

# La relación entre los estudios y la formación de usuarios de la información

Patricia HERNÁNDEZ SALAZAR

Universidad Nacional Autónoma de México  
Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas  
phs75599@servidor.unam.mx

Recibido: septiembre 2007

Aceptado: noviembre 2007

## RESUMEN

Una de las preocupaciones de la mayoría de docentes e investigadores de un área disciplinaria es encontrar los vínculos entre los subcampos de estudio, estos vínculos representan las relaciones conceptuales que conforman un marco teórico, interés que no escapa a la disciplina bibliotecológica y de información, concretamente en el área de usuarios. En esta área existen dos temas que deben estar íntimamente ligados, los estudios y la formación de usuarios. Este artículo tiene por objetivo establecer la relación entre ambos subcampos, para tal fin se definen y tipifican. Asimismo se describen tres experiencias de realización de estudios de usuarios como un proceso que acompaña al diseño y/o evaluación de programas de formación de usuarios. Los estudios de usuarios fueron realizados en instituciones de educación superior.

**PALABRAS CLAVE:** Estudios de usuarios; Formación de usuarios; Aplicación de estudios de usuarios.

**SUMARIO:** 1 Introducción. 2 Estudios de usuarios. 3 Formación de usuarios. 4 Experiencias de realización de estudios de usuarios como base para diseñar programas de formación. 5 Conclusiones. 6 Obra consultada.

## The relationship between user studies and user formation

### ABSTRACT

One of the educational and investigating preoccupations of most academics of a disciplinary area is to find the bonds between the discipline subfields, these bonds represent the conceptual relations that conform a theoretical frame. The community of librarianship and information sciences pretends create their theoretical frame, concretely in the users area. In this area two subjects exist that must be intimately bound, the user studies and the user formation (education). The objective of this paper is to establish the relationship between user studies and user formation (education), to accomplish it both processes are defined and categorized. Also, three user studies are described and related to user formation (education). The user studies were focused on university communities.

**KEY WORDS:** User Studies; User Formation; User Education; Experiences of User Studies.

## 1. INTRODUCCIÓN

La consolidación de una disciplina y de la profesión que de ella deriva, depende del nivel de vinculación que exista entre sus campos fenoménicos, sobretodo entre los subcampos dentro de un campo, tal es el caso de los temas estudios de usuarios y formación de usuarios. Hasta hace una década aproximadamente la mayoría de programas de formación se diseñaba desde el entorno bibliotecario, esto significaba que los objetivos y contenidos correspondían a los supuestos que los bibliotecólogos hacían en cuanto a las necesidades de sus comunidades de usuarios, o a la oferta de recursos y herramientas de información que la unidad de información tenía.

La introducción de recursos de información tecnológicos fue marcando la pauta de contenidos de programas, así cuando se introdujeron las bases de datos soportadas en tecnología óptica, las bibliotecas se apresuraban ya adquirirlas o a suscribirse a ellas, sin haber hecho un estudio que determinara si para los usuarios eran útiles dichas herramientas de recuperación de información. Toda vez que se tenían, entonces se creaba la necesidad a partir de diseñar e impartir talleres sobre el uso de las bases de datos adquiridas.

Esto ha hecho que las experiencias de formación no tengan el éxito que debieran. Por lo que los profesionales de la información se están replanteando la manera de diseñar programas de formación, actualmente algunos están realizando estudios de usuarios antes de tomar cualquier decisión acerca de los objetivos y contenidos que deberían contener.

Los estudios permiten definir las características de las comunidades que utilizan (o eventualmente utilizarán) los recursos de información, entre estas características están, sus necesidades de información, las actividades que realiza para cubrir esas necesidades (comportamiento en la búsqueda y recuperación de información), si está satisfecho con los servicios ofrecidos y su percepción acerca de cierta biblioteca y/o de los profesionales de la información (actitud). Por lo que se convierten en la base para la planeación de cualquier actividad dentro de una unidad de información, desde el desarrollo de colecciones hasta la formación de usuarios.

