz de:

- b.1. Utilizar los diferentes tipos de documentos existentes.
- b.2. Buscar los artículos de su interés en índices y abstracts.
- b.3. Encontrar los documentos deseados, en el catálogo.
- b.4. Hacer uso del archivo vertical para obtener la información de los diarios.
- b.5. Solicitar en los lugares adecuados, la consulta a las bases de datos nacionales e internacionales.
- b.6. Solicitar al exterior la reproducción del documento que le interesa.
- b.7. Elaborar, clasificar y almacenar las fichas bibliográficas con la información recopilada.

### c. *Conocimientos:*

Al finalizar el proceso, el profesor será capaz de:

- c.1. Identificar el comportamiento de la información en el mundo moderno.
- c.2. Identificar los diferentes tipos de documentos a que puede tener acceso.
- c.3. Distinguir los índices y abstracts más importantes, existentes en cada campo del conocimiento.
- c.4. Reconocer las funciones que cumplen las bases de datos con el fin de incentivar su uso.
- c.5. Conocer las vías más ágiles para obtener la información necesaria.

*d. Actitudes:*

- d.1. Reconocer la importancia que tiene la información para su quehacer académico.
- d.2. Reconocer el aporte que la Biblioteca puede ofrecer al desarrollo de su actividad.

- d.3. Relacionar el papel de la información con el desarrollo socio-económico de un país.

El siguiente cuadro muestra la relación de objetivos con las áreas que se identifican en el Plan. Estas áreas, se han definido de acuerdo con los objetivos señalados, y según la temática que se pretende cubrir.

Identificación de las áreas y su relación con los objetivos

Objetivos	Areas			
	1	2	3	4
<b>Habilidades</b>				
1. Ubicar los lugares para obtener información	x			
2. Manejar los instrumentos de búsqueda		x		
3. Utilizar los servicios más convenientes			x	
4. Clasificar la información obtenida				x
<b>Destrezas</b>				
1. Utilizar los diferentes tipos de documentos	x			
2. Buscar los artículos en índices y abstracts		x		
3. Encontrar los documentos deseados en el catálogo		x		
4. Hacer uso del archivo vertical		x		
5. Solicitar la consulta a bases de datos			x	
6. Solicitar la reproducción de documentos al exterior			x	
7. Elaborar y almacenar fichas bibliográficas con información recopilada				x
8. Ordenar los documentos obtenidos, aplicando formas sencillas de archivo				x
<b>Conocimientos</b>				
1. Identificar el comportamiento de la información en el mundo moderno	x			
2. Identificar los diferentes tipos de documentos	x			
3. Distinguir los índices y abstracts más importantes en cada campo		x		
4. Reconocer las funciones que cumplen las bases de datos		x		
5. Conocer las vías más ágiles para obtener la información necesaria			x	
<b>Actitudes</b>				
1. Reconocer la importancia de la información en el quehacer académico	x			
2. Reconocer el aporte que la Biblioteca puede ofrecer al desarrollo de su actividad	x			
3. Relacionar el papel de la información con el desarrollo socio-económico	x			

x Areas: 1. Importancia de la información, 2. Búsqueda de información, 3. Obtención de la información, 4. Organización de la información

### 3. CONTENIDOS

Con base en las cuatro áreas definidas, se desglosa los contenidos, de la siguiente manera. Cada área corresponde a un módulo, según se define en la estructura del plan:

*Importancia de la información:*

- a. La información como apoyo a las labores académicas.
- b. Importancia socio-económica de la información.
- c. Distintas unidades de información existentes en Costa Rica.
- d. Tipos de documentos que existen en una biblioteca moderna.

*Búsqueda de la información:*

- a. Uso del catálogo
- b. Cómo localizar artículos de publicaciones periódicas y otros.
  - b.1. Uso de índices y abstracts
  - b.2. Búsqueda en consultas resueltas y bibliográficas
  - b.3. Acceso a bases de datos
- c. El archivo vertical.

