

## UN ESTUDIO CUALITATIVO SOBRE EL USO DE LA INFORMACIÓN EL CASO DE LA SEDE DE OCCIDENTE DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA<sup>1</sup>

Saray Córdoba González<sup>1\*</sup>  
saraycg@costarricense.cr

María Iveth Barrantes Rodríguez<sup>1\*</sup>  
iveth\_02@costarricense.cr

Fecha de recepción: 23 de junio 05 / Fecha de aceptación: 12 de agosto 05

### Resumen

*El presente estudio tuvo como fin conocer el comportamiento, hábitos y costumbres de los docentes de la Sede de Occidente, Universidad de Costa Rica, con respecto al uso de la información como vía para evaluar su cultura de información. Expone los resultados obtenidos a partir de la aplicación de dos sesiones de grupos focales, en los que los profesores expusieron sus percepciones, prácticas y conocimientos acerca del tema. El análisis se realiza a la luz de la teoría de la cultura de la información, y con ello se llega a conclusiones y recomendaciones, entre las que se destaca como fundamental la necesidad de que la Sede cuente con un sistema y una política de información.*

**Palabras clave:** Cultura de Información – Sede de Occidente – Universidad de Costa Rica – Uso de la información – Docencia – Educación Superior

### Abstract

*The aim of this study is to know the information behaviour, habits and customs of professors from the Sede de Occidente, Universidad de Costa Rica, related to the information use as a way to assess their information culture. Here, there are the research results from the focal groups application technique where professors talked about their practices, knowledge and perceptions. From the information culture theory the authors analyzed the data and concluded that an information system and information policy are essential requirements to the Sede de Occidente.*

**Keywords:** Information Culture – Sede de Occidente – Universidad de Costa Rica – Information Use – Teaching – Higher Education

---

\* Sede Regional de Occidente, Universidad de Costa Rica, San Ramón.

---

1 Investigación desarrollada con el apoyo de la Vicerrectoría de Investigación, proyecto n. 540-A2-020.

## Introducción

La información es un elemento indispensable en la vida diaria, en la actividad profesional, en la investigación y en toda actividad humana que conduzca a resolver problemas y tomar decisiones. En una institución de educación superior, estos requisitos se tornan aún más importantes, pues el trabajo docente, de investigación, de aprendizaje y de comunicación, no se puede realizar sin el ingrediente de materia prima que es la información. Por ello nos propusimos indagar cuál es el comportamiento del docente en la búsqueda y uso de la información, o en otras palabras, cómo logra satisfacer su necesidad de información.

Para llevarlo a cabo, elaboramos un estudio cualitativo con docentes de la Sede de Occidente de la Universidad de Costa Rica, aplicando para ello la técnica de grupos focales que nos condujo a profundizar en las percepciones que ellos tienen sobre su quehacer. El estudio abarcó también a funcionarios administrativos y estudiantes; sin embargo, por razones metodológicas solo tomamos en cuenta a los docentes en este artículo. Éstos se distribuyeron en dos grupos de doce personas cada uno, formados por profesores e investigadores procedentes de tres diferentes niveles: inicial, medio y experimentado

El primer nivel estuvo conformado por algunos profesores interinos, con experiencia reciente en la labor docente (entre dos y seis años). El segundo nivel, se conformó con profesores instructores, adjuntos o interinos con mediana experiencia (entre siete y diez años) y el tercer nivel se conformó con profesores de mucha experiencia (más de once años), con un nivel de asociado o catedrático y que hubieran ocupado puestos de dirección en la Sede. En este último caso, se convocó a los ex Directores y a quienes hubieran ocupado puestos en las Coordinaciones Generales<sup>4</sup>.

## La cultura de información

El estudio partió del concepto de Cultura de Información como la teoría básica que enmarca el análisis de los datos obtenidos. Inicialmente consideramos la definición de Menou (1996, p. 298) como “la habilidad de los individuos o grupos para hacer el mejor uso posible de la información”. Posteriormente recurrimos a Artiles y García (2000, p. 51) para exponer una definición más ajustada a la realidad:

“la habilidad de los individuos de entender y emplear información impresa en las actividades diarias, en el hogar, en el trabajo, y en los actos sociales con la finalidad de cumplir los objetivos de uno y de desarrollar el conocimiento y el potencial de uno mismo”.

Sin embargo, fue necesario enriquecerla hasta llegar a la siguiente definición adaptada:

“Es la habilidad de entender y emplear información, impresa o digital, en las actividades cotidianas, profesionales o científicas, con la finalidad de cumplir con los objetivos de uno o de desarrollar el conocimiento y el potencial de uno mismo”.

Más recientemente, Ramírez (2001, p. 198) basándose en la definición de Aguirre (1997), establece que es

“un proceso dinámico por medio del cual se logra el mejoramiento de las facultades intelectuales, y el desarrollo de los medios y las formas de comunicación para la generación de conocimiento, comprensión, apropiación y socialización de información cuya finalidad es incrementar el bagaje de conocimientos y experiencias”.