Este artículo pretende establecer la relación que existe entre los estudios y la formación de usuarios, para lograrlo, se abordan tres temas principales. En el primer apartado se escribe sobre los estudios de usuarios, su definición y objetivos; en el segundo aparece la formación de usuarios, nuevamente se define puntualmente, y se presenta una metodología para desarrollar programas de formación. El tercer apartado incluye tres ejemplos de aplicación de estudios de usuarios para diseñar o evaluar experiencias de formación de usuarios.

Estos ejemplos están circunscritos en instituciones de educación superior. De cada ejemplo se describe: el objetivo, método, técnica e instrumento utilizados y los resultados obtenidos.

## 2. ESTUDIOS DE USUARIOS

El significado de ciertas frases es tan claro que suponemos que no es conveniente declarar puntualmente su definición, tal es el caso de los estudios de usuarios, sin embargo, la consolidación de una disciplina y su ejercicio profesional requiere generar estructuras conceptuales que permitan conformar comunidades epistémicas que se expresen, en la medida de lo posible con un lenguaje unívoco.

De aquí que se hace necesario delimitar la definición de los estudios de usuarios. Partamos por entender la palabra estudios, si atendemos a su significado sabremos que es la “Acción de estudiar”, es decir, que al ubicar el sentido de estudiar, encontramos que es:

Aplicar la inteligencia a aprender o comprender algo [...] Pensar insistentemente sobre un asunto para resolver sobre él [...] Buscar la solución de algo. (Moliner, 1998)

De acuerdo con esta definición nosotros tendremos que comprender a los usuarios para poder resolverles sus requerimientos.

Ahora bien, cómo los vamos a comprender, viene aquí la definición de estudios de usuarios como un área multidisciplinaria *que analiza fenómenos referidos a la relación información usuario* (Hernández Salazar, 2006). La comprensión derivará de analizar todas las cuestiones relacionadas con la unión de dos fenómenos básicos de nuestras disciplinas, el usuario y la información. No es el usuario por un lado y la información por otro, resalta el hecho que deben ir unidos (en el caso de la definición con un guión).

### 2.1. OBJETIVOS

Ya tenemos la esencia de los estudios de usuarios, lo que son, ahora sigue precisar su función, su para qué. Su objetivo general es:

[...] determinar la posición del usuario con respecto al flujo de información, desde su creación hasta que la incorpora a su acervo cognoscitivo. (Hernández Salazar, 2006)

Este objetivo nos ubica en el ciclo de producción de conocimiento, el cual va generando preguntas que el usuario se tiene que hacer y a los que nosotros los bibliotecólogos, daremos respuesta a partir de hacer estudios de usuarios, a saber:

Usuario	Estudios
¿Qué necesito?	Necesidades de información
¿Cómo obtengo lo que necesito?	Comportamiento en la búsqueda de información

Usuario	Estudios
¿Qué recursos debo usar?	Necesidades de información
¿Cómo debo usar los recursos?	Comportamiento en la búsqueda de información
¿Obtuve la información que necesitaba? (Rogers, 1994)	Satisfacción de usuario
¿Cómo me siento ante los bibliotecarios y las unidades de información?	Actitud

De la respuesta a las preguntas del usuario podremos derivar los objetivos específicos de los estudios de usuarios:

1. **Determinar las necesidades de información.** Entendiendo a una necesidad de información como una condición en la cual un sujeto requiere cierta información para lograr un propósito de uso genuino o verdadero. Tenemos que este tipo de estudios identifican básicamente las características de las fuentes primarias que requiere una comunidad de usuarios.  
Entre los datos que se deben recabar están: objetivo de uso; disciplina; tema o especialidad; nivel de profundidad en el tema; tipo de fuente primaria (libro, artículo de publicación periódica, memorias, etc.); cobertura temporal; cobertura regional; soporte; actividad principal; y manejo del lenguaje; entre otros.
2. **Identificar el comportamiento del usuario durante la búsqueda y la recuperación de información.** El comportamiento en la búsqueda representa cualquier actividad o conjunto de actividades que realiza un sujeto para obtener la fuente que satisfaga una necesidad de información. De este tipo de estudio se derivan las necesidades de formación, las cuales proveen datos para elaborar programas de formación de usuarios. Algunas de las características que se incluyen son: disciplina; tema o especialidad; tipo de fuente secundaria; tipo de fuente terciaria; experiencia en el uso de fuentes primarias, secundarias y/o terciarias; conciencia de la diversidad de fuentes primarias, secundarias y/o terciarias y de los servicios de información; servicios utilizados; canales de comunicación (formales e informales); puntos de acceso; y tipo de búsqueda (personal o delegada).
3. **Evaluar la satisfacción del usuario.** Para medir la satisfacción es imprescindible haber realizado los estudios de necesidades de información y de comportamiento en la búsqueda. De tal manera que si hacemos una comparación entre las fuentes y servicios que ofrecemos y lo que requiere y hace el usuario, tendremos una primera evaluación de su satisfacción.  
Estos estudios requieren captar información sobre:

- Colecciones: oportunidad; relevancia; pertinencia; disponibilidad; y accesibilidad.
  - Servicios: amabilidad; apoyo del bibliotecario; horario, oportunidad; y atención.
  - Instalaciones: iluminación; ventilación; ruido; espacios; ubicación física; y señalización, entre otros.
  - Equipo: apoyo del bibliotecario; actualidad; disponibilidad; y accesibilidad.
  - Mobiliario: ergonomía; estado; y dimensiones.
4. **Determinar la actitud del usuario hacia la unidad o especialista de la información.** Nuevamente empezamos por delimitar el concepto de actitud, y tenemos que:

Es una forma característica del individuo de responder ante un objeto, [sujeto] o situación. Se basa en su experiencia y conduce a cierto comportamiento o a la expresión de ciertas opiniones (Disponible en [www.monografias.com/trabajos16/diccionario-comunicación/diccionario-comunicación.html](http://www.monografias.com/trabajos16/diccionario-comunicación/diccionario-comunicación.html) Consulta: 23 enero 2007)

El servicio y el trato que les hemos dado a nuestras comunidades de usuarios crean su forma de respondernos. En la literatura sobre los estudios de usuarios, existen muy pocos que se han dedicado a este aspecto, sin embargo, se consideran de suma importancia para identificar todas sus características, lo que nos llevará a comprenderlos mejor.

Entre los datos que se deben tener claros están: manejo del lenguaje; atención (por parte del especialista); características del especialista de información (seguridad, amabilidad, y aspecto físico); empatía; y si le ofrece apoyo.

Los estudios de actitud tienen una relación estrecha con los de satisfacción, un usuario satisfecho tendrá una actitud positiva hacia la unidad, servicio o especialista de la información.

### 3. FORMACIÓN DE USUARIOS

Para poder identificar las posibles aplicaciones de los estudios de usuarios a la formación de usuarios, es menester establecer tanto su definición como el proceso para desarrollar experiencias de formación.

La formación puede entenderse desde dos perspectivas, una que se circunscribe a un proceso bibliotecario y otra que la concibe como uno didáctico. La primera perspectiva nos define a la formación como un proceso de transmisión lineal de conocimientos, del bibliotecario al usuario, el especialista de información “enseña” al sujeto los conocimientos necesarios para utilizar tal o cual fuente o servicio de información, sin precisar si el sujeto lo requiere o no. Más aún, el bibliotecario enseña tal como a él lo aprendió durante su formación profesional, este tipo de forma-

ción responde a las necesidades de la biblioteca y el programa es diseñado directamente en la biblioteca.

Por otro lado, ver a la formación como un proceso didáctico, hace que sea uno en el que se diferencian perfectamente los fenómenos aprendizaje y enseñanza. El bibliotecólogo o especialista de información pretende que un usuario aprenda y no enseñarle, esta perspectiva considera las necesidades de los usuarios.

De acuerdo con esta perspectiva se requiere ubicar y seguir una tendencia pedagógica, y una de psicología del aprendizaje, para definir el proceso de formación. La elaboración del programa debería ser producto de un equipo de trabajo en el que se integren además de los bibliotecólogos, pedagogos, especialistas en comunicación, entre otros profesionistas.

### 3.1 DEFINICIÓN DE FORMACIÓN

De acuerdo con lo apuntado anteriormente, la idea de formación aquí expuesta deriva de la idea pedagógica que señala hacia la necesidad de los sujetos de cubrir carencias cognitivas para lograr un estado de equilibrio o felicidad. Una persona percibe una desestabilización en su estructura cognoscitiva a partir de una ruptura en su cadena de conocimientos, la cual se transforma en una carencia de conocimiento; para tratar de cubrirla busca los conocimientos pertinentes.