*Obtención de la información:*

- a. Servicios que ofrece una biblioteca.
  - a.1. Alerta
  - a.2. Diseminación selectiva de información

- a.3. Reproducción (nacional e internacional)
- a.4. Elaboración de bibliografías
- a.5. Préstamo interbibliotecario

*Organización de la información:*

- a. Las fichas bibliográficas.
  - a.1. Elaboración de las fichas
  - a.2. Clasificación
    - b. Almacenamiento de los documentos
      - b.1. Indización de los documentos
      - b.2. Descripción
      - b.3. Clasificación
      - b.4. Formas de almacenamiento: en carpetas, en bases de datos sencillas.

### 4. METODOLOGIA:

Como se mencionó anteriormente, se debe utilizar una metodología participativa, con actividades que promuevan la discusión y el desarrollo de destrezas. Sin embargo, las actividades deben ser cortas y atractivas a la vez, tomando en cuenta que el docente es una persona muy ocupada. Para ello se hará uso de los recursos audiovisuales, como un apoyo importante que fomentará la atención, con el fin de lograr mejores resultados. El desarrollo de habilidades y destrezas se logrará principalmente con la metodología de taller, la cual se aplicará en los módulos 2 y 4.

Seguidamente se presenta una relación de cada área con las actividades que se proponen:

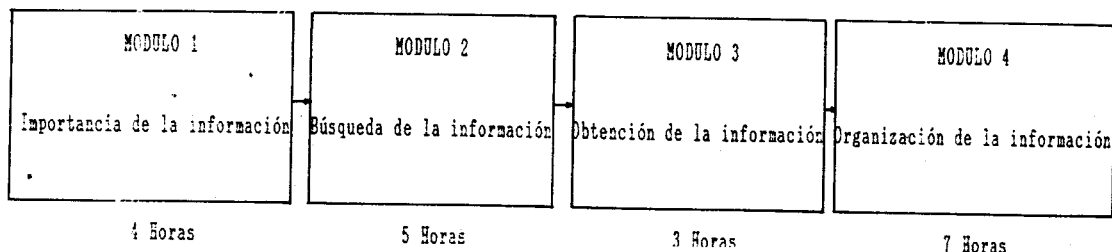
Areas	Actividades	Recursos
1. Importancia de la información	Técnica teatral, discusión Demostración con documentos <u>Lectura</u>	Papelógrafo y rotuladores, Sonoviso, Ejemplares de tipos de documentos
2. Búsqueda de la información	Charla Taller	Rotafolio, Indices y Abstracts; Revistas, científicas, ejemplares de consultas resueltas. Transparencias, carpetas de archivo vertical
3. Obtención de la información	Charla Discusión	Sonoviso Ejemplares de alerta Bibliografías
4. Organización de la información	Taller Demostración de una base de datos	Ejemplares de fichas y carpetas, Sonoviso Ejemplares de fotocopias y otros para almacenamiento.

## 5. ESTRUCTURACION

Como ya se mencionó, los contenidos-organizados en 4 áreas- se organizarán en 4 correspondientes módulos, cada uno de los cuales tendrá independencia, para que sean aplicados

en diferentes momentos. Sin embargo, es recomendable observar la secuencia que se propone, con el fin de sugerir una estructura ideal, aunque no es estrictamente necesario por las razones citadas anteriormente.

El siguiente gráfico demuestra la estructura que se sugiere:



La aplicación de los módulos en forma independiente o secuencial, depende de la evaluación diagnóstica que se realice al iniciar la aplicación del plan. Esta determinará el nivel de entrada que presentan los docentes. También se podrá tomar la decisión con base en los intereses inmediatos que expresen los profesores.