Esta nueva definición agrega un ingrediente fundamental, cuál es el fin del proceso de apropiación de la información. Nos referimos a la generación de conocimiento, lo cual representa una diferencia fundamental cuando se habla de “*information literacy*” –o alfabetización informacional– pues el concepto se ha restringido solo al desarrollo de habilidades pero no al incremento del bagaje de conocimientos. No obstante, Bruce (2003) ha desarrollado una

4 Las Coordinaciones Generales en la Sede de Occidente son cinco instancias docente-administrativas, equivalentes a las Vicerrectorías de la Universidad de Costa Rica. Para ocupar ese puesto, el docente debe cumplir con los requisitos de un Director de Departamento,

según lo establece el Reglamento de Departamentos y Secciones; lo nombra la Asamblea de Sede por un período de dos años renovables y tiene una jornada de  $\frac{3}{4}$  tiempo completo de su jornada docente.

concepción más amplia que es la que aplicamos aquí, y se refiere a concebir la alfabetización informacional como condición para alcanzar la cultura de información. En ambos casos la capacitación es necesaria y también la reflexión para determinar cuáles formas de alfabetización son adecuadas para cada situación en particular.

Así, hemos concebido la cultura de información como un proceso que incluye no solo la capacidad de dominar los medios que proveen la información, sino también el desarrollo de las facultades intelectuales que conduzcan a la apropiación del conocimiento. En este sentido fue expuesto por Córdoba (2002), quien justifica la necesidad de desarrollar acciones para fomentar la cultura de información mediante la educación y la promoción de la lectura desde edades tempranas.

Consecuentemente, evaluamos aquí el uso de la información por parte de los docentes en el marco de la cultura de la información; esto es, partiendo de la concepción de que el docente se enriquece durante el proceso de enseñanza-aprendizaje, pero sólo si este consiste en conocimiento tácito y explícito y si no solo sirve para transmitirla como verdades absolutas. Esto quiere decir que es fundamental que el docente analice su experiencia y la combine con la base de conocimiento que pueda tener, para que al aplicar la tecnología pueda hacer uso de la información en un proceso interiorizado, como parte de los valores, creencias y actitudes personales..

La persona que debe hacer uso de la información debe encontrarla accesible y para ello es indispensable la disponibilidad de la tecnología de la información. De esta manera, no es posible en el momento actual, en que la cultura del texto se ha visto modificada sustancialmente por el entorno digital (Torres, 1997, p. 136), hacer uso de la información sin pasar por la máquina. Nuevos problemas se presentan entonces, pues la abundancia de información se convierte en una limitante, en lugar de ser una ventaja para acceder al conocimiento, y en ese sentido la tecnología de la información se presenta como una herramienta indispensable.

Finalmente, planteamos como base conceptual el perfil que la American Library Association ha propuesto para la persona alfabetizada

en información, que incluye el siguiente conjunto de habilidades y que a su vez, ha sido enriquecido con otros aportes:

- ha aprendido a aprender,
- sabe cómo se organiza la información,
- es capaz de localizar la información que necesita,
- sabe usar la información de manera que otros puedan aprender de la información que produce. (citado por Ramírez, 2001, p. 207).

Además, se agrega la capacidad para usar la información como una habilidad esencial para los ciudadanos de la Sociedad de la Información y el Conocimiento (SI); esto es, el momento actual que vivimos.

Autores como Castells (1995), Bell, Masuda o Porat, hasta Moore o Agudo, Cubillo, Miranda o González (2002) en América Latina, han definido el concepto de SI y mucho se ha discutido sobre los alcances y las tendencias de los cambios que se observan. Entonces, es extraño coincidir en una definición, aunque se cuenta con los acuerdos de la Cumbre Mundial sobre la SI, celebrada en Ginebra, Suiza, entre el 10 y el 12 de diciembre de 2003, y a partir de allí se aclaran los lineamientos y los esfuerzos por definir lo que concebimos por SI y los niveles ideales a partir de indicadores(5) consensuados. En esa reunión, los gobiernos participantes –entre los que se encontraba el costarricense- suscribieron la siguiente declaración:

En la revisión realizada se encuentra una gran diversidad, pues no solo se presentan divergencias en cuanto al concepto, sino también en relación con su aplicación. Por ello resulta difícil ofrecer una sola definición, por lo que es más bien conveniente acercarse a las características que la definen y basarse en la Declaración de Principios que definió la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, que la definió como sigue:

...declaramos nuestro deseo y compromiso comunes de construir una Sociedad de la Información centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo, en que todos puedan crear, consultar, utilizar y compartir la información y el conocimiento, para que las personas, las comunidades y los pueblos puedan emplear plenamente sus posibilidades en la promoción de su desarrollo sostenible y en la mejora de su calidad de vida, sobre la base de los propósitos y principios

de la Carta de las Naciones Unidas y respetando plenamente y defendiendo la Declaración Universal de Derechos Humanos (Cumbre...2004).

Por ello, se puede afirmar que nos encontramos ante un modelo de desarrollo diferente, caracterizado por un uso intensivo de la información y el conocimiento, la aplicación de la tecnología como herramienta indispensable, la explotación intensiva de los recursos naturales y la transformación de las relaciones sociales sin abandonar el carácter capitalista de la sociedad. La educación, la economía, la cultura, la estructura social se interrelacionan en el marco de la globalización, que a su vez permea todas las capas de la sociedad. No obstante, estas características adquieren dimensiones diferentes en los pueblos que están distribuidos alrededor del mundo, de acuerdo con el acceso que éstos tengan a los bienes y servicios.

En otro apartado de la citada Declaración, se expone...