Esta búsqueda se transforma en aprendizajes, entra aquí la aportación de la teoría cognoscitiva del aprendizaje, que nos dice que el sujeto debe aprehender un nuevo conocimiento, acomodarlo y asimilarlo, de esta manera se logra la estabilización de su acervo de conocimientos, a la asimilación de un nuevo aprendizaje dentro de una estructura cognoscitiva previa se le denomina aprendizaje significativo. La estabilización es meramente temporal ya que un sujeto se vive entre rupturas y reparaciones cognitivas.

De estas dos perspectivas, la formación a partir de una necesidad individual y la generación de aprendizajes significativos deriva la definición de formación de usuarios, y es:

[...] el proceso de intercambio de experiencias o saberes significativos sobre el uso de la información, con el fin de que la persona que la usa, de acuerdo con su proceso cognoscitivo, perciba la importancia de la información y adquiera formas de saber hacer o de resolver problemas relacionados con el acceso y uso de la información. (Hernández Salazar, 1998).

Esta definición apunta directamente a la necesidad de identificar las características de la persona que será formada, a partir de estas características es que se diseñará un programa de formación. Asimismo, señala que es un intercambio, éste se tendrá que dar entre la persona a ser formada y la que formará. Para lograr este intercambio se refuerza la idea que el formador tendrá que conocer al formante.

Pero ¿qué tiene que identificar? Y ¿cómo? Entra aquí la relación entre los estudios y la formación de usuarios. Para diseñar un programa de formación se requie-

re determinar las características que se incluyen en los dos primeros tipos de estudios usuarios, los que cubren los objetivos de detectar las necesidades de información y los que identifican el comportamiento durante la búsqueda y la recuperación de las fuentes que cubren esas necesidades. Sin embargo, el que está más directamente relacionado es el segundo, pues a partir de establecer las actividades que realiza para obtener la información que necesita, sabremos qué está haciendo bien y qué le falta hacer, es decir, en qué requiere ser formado.

Las necesidades de información son importantes porque dependiendo de la fuente primaria que use (o no) se identifica la fuente secundaria a la que tendría que recurrir. Si esquematizamos la idea de identificar las características de las personas a formar previo al diseño de cualquier experiencia de formación, tendremos la Fig. 1:

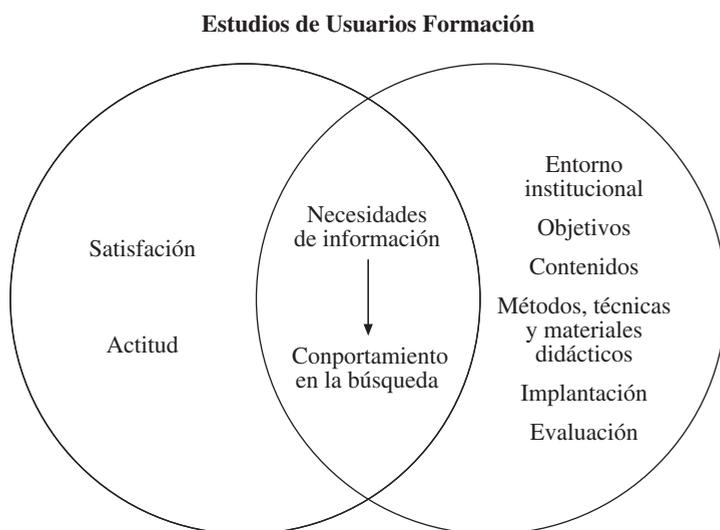


Fig. 1 Relación entre los estudios y la formación de usuarios

Una frase que ha tomado fuerza son los programas o experiencias sobre el desarrollo de habilidades informativas, de acuerdo con el referente teórico de formación de usuarios arriba anotado, estas habilidades pueden ser contenidos específicos dentro del gran proceso de formación. Cabe pues, delimitar someramente su definición, así como enumerarlas.

Las habilidades informativas son las destrezas que posibilitan a un individuo el manejo y uso eficiente de la información, se agrupan de acuerdo con las etapas para realizar una investigación, que son:

1. Definir su necesidad de información
  - Plantear un problema o tema de interés.
  - Formular una necesidad de información derivada de ese problema.
  - Analizarla.