Se ha calculado el tiempo dedicado a cada módulo, de acuerdo con las actividades que se proponen, partiendo de las exigencias que presenta cada módulo. Por ejemplo, los módulos 2 y 4 tienen como actividad fundamental un taller, el cual exige mayor cantidad de tiempo, pues deben aplicar los conocimientos que se adquieren. Este "aprender haciendo", es una técnica mucho más efectiva, pues se combina la teoría con la práctica, pero requiere de más tiempo. La distribución del tiempo en términos de cantidad de días, depende de las condiciones en que se vaya a aplicar el plan y de la disposición que tengan los docentes para atender.

## 6. EVALUACION

La evaluación debe darse en dos niveles diferentes: uno que es la evaluación del plan en sí mismo, y otro es la evaluación del aprendizaje por parte de los docentes.

En el primer caso, la evaluación tendrá dos momentos<sup>3</sup>:

- Uno, durante la ejecución del plan, la cual consistirá en la aplicación de cuestionarios que llenarán los docentes, donde expondrán sus percepciones del plan. También se hará una evaluación participativa, donde los docentes opinen abiertamente acerca de la aplicación de las actividades realizadas.
- Otro momento, consistirá en una evaluación total del plan que se hará junto con la información recabada anteriormente y la que aporten los instructores que hayan intervenido en el proceso.

En el segundo caso, la evaluación tendrá tres momentos:

- Una evaluación diagnóstica que determinará el nivel de entrada de los docentes, así como sus expectativas acerca del plan.
- Una evaluación concurrente, que se realizará durante la ejecución de los módulos, y consistirá en promover la participación de los profesores, para que opinen sobre las actividades que se realizan.
- Una evaluación comprensiva, que se hará cuando finalice cada módulos, a fin de observar el alcance de los objetivos propuestos para cada uno de ellos.

Se debe reiterar, que es necesario que estas evaluaciones sean participativas y que ofrezcan la oportunidad de expresar todas las opiniones acerca de la medida en que los objetivos fueron alcanzado, los contenidos se cubrieron completa y claramente y las actividades fueron efectuadas en forma atractiva y dinámica. Todo ello contribuirá a evaluar la efectividad del plan y a corregir en el camino, los posibles errores que se cometan.

#### IV Conclusiones generales

El diseño de un plan de formación de usuarios-docentes para las Bibliotecas de la Sede de Occidente, ha de contemplar todas las características propias que éstos tengan, con miras a responder efectivamente a sus necesidades.

La evaluación de adultos exige que se dé en un ambiente libre, flexible e informal; de manera que se deben abandonar las prácticas tradicionales y en vez de ellas, aplicar métodos y técnicas participativas que involucren al adulto y mantengan su interés.

La necesidad de formar a los usuarios-docentes en esta institución es sumamente urgente, según lo determinan los resultados del diagnóstico que se elaboró. El plan propuesto presenta algunas ventajas como son:

- Su estructura en forma modular, lo cual permite su aplicación por partes, sin requerir largas sesiones que resultan cansadas.
- Propone actividades participativas, apoyadas por medios audiovisuales que coadyuvan a mantener la atención y el interés. También se pretende que con los talleres, se pueda lograr que el docente encuentre en los contenidos aportados, una utilidad inmediata.
- Las evaluaciones propuestas, permitirán hacer los ajustes necesarios, ya que en su aplicación se observarán los detalles que hay que corregir.
- El plan responde a las necesidades detectadas en el diagnóstico, tanto en cuanto a

los objetivos propuestos, como a los contenidos y las actividades que se sugieren. De esta manera, su diseño se basa en una realidad que se ha detectado científicamente, por lo que se garantiza el éxito de su aplicación.

#### Notas

1. El escaso número del SEG se explica en el hecho de que este sistema no tiene profesores propios, sino que son "prestados" por los otros departamentos. Esto significa que muy pocos docentes tienen un sentimiento de pertenencia al SEG.
2. Con ello se quiere hacer mención a los servicios de DSI, Alerta, distribución de bibliografías anotadas, traducciones, consulta a bases de datos, etc.
3. Se parte de que la evaluación diagnóstica ya fue hecha, al diseñar el plan. Esta es la que se presenta en el capítulo II.