**Reconocemos** que la educación, el conocimiento, la información y la comunicación son esenciales para el progreso, la iniciativa y el bienestar de los seres humanos. Es más, las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) tienen inmensas repercusiones en prácticamente todos los aspectos de nuestras vidas (Cumbre... 2004).

Estos principios denotan un acuerdo mínimo para alcanzar objetivos y metas comunes que conduzcan a los países a definir sus propias políticas, planes y estrategias para lograr reducir no solo la brecha digital, sino también la educativa y la social. Si analizamos el concepto de SI que subyace en esta declaración, se puede observar que no solo se refiere a la tecnología (TIC) sino que propone el desarrollo integral de la persona a partir del libre acceso a la información y el conocimiento. Tal como se afirma en el *Informe sobre Desarrollo Humano 2001*, “la tecnología es una recompensa del desarrollo, por lo que resulta inevitable que la brecha digital sea consecuencia directa de la disparidad de los ingresos” (PNUD, 2001). Ambos son componentes de un mismo sistema, de manera que sería imposible separarlos para diseñar metas diferenciadas.

No obstante, sin pretender su aplicación en este estudio, es importante agregar que también se han definido variables e indicadores que conduzcan a medir el estado de cada país en la

SI. La educación, las líneas telefónicas, el acceso al fax, el teléfono, la televisión, el teléfono celular, el cable, la Internet a bajo costo o gratuita, las computadoras instaladas (en el hogar, en el gobierno, en las empresas y en la educación), los proveedores de Internet, los servidores de Internet, el porcentaje de computadoras en red, el hardware y software, la libertad de expresión, la libertad de prensa y las libertades civiles, entre otros, constituyen indicadores definidos por la UNESCO en el Reporte citado que pretenden formar el Índice de la Sociedad de la Información (ISI). Con ellos concluimos que alcanzar el ideal de la SI no es solo obtener la tecnología, sino desarrollar actitudes y habilidades en los ciudadanos para crear, consultar, utilizar y compartir la información; esto es, desarrollar una cultura de información.

Tal como lo define la American Library Association, usar implica “organizar, analizar, sintetizar, obtener y elegir los datos pertinentes e incorporarlos a su capital de conocimientos, así como aportar nueva información para ser transmitida mediante el ciclo de la comunicación, o bien plasmar ese conocimiento en aplicaciones prácticas que le permitan resolver tanto problemas de la vida personal como actividades relacionadas con su formación, su trabajo y sus actividades recreativas” (citado por Ramírez, 2001, p. 208).

Tal es la concepción que asumimos en este estudio y por ello consideramos que el docente de la educación superior debe dominar estas habilidades para que puedan ser desarrolladas en los estudiantes. Solo así podrá ejercer su papel de modelo, asesor u orientador del proceso de enseñanza y aprendizaje para alcanzar la meta que propuso la Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI y que expone textualmente:

Art. 9, b): Las instituciones de educación superior deben formar a los estudiantes para que se conviertan en ciudadanos bien informados y profundamente motivados, provistos de un sentido crítico y capaces de analizar los problemas, buscar soluciones para los que se planteen a la sociedad, aplicar éstas y asumir responsabilidades sociales. (Declaración..., 1998)

Consecuentemente, es fundamental para esto el papel del docente como guía en el proceso de transformar la información en conocimiento y

comprensión a través de un diálogo con el estudiante y viceversa.

## 1. Importancia de la información

La información es un ingrediente indispensable en toda actividad académica, y dependerá de su uso que se transforme para generar nuevo conocimiento, el que a su vez servirá para resolver problemas y producir nueva información. De aquí que la información por sí misma no tiene valor, sino que depende de su uso, y para que esto sea factible, deberá cumplir con tres requisitos: que aquella sea oportuna, que sea pertinente y que esté disponible.

De esta manera, el poder que concede la información existirá en la medida en que esta sea utilizada adecuadamente y con objetivos claros. Por ello, cuando discutimos con los participantes sobre la importancia de la información, se hizo evidente la necesidad de contar con suficiente cantidad, pero sobre todo de saber utilizarla y tenerla a disposición en el momento oportuno. Por ejemplo, uno de nuestros informantes adujo que ésta *“no es tesoro para todas las personas sino para quienes la saben utilizar”*; otro advirtió que es indispensable contar con *“la habilidad de entender y emplear la información (...) recibimos mucha información, pero no necesariamente estamos capacitados para entender y emplear esa información...”*; un tercero fue más allá al afirmar que *“... el problema es que esa información no está, por más que se encuentre archivada, al estudiante no se le está ayudando, el problema no es la falta de información, sino cómo hacerla accesible para toda la población estudiantil, administrativa, docentes, entre otros”*, y la última percepción, denota una crítica a la organización social y no únicamente al papel que juega la Universidad *“... es un elemento básico, y lo otro, es más bien la saturación que hay entre la cantidad de información, para eso estamos creando una cultura de gente desinformada, dada la abundancia de información que no necesariamente se traduce en conocimiento”*.

De acuerdo con este punto de vista, la tenencia de información excesiva podría tender más bien hacia un sentido contrario; esto es, a

desinformar, pues es conveniente que las personas sepan cómo deben actuar ante la abundancia de información, cómo seleccionarla y jerarquizarla de acuerdo con criterios científicos y técnicos.