2. Recuperar información
  - Diseñar estrategias de búsqueda.
  - Identificar los recursos de información que correspondan a la búsqueda planteada.
  - Localizar físicamente los recursos.
3. Evaluar la información
  - Examinar los recursos.
  - Rechazar los que no incluyan información pertinente.
  - Seleccionar el recurso más adecuado para cubrir su necesidad.
4. Organizar la información
  - Registrarla.
  - Almacenarla
5. Sintetizar la información
  - Interpretarla.
  - Analizarla.
6. Comunicar la información
  - Presentar los resultados de todo el proceso.
  - Desarrollar habilidades de escritura general.
  - Escribir cualquier producto escolar.
  - Preparar referencias bibliográficas\*.

### 3.2. PROCESO PARA ELABORAR PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS

La elaboración de cualquier experiencia o programa de formación debe seguir un proceso sistematizado que consta de nueve etapas\*\*:

1. Definir el problema (uno que sea de formación).
2. Identificar el entorno institucional.
3. Determinar el perfil de necesidades de información y necesidades de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica)
4. Establecer los objetivos del programa.
5. Elaborar los contenidos.
6. Seleccionar el método, las técnicas y los materiales didácticos.
7. Elaborar los materiales didácticos.
8. Implantar el programa.

---

\* Existen varios autores que han establecido grupos de habilidades informativas, las que aquí se presentan son el resultado de retomar elementos de dos autores principalmente: I. Malley. *The basics of information skills teaching*. pp. 50-52; y Michael Marland. *Information skills in the secondary currículum*. Methuen Educational/Schools Council Curriculum Bulletin 9.

\*\* Cada una de estas etapas ha sido ampliamente explicada en el libro *La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior*.

9. Evaluar el programa (evaluaciones formativa y sumativa) (Hernández Salazar, 1998)

Como se puede apreciar, existe una etapa específica que muestra la aplicación de los estudios de usuarios, la etapa 3 Determinar el perfil de necesidades de información y necesidades de formación del usuario meta, y precede a la redacción de objetivos y contenidos y a la decisión de elegir tal o cual método didáctico, es decir, es la base del programa.

La determinación de dichos perfiles debe ser el resultado de estudios de usuarios con los cuales se hayan identificado las necesidades de información de los usuarios, así como su comportamiento durante la búsqueda y recuperación de información. La mayoría de programas o experiencias de formación de usuarios han sido diseñados sin haber realizado estos estudios.

#### **4. EXPERIENCIAS DE REALIZACIÓN DE ESTUDIOS DE USUARIOS COMO BASE PARA DISEÑAR PROGRAMAS DE FORMACIÓN**

Se ha expuesto la justificación teórica de la necesidad de realizar un estudio de usuarios previo al desarrollo de un programa, vayamos ahora a ubicar aquellos casos en los que se ha hecho de esta manera. A continuación se presentan algunos ejemplos de aplicación de estudios de usuarios efectuados en instituciones de educación superior. Para tener una visión total de cada experiencia, se describen los siguientes componentes: nombre del estudio, modelo educativo de la institución, objetivo del estudio, método, técnicas e instrumento utilizados y resultados obtenidos. Las experiencias que se describen a continuación son tres, dos realizadas en México y una en Chile.

##### **4.1. ELEMENTOS PARA EL DISEÑO DE UN PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS EN LA BIBLIOTECA DEL CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA ECONÓMICAS (CIDE), MÉXICO**

El CIDE es una institución de investigación y educación superior, dedicada a estudiar los problemas relacionados con disciplinas económicas y sociales, se imparte docencia a nivel licenciatura y posgrado, y se realiza investigación de alto nivel.

Su objetivo es:

[...] contribuir al desarrollo del país a través de la generación de conocimiento riguroso y relevante, así como de la formación de una nueva generación de líderes capaces de desempeñarse con creatividad y responsabilidad en un mundo abierto y competitivo. (Disponible en: <http://www.cide.edu/presentación.htm> Consulta: 21 febrero 2007).