#### Bibliografía

- Arboleda, O.; Alvear, A. "Medios audiovisuales en la instrucción de usuarios de la información". *En: Seminario Latinoamericano, sobre preparación de Cientistas da Informação, México. Río de Janeiro: IBBB, 1972. p. 277-244.*
- Bonnichon, Monique. "El formador: elemento clave del desarrollo de los sistemas de información AGRIS y CARIS". *Revista AIBDA 9 (1): 55-63, 1988.*
- Cordoba G., Saray. "Metodología participativa aplicada a los estudios de usuarios en biblioteca universitarias". *En: Primer Encuentro de Bibliotecas Universitarias Ecuatorianas, Guayaquil, 14-18 Nov., 1988. Ponencias. Guayaquil: Universidad de Guayaquil, 1989.*
- Dhyani, P. "Need for library instruction to readers in Rajasthan University: a survey". *Unesco Bulletin for Libraries 28 (3): 156-159, 1974.*
- Dietrich, J. "Library use instruction for older adults". *Canadian Library Journal. 41 (4): 203-210, 1984.*

- Droog, J. "Anticipative education of the user of information". *International Forum of Information and Documentation*. 7 (1): 30-31, 1982.
- \_\_\_\_\_. "The education of the information user". *International Forum of Information and Documentation*. 1 (4): 26-32, 1976.
- Erick, Elizabeth. "Professional training for user education: the U.K.". *Journal of Education for Library and Information Science* 28 (1): 26-37, Summer, 1987.
- Escariz Arias, Manuel. "Consideraciones generales sobre el uso de los medios audiovisuales en la enseñanza universitaria". *Revista Cubana de Educación Superior* 3 (2): 48-61, 1983.
- Fjalibraut, Nancy. "Planning a programme of library user education". *Journal of Librarianship* 9 (3): 199-211, Jul., 1977.
- Gietz, Ricardo. "La formación y el adiestramiento del investigador como usuario de la información". En: Seminario Latinoamericano sobre Preparação de Cientistas de Informação, México. Río de Janeiro: IBBD, 1972. p. 273-283.
- Gurdián, Alicia. *Modelo metodológico de diseño curricular*. San José: Universidad de Costa Rica, 1979.
- Haedo Maden, Julio. "Nivel de educación de usuarios en la Empresa de Cítricos "Victoria de Girón". Situación actual y recomendaciones para la elaboración de un programa". *Actualidades de la información científica y técnica*. 17 (5): 31-68, Oct. 1986.
- Harris, K. "User education". *Libri* 32 (4): 327-336, Dic. 1982.
- Jiménez Denis, M. "Consideraciones sobre la educación y formación de usuarios de la información en Cuba". *Actualidades de la información científica y técnica* 17 (3): 83-109, 1986.
- Lopera Quinceno, G. "Un nuevo enfoque en la formación de usuarios: la experiencia colombiana". *Revista AIBDA* 9 (1): 65-80, 1988.
- Saylor, J. Galen; Alexander, W.M. *Planeamiento del currículo en la escuela moderna*. Buenos Aires: Troquel, 1970.
- Taylor, P.T. "La educación de los usuarios y el cometido de la evaluación". *Boletín Unesco para Biblioteca* 32 (4): 271-279, 1978.
- Tocatlian, J. "Formación de usuarios de la información: programas, problemas y perspectivas". *Boletín Unesco para Biblioteca* 32 (6): 382-390, 1978.
- UNESCO, Unisist. *Educación y formación de los usuarios de la información científica y técnica: guía para profesores* /por A.T. Evans; R. Rhodes y S. Keenan. París: Unesco, 1977.
- Wilson, T.D. "The investigation of information use and user's needs as a basis for training programmes". *International Forum of Information and Documentation*. 2(4): 25-29. 1977.
- \_\_\_\_\_. *Directrices para el planeamiento y la ejecución de un plan nacional de formación y enseñanza para el uso de la información*. París: UNESCO, 1980. 54 p. (PGI/80/WS/28).