Sobre el papel que la información cumple en la universidad, se percibe cierta claridad en los docentes sobre su función formadora en la educación superior: *“Ejercer los tres campos de acción de la universidad, la investigación, la docencia y la acción social contribuye al desarrollo del profesor universitario, la universidad debe cumplir con estas tres misiones y obviamente para cumplir estas tres se necesita la información científica”*. No obstante, no todos opinaron sobre la preponderancia de la función generadora de conocimiento por sobre la transmisión únicamente. Quienes expresaron conocimiento en este sentido fueron aquellos docentes con mayor experiencia y años de trabajo en la universidad. De aquí que algunos reconozcan su ignorancia acerca de los servicios que la institución ofrece. Por ejemplo, *“... hay ciertos [servicios] que brinda la biblioteca, que los profesores que tenemos varios años en la Sede desconocemos”*. O en este otro caso: *“Sinceramente, me puse de acuerdo con un profesor de química, un colega que me lleva a la biblioteca para enseñarme los métodos que había nuevos, pues lo cierto es que desconocía este hecho (...) es que yo ni siquiera sabía que existían esos servicios”*.

Ciertamente, el uso de la información está determinado por la concepción curricular que tenga el profesor, en tanto que si se concibe a la educación como una mera acción transmisora de conocimiento, la información actualizada y pertinente no será necesaria; solamente si se usa como un elemento generador de conocimiento esta será indispensable. De aquí que la investigación y el uso de la información son elementos inseparables; mientras que la relación repetición-transmisión-texto único se convierte en su antítesis.

Estas opiniones dejan entrever algunas de las concepciones que sostienen los participantes en relación con la información, pero a la par de esa conciencia que demuestran tener, se plantea la queja acerca de la inexistencia de sistemas de



información que faciliten el acceso, tal como idealmente se propone, y también de la ausencia del docente en su papel de orientador.

## 2. Papel del docente en relación con los estudiantes y el uso de la información

Dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje la información debe jugar un papel preponderante en tanto sirve para transmitir o generar el conocimiento. Cada una de estas modalidades dependerá del método de enseñanza que se utilice, y consecuentemente, en el segundo caso, se hace indispensable contar con información actualizada y oportuna.

Por ello, pretendimos conocer la auto-percepción de los docentes sobre su papel en el proceso y la modalidad que le imprimen al manejo de la información: *“Muy importante como profesores, aconsejar a los estudiantes sobre cómo llegar a los medios, y a veces los estudiantes se pierden porque no saben consultar esos medios”*. De aquí se deduce un papel de consejero o asesor, lo cual coincide con la segunda modalidad supracitada. Con ello queremos decir que el docente no se debe limitar a transmitir información y por ende, a dictar, copiar o señalar páginas del texto donde se encuentra. Por el contrario, el docente como asesor o consejero indicará las posibles fuentes de información, las características que debe cumplir la información para que sea pertinente y oportuna, los procedimientos que deben aplicarse a su análisis e interpretación y los sitios recomendables en cada caso. Tal como lo expresa uno de los participantes: *“No es suficiente tener la información, sino saber cómo acercarse a ella, o bien como profesores, enseñarle a los estudiantes el manejo de la información”*.

Algunos participantes reconocen que el aporte del docente no es el ideal, pues su función como facilitador del acceso a las fuentes de información no se cumple en nuestro medio. Por ejemplo, uno expresó que... *“Nosotros, como universidad, no estamos dando la información que se le debe proporcionar al estudiante, se asume que el estudiante sabe todo y la verdad es que no está enterado de nada”*. O en otro caso, uno de los docentes expuso:

*“... muchos docentes no estimulan una búsqueda responsable o técnica de información, y uno como profesor universitario se percata y les llama la atención a los estudiantes en estos casos (...) como docente se tiene la responsabilidad de formar al estudiantado en la búsqueda de información y la elaboración correcta de informes”*.

Pero, por otro lado, también se observa la preocupación por las limitaciones existentes. Una de ellas es la capacidad crítica del estudiante para seleccionar la información ante la abundancia existente. Ello queda patente en el siguiente ejemplo que cita un profesor:

*“Cuando yo estaba en la universidad recibía menos información que la que recibe el estudiante en este momento, pero uno la recibía y analizaba más despacio, pero los estudiantes reciben tanto que los estudiantes no están analizando lo que reciben, no reflexionan, no ven los fines con que se transmite esa información, o como utilizar esa información”*.

En este caso, la abundancia de información se convierte en un problema, al plantear el reto de su selección efectiva y reflexiva. Para ello, los usuarios –estudiantes y profesores– deben contar con las habilidades y destrezas para escoger la información que sea oportuna, pertinente y actualizada, y que de esta manera se convierta en información útil para generar conocimiento. Consecuentemente, es indispensable que el docente adquiera las habilidades necesarias para que pueda cumplir ese papel de facilitador. Como bien lo expone Morales (2004, p. 64), la reflexión, la lectura, y la abstracción son parte inherente de la universidad, pues solo así esta podría cumplir su misión de transmitir, engendrar acción y generar conocimiento. Sin embargo, los participantes reconocieron que: *“Muchos de los docentes de la Sede no acuden a la biblioteca para buscar información...”*, o que:

*“... nos da un poco de miedo instruirnos con respecto a la búsqueda de información, les da un poco de miedo preguntar qué hay de nuevo en la biblioteca; en esto influye que el muchacho no quiere verse avergonzado por el hecho de que los otros se enteren de que él desconoce la forma de buscar información de acuerdo con los recursos disponibles, o las tecnologías de información...”*.