Su comunidad, asciende a 400 alumnos y 67 profesores de tiempo completo. Para realizar sus funciones cuenta con seis divisiones académicas: Economía; Administración Pública; Estudios Políticos; Estudios Internacionales; Historia y Derecho.

En la información que se recuperó sobre el Centro, no se precisa el modelo educativo. De acuerdo con su objetivo se infiere que siguen uno que privilegia el proceso de investigación, es decir formar para investigar.

Desde el año 2000, la biblioteca cuenta con un programa de Instrucción Bibliográfica, en el que se tocan asuntos relacionados con los principios de la investigación: delimitación de un tema; estrategias para la búsqueda y recuperación de información; elaboración de referencias bibliográficas; y elaboración de productos.

Los resultados de este programa habían sido buenos, sin embargo, se decidió ampliarlo hacia uno de formación. Para realizarlo decidieron hacer un estudio de usuarios que les diera elementos suficientes para asegurar su utilidad.

### *OBJETIVOS DEL ESTUDIO*

El objetivo general fue:

Identificar las necesidades informativas [...] a través de los programas de estudio de las materias impartidas [...] a fin de implantar un programa de formación de usuarios que responda a estas necesidades. (Torres Osorio, 2006)

Dentro de los objetivos específicos resaltan:

2. Identificar la existencia de un vínculo entre los programas académicos y la Biblioteca [...]
4. Conocer el tipo de recursos y servicios más y menos utilizados dentro de los programas de estudio.
5. Identificar la importancia del conocimiento de los recursos de información en los programas de estudio. (Torres Osorio, 2006).

### *MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS*

El estudio se basó en la metodología presentada por Hernández en 1998, concretamente se tocaron las etapas 2. Identificar el entorno institucional y 3. Determinar el perfil de necesidades de información.

La primera ya fue descrita. Para la segunda usaron una técnica cualitativa, el análisis de contenido y como instrumentos de análisis los programas de estudio que semestralmente los profesores envían a la biblioteca, con el fin de que sean recopilados los materiales que se incluyen como bibliografía de apoyo.

La muestra fue de 155 programas, lo que correspondió al 70% del total de los programas del CIDE. El análisis se hizo con base en dos categorías: a) Aspectos relacionados con el conocimiento de la Biblioteca; y b) El uso y conocimiento de los acervos, servicios y/o personal de Biblioteca.

## RESULTADOS

Los resultados del estudio arrojan que la biblioteca y el uso de recursos y servicios no es considerado relevante por los docentes.

A manera de ejemplo sobresalen los siguientes datos:

- Solo el 19% hace alguna mención sobre las bibliotecas.
- Cifra que disminuye a 7% cuando se intentó percibir la importancia sobre el uso de los recursos de la biblioteca.
- Y baja a 4% cuando se trata de ubicar la importancia que conceden los docentes al manejo eficiente de la información.

Estos resultados muestran la necesidad de formar no sólo a los alumnos, también requieren formación inmediata los docentes.

El estudio permitió percibir que la intención de que los alumnos utilicen las fuentes y servicios que ofrece la biblioteca tendrá que salir de los profesores, y sobre todo de un diseño curricular basado en formar para investigar. Si la situación educativa no considera dentro de su filosofía y estrategias educativas la adecuada explotación de la información como apoyo sustantivo para la consecución de sus funciones de docencia e investigación no tendrá sentido generar programas de formación.

### 4.2. ESTUDIO DE LAS COMPETENCIAS INFORMATIVAS DESDE LAS SITUACIONES DE APRENDIZAJE : EL CASO DE LAS MATERIAS DE INVESTIGACIÓN, UNIVERSIDAD DEL VALLE DE ATEMAJAC (UNIVA), MÉXICO

La experiencia se desarrolló en la Universidad del Valle de Atemajac, (UNIVA), el modelo educativo de esta institución tiene como uno de sus objetivos orientar el trabajo docente hacia la investigación y desarrollo de la ciencia y tecnología de su área respectiva para generar nuevos conocimientos. (Disponible en [http://www.univa.mx/identidad/i\\_filosofia.html](http://www.univa.mx/identidad/i_filosofia.html) Consulta: 22 febrero 2007).

Asimismo, resalta dentro de su visión:

Formar profesionales a través de una pedagogía acorde a las exigencias actuales de calidad y competitividad