Estos podrían ser algunos de los factores que inhiben el desarrollo de las habilidades que el docente debe tener, y por ello, la formación del usuario de la información deberá ser una tarea permanente por parte de la institución.

Otro factor limitante podría ser la calidad de los servicios que se ofrecen, pues de ellos depende la disponibilidad de la información. La información para la toma de decisiones, en diversos ámbitos de la vida académica, y la información para generar conocimiento son dos vertientes que se presentan a través de diferentes servicios. Las bibliotecas o las oficinas que asesoran a los estudiantes –denominadas de Vida Estudiantil- o las que divulgan la información hacia la comunidad, fueron evaluadas por los participantes desde diferentes ópticas. En este caso, las percepciones fueron abundantes:

“La información que se le brinda al estudiante es relativamente deficiente, las instituciones deberían tener mejores y mayor cantidad de canales para la difusión de información, la cultura de la información debe tener al estudiante como sujeto y nosotros como la contraparte deberíamos suministrar un poco de información (...) no solo deben existir canales de información para los estudiantes sino también para los profesores...”

“En la parte estudiantil, está mal, no sabemos cómo hacer accesible la información al estudiante, no hay estrategias para la divulgación de información en la parte estudiantil”.

“Los servicios especializados de información, por esto voy a entender al servicio de información de vida estudiantil, y al servicio de la Oficina de Divulgación de la Sede, les pondría una calificación muy mala, un dos”.

“Estamos saturados de información (...) el problema radica en que cuando necesito información todas las fuentes me dan información diferente, lo que provoca gran confusión”.

“En general, los servicios de información tendrían una calificación muy mala, no tenemos como institución una directriz”.

“Si tuviera que hablar de Becas diría muy mal (...) y [los estudiantes] se sienten muy confundidos pues la información sobre esto no se les brinda, nadie les explica, se les rebaja la beca por cosas que ellos todavía no conocen, pero la oficina no les dice que se informen, no les explican”.

“Una de las cosas en las que se está fallando, siento, es en la biblioteca hay mucha [información] que no llega en el tiempo esperado, sino mucho tiempo después...”

“... han hecho un esfuerzo para que nosotros nos mantengamos informados, por ejemplo la psicóloga está más pendiente, también algunos servicios de la biblioteca”.

Sin embargo, el mismo docente reconoce que la capacitación que ha recibido es deficiente e insuficiente: *“Uno termina siendo un autodidacta, ese es el ejercicio mayor, termina uno*

*incorporando una serie de conocimientos que no se encuentran en cualquier parte”.* *“Hace mucho tiempo se ofrecieron cursos de capacitación sobre redes e Internet, en ese momento el departamento informático ofreció capacitación, pero como no teníamos acceso al aparato en la universidad, no en la casa, no notamos la importancia del mismo”.* *“Se han impartido cursos a nivel universitario, pero solo asistieron administrativos, nunca profesores...”*

Es notable que si el docente pretende ser un asesor, debe dominar él mismo el manejo de los recursos de información. De otra manera, no podrá cumplir ese papel y los estudiantes tampoco podrán ver en él o ella a un facilitador o promotor, tal como se espera que sea. Además, es importante observar que si pretendemos que exista una cultura de información en la Universidad, para acercarnos a la SI, los docentes serán los llamados a destacarse en este sentido, para que puedan ser reproductores de esa cultura. De los docentes participantes, obtuvimos algunas autopercepciones en esa dirección:

“No estoy muy segura de que mi cultura sea la idónea, pero trato de cultivarla, desde que uno se sienta y elabora el programa del curso (...) pero no se está seguro si es la forma adecuada de instituir mi cultura de información, no hay parámetros definidos o estandarizados”.

En este caso es evidente que la profesora desconoce la teoría que existe al respecto, tal como lo expusimos en las páginas anteriores, pero sobre todo su opinión responde a la falta de capacitación –o alfabetización- en el campo. Las siguientes expresiones en cambio, dejan clara la conciencia que tiene el sujeto sobre el faltante: *“Por diferentes circunstancias uno trata de cultivarse o informarse cada vez más (...) pero personalmente no me considero con una cultura idónea de información”.* *“Mi cultura de información sí me atrevería a decir que es básica, no idónea pero con esto satisfago las necesidades básicas de los mismos estudiantes principalmente los de primer ingreso...”*

Las condiciones cambian en este otro ejemplo, pues el sujeto maneja una concepción más amplia de su cultura de información:

“Considero que tengo una cultura medianamente aceptable, lo que sucede es que uno tiene tantas cosas que hacer, que no

se dedica a la producción de textos, o desarrollar una práctica informativa como debería ser (...) porque no es sólo leer sino digerir lo que se está leyendo, y no convertirme en una esponja saturada. Lograr la generación de conocimiento”.

Y en el siguiente caso, la autocrítica es evidente:

“Nosotros mismos no nos interesamos en buscar información si no es que ésta nos cae casi encima, pero muy pocas veces accedamos por interés propio a cierto tipo de información...”

En síntesis, se pueden observar varias facetas en relación con este aspecto. Primero, no todos demuestran un grado de satisfacción sobre su cultura de información, más bien se percibe cierta modestia al expresarse, pero sí hay claridad acerca de la conciencia sobre su importancia. En segundo lugar, pareciera que existe consenso sobre la conveniencia de poseer una cultura de información. Este punto de partida es fundamental, pues se podría contar con mentalidades abiertas a aceptar las acciones de promoción que la Universidad desarrolle en este sentido. Y por último, se perfila una posición autocrítica lo cual podría indicarnos que se reconoce la importancia que tiene la información pero además, la necesidad de conocer las herramientas para poder acceder a ella.

### 3. Papel de la universidad como promotora de la cultura de información

Los participantes analizaron el papel que debe jugar la Universidad como facilitadora de la cultura de información, en un sentido muy concreto: como proveedora de los recursos tecnológicos que faciliten el acceso a la información y de los sistemas que coadyuven a organizarla. Las opiniones que se ofrecieron en ese sentido parten de la premisa de que es poco lo que puede hacer el profesor si no existen los medios y el conocimiento para seleccionar la abundancia de información que existe. Así, algunos expresaron que... “*Lamentablemente la universidad no tiene un sistema de información para la toma de decisiones...*”, o “*...La información que se le brinda a la estudiante es relativamente deficiente, las instituciones deberían tener mejores y mayor cantidad de canales para la difusión*

*de información...*”. Todo ello plantea un faltante a nivel general de la Universidad. No obstante, esta deficiencia se agrava en el caso Sede de Occidente, tanto en el caso de las bibliotecas como en el acceso a la información para la toma de decisiones:

“...Es muy importante que en todos los procesos educativos, los muchachos tengan acceso a otros servicios técnicos, por ejemplo en Derecho hacemos en forma permanente trabajos de investigación, y muchas veces los libros no se encuentran en la Sede”.

“...esto se vuelve cada vez más angustiante en las Sedes Regionales, primero por un asunto cultural, son muchachos y muchachas acostumbrados a que el educador pase aula por aula suministrando información, no se les ha enseñado a buscar la información, o si no el director utiliza los altoparlantes para informar a los estudiantes. A los jóvenes no se les ha formado en cuanto a que ellos tienen derecho al acceso a la información sino que tienen que buscarla, (...) yo considero que se debería iniciar una política para sedes regionales, pues vivimos en otras circunstancias y trabajamos en otras circunstancias y se siente la responsabilidad de ayudar al estudiante en la medida de lo posible”.

“... las oportunidades que tienen los docentes son muy limitadas, aún los estudiantes que son parte de la universidad, en la Sede tienen acceso solo a una computadora, algo que resulta irracional, y la solución entonces es buscar la información en un Internet café (...) desde la perspectiva de la experiencia docente en cuanto al acceso a la información (...) La actualización de la bibliografía de los programas es inherente a los cursos, pero la adquisición de esos recursos es un problema y esto nos limita muchísimo con respecto al uso de la biblioteca”.

“Es necesaria una capacitación orientadora y permanente, es evidente que también se necesitan los recursos, una sala con computadoras suficientes.”

Se plantea también la queja porque estos sistemas de información sí existen en otros lugares de la UCR: “*En la Sede deberíamos tener una plataforma de información como la que tienen en la Sede de San José*”, lo cual deja en evidencia las diferencias existentes entre las sedes de la Universidad. Otro participante lo expresó más concretamente:

“*En general, los servicios de información tendrían una calificación muy mala, no tenemos como institución una directriz, muchas cosas que nos pasan son reflejo de la situación de la universidad. Los laboratorios [de informática] no han recibido los beneficios o equipos que necesitan porque simplemente desde San José la información tampoco*



*llega a las Sedes Regionales. Hay mucho presupuesto que se pierde por el mal uso que se le da a la información”.*

Otra limitante que se plantea al respecto, es la imposibilidad del docente de ejercer su función tripartita, tal como lo plantea idealmente el Estatuto Orgánico de la Universidad de Costa Rica, en forma efectiva:

“El docente universitario debería tener la oportunidad para ejercer la acción social, la docencia y la investigación, pero lo que sucede a veces es que el profesor tiene tantos recargos al final del año termina siendo sólo docente y pierde la oportunidad de producir e investigar y también ver los resultados en la sociedad”.

En el caso de los profesores interinos, entre los que se marca otra diferencia:

“... por cuestiones burocráticas el hecho de preparar un curso es más lento, la desventaja es el acceso complicado a la información para profesores interinos. Y las deficiencias dentro de lo que es la universidad en cuanto al acceso a información son notorias en mi caso”.

Pocos participantes se refirieron a la necesidad de contar con políticas hacia la promoción de una cultura de información en la Universidad. Su preocupación más bien se dirigió hacia la asignación de recursos y medios para alcanzar la disponibilidad de información. No obstante, algunas recomendaciones que se ofrecieron referidas a políticas fueron:

“La Universidad debe proporcionar a los docentes que comienzan a laborar alguna información básica sobre el desempeño en la universidad, la práctica docente y los recursos para utilizarlo en la enseñanza, los muchachos jóvenes ingresan a una universidad que tiene demasiadas cosas que ofrecer, pero la divulgación e información no están institucionalizadas (...) muchos docentes nuevos no conocen la dinámica universitaria, como por ejemplo, beneficios universitarios, actividades y uso correcto de los recursos de la biblioteca, entre otras cosas...”

“Revisar los programas de cada curso, pues en ocasiones uno los observa y se encuentra bibliografías muy antiguas que siguen siendo fotocopiadas...”

“Debemos actualizarnos, pero no existen las políticas universitarias de cómo hacerlo dentro de las secciones...”

De esta manera, se puede afirmar que si no existe conciencia sobre la importancia de que existan políticas expresas para fomentar una cultura de información dentro de la Universidad,

tampoco se exigirá la definición de esas políticas por parte de las autoridades correspondientes.

#### **4. Estrategias que aplican los docentes para fortalecer su cultura de información**

Ante la ausencia de acciones institucionales mancomunadas, los docentes han aplicado algunas iniciativas individuales que conduzcan a facilitar su acceso a la información, como vía para fortalecer su cultura de información. Algunas de esas estrategias, según se nos comentó fueron:

*“... voy y busco directamente las fuentes de información, a la biblioteca o por Internet, yo ya tengo mis caminos. Yo reconozco los esfuerzos de los compañeros de la biblioteca, pero esto no es suficiente para satisfacer las necesidades de información”.*

*“... consulto el correo electrónico, los colegas me envían información, y me comunico directamente con los autores de los libros que necesito, (...) tengo contactos con un joven que es representante de la editorial Pearson”.*

*“Yo camino a las librerías y recorro, pero con menos frecuencia, al Internet”.*

*“... en informática tenemos ese problema, los libros que necesitamos en este momento, uno de ellos cuesta como 24 mil colones, el estudiante bajo esas condiciones no puede comprar el libro de texto, entonces desarrollo el curso con un libro mío y tomo las prácticas de Internet, así como las actualizaciones y se las facilito a los estudiantes”.*

*“Yo utilizo mucho la biblioteca, (...) busco capacitación por medio de la Universidad, la cual nos la da de cierta forma (...) me matriculo en un curso de postgrado (...) esa es la forma en que me voy actualizando. Yo pienso que una forma de aprovechar los recursos de la universidad es estudiando en cursos de maestría y postgrado”.*

*“... los congresos, los estudios, entre otras cosas, inclusive las actividades académicas contribuyen con la actualización de los funcionarios de la universidad”.*

Estas iniciativas demuestran el interés de los docentes por el acceso a la información y se convierten en soluciones, que aunque no resuelven el problema a nivel institucional, sí consiste en un aporte para promover el uso de los servicios de información que se ofrecen. No obstante, escapa de los alcances de este análisis si estos esfuerzos logran llegar hasta los estudiantes,

para que se reproduzca en ellos los hábitos hacia el uso de la información.

Así, en términos generales se puede afirmar que hay un reconocimiento entre los participantes acerca del papel tan importante que juega la información, pero a su vez se observan como ventajas y desventajas diversas facetas que adquiere el problema para que esa importancia sea realmente efectiva. En primer lugar, el papel que debe jugar la Universidad como facilitadora del acceso a la información para que esta sea útil y efectivamente esté disponible; con ello se estaría fomentando la cultura de información. Por otro lado, se encuentra el papel del docente como orientador y facilitador de las fuentes que contienen esa información. El objetivo meta consiste en transformar la información en conocimiento, pero para ello es necesario que el estudiante cuente con la tecnología y las habilidades y destrezas necesarias para encontrar la información que le sea pertinente, actualizada, oportuna y que tenga la capacidad crítica para seleccionarla y procesarla.

### Algunas conclusiones

El estudio llevado a cabo durante tres años en la Sede de Occidente, de la Universidad de Costa Rica, nos permite obtener una amplia visión del comportamiento de los docentes con respecto al uso de la información para cumplir con sus actividades académicas. En ese sentido, se deduce que los sujetos que participaron en el estudio muestran un dominio incipiente de las habilidades para usar la información; sobre todo en el plano de su localización, pero además se destaca la falta de políticas institucionales para fortalecer ese comportamiento positivo. Este vacío adquiere su importancia en la medida en que comprendamos que en una institución de educación superior debe fomentarse la cultura de información como una vía para mejorar la calidad académica, tanto a nivel personal de cada docente, como de la Universidad en su totalidad.

Adicionalmente, como resultado del estudio, hemos podido llegar a las siguientes conclusiones:

1. Todos los sujetos reconocen la importancia que tiene la información en sus actividades académicas, como una tarea complementaria pero no como estrategia para acceder y estimular actitudes positivas hacia la generación de conocimiento. No obstante, los participantes destacan la falta de acceso a ella, principalmente porque la Universidad no facilita los medios idóneos para lograr ese acceso.
2. La información será importante para la gestión académica en la medida en que sea útil, suficiente y adecuada, además debe ser oportuna y de calidad. Por ello, no toda acción que se lleve a cabo para ofrecer información será efectiva, sino que ésta debe estar enmarcada en un plan estratégico que conduzca a reforzar las áreas prioritarias de la Universidad, así como la obtención de recursos adecuados a las condiciones académicas de estudiantes y profesores.
3. Los participantes reconocen que la información es muy vasta, variada y facilita la actualización. Promueve la comunicación, favorece la ejecución de trámites, la toma de decisiones y el entendimiento entre las personas.
4. Como desventajas, los sujetos encuentran que su acceso depende de la tecnología y la Universidad no ofrece suficiente equipo ni capacitación para obtener acceso a esta.
5. Se destaca la inexistencia de uno o varios sistemas de información en la Sede de Occidente que faciliten el acceso a ella, así como para lograr la agilidad en su obtención. Como factores condicionantes se observa la ausencia de políticas específicas y de sensibilización respecto a la necesidad de insertarnos en la era de la información, como estrategia para lograr el desarrollo social, económico y cultural del país.
6. El exceso de información disponible provoca una saturación, sobretodo porque no existen canales adecuados para que ésta llegue a su destino.

7. Es generalizada la percepción de los sujetos acerca de la inexistencia de una cultura de información en la Universidad de Costa Rica y de la falta de políticas y sus respectivas estrategias para alcanzar esa cultura.
8. Las circunstancias en que se desenvuelven las sedes regionales hacen que se refuerce el poco acceso a la información en estos casos. Dada la insuficiente desconcentración y descentralización de servicios e infraestructura informática, que incluya una plataforma para hacer asequible las redes y bases de datos que ofrece la tecnología, los docentes se perciben excluidos por la distancia y la ausencia de políticas efectivas de regionalización, de las bondades que ofrecen los recursos que sí existen en el centro de la actividad académica: la Ciudad Universitaria Rodrigo Facio.
9. La valoración de la calidad de los servicios de información es muy homogénea y solo alcanza la nota de "buena". Varios de estos servicios que son considerados fundamentales, son evaluados con una condición de deficientes.

## Recomendaciones

Queda patente, a partir de las conclusiones a que pudimos llegar, la necesidad de diseñar sistemas de información dentro de la Universidad, que faciliten el acceso, eviten las confusiones y errores que se producen en la toma de decisiones y ofrezcan la seguridad necesaria para desarrollar hábitos de uso de la información. Concretamente, en el caso de la Sede de Occidente, es urgente la creación de un sistema de información que aproveche la infraestructura de la red existente, para distribuir la información actualizada y velozmente a todos los usuarios.

Por otro lado, es evidente la urgencia de establecer políticas para que la UCR impulse el fomento de una cultura de información, de manera que los docentes acrecienten los hábitos y costumbres necesarios para que la información sea un elemento indispensable en sus actividades académicas. Con ello se fomentaría una actitud más positiva hacia la actualización del conocimiento, de manera que su

actividad docente se transforme en un proceso de generación de nuevo conocimiento y no solo se limite a la mera transmisión de información. Los lineamientos de lo que podría ser una política de información para la Sede de Occidente, fueron dados a conocer por las investigadoras ante las autoridades universitarias, recientemente.

Con ello se podrá definir una organización para el actual caos que conduce, entre otras consecuencias, a que la abundancia de información desorganizada y dispersa reste estímulo a su uso, puesto que generará desconfianza y hará que su acceso sea cada vez más difícil. Ni qué decir de la pérdida de oportunidades y recursos que se produce por la desorganización existente. No se puede concebir una universidad sin eficientes y equitativos sistemas de información que la inserte en la sociedad de la información y el conocimiento, con sujetos activos que sean protagonistas en el proceso.

## Bibliografía

- Aguirre, A. 1997. *Cultura e identidad cultural. Introducción a la antropología*. Barcelona: Bardenas, p. 17
- Artiles, S. y García, F. 2000. *Cultura informacional. Estrategias para el desarrollo de la sociedad de la información y el conocimiento*. *Ciencias de la Información (Cuba)*, 31(1-2):51.
- Bruce, C.S. 2003. *Las siete caras de la alfabetización en información en la enseñanza superior*. *Anales de Documentación*, n. 6:289-294.
- Córdoba, S. 2002. *La cultura de información*. *Revista Pensamiento Actual*, 3(4):27-32.
- Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información. (Ginebra, 10-12 diciembre, 2003). *Declaración de Principios*. Documento WSIS-03/GENEVA/4-S, Mayo 2004.
- \_\_\_\_\_. (Ginebra, 10-12 diciembre, 2003) Informe final de la fase de Ginebra,

- Documento WSIS-03/GENEVA/9 (Rev.1)-S, Mayo 2004.
- Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI: Visión y acción. 1998. Diálogo, n. 25:26-29, noviembre.
- Martí Lahera, Y. 2003. Cultura informacional: Nuevas implicaciones para la formación informativa. Ciencias de la Información (Cuba), 34(1):55-63.
- Menou, M. 1996. Cultura, informação e educação de profissionais de informação nos países em desenvolvimento. *Ciência da Informação (Brasil)*, 25(3):298.
- Morales Campos, E. 2004. El uso de la información y la reflexión, condiciones para llegar a la universidad del conocimiento. Infodiversidad (Argentina), 7:63-75.
- PNUD. Informe sobre desarrollo humano 2001. Capítulo 2: Las transformaciones tecnológicas de hoy: la era de las redes. Disponible en: <http://www.undp.org/hdr2001/spanish/spacap2.pdf> (Revisado: 3 julio 2003).
- Ramírez Leyva, E. 2001. La lectura: Un problema para la sociedad de la información. *Investigación Bibliotecológica*, 15(31):198.
- Torres Vargas, G.A. 1997. La cultura del texto en el entorno digital. *Documentación de las Ciencias de la Información*, n. 20:131-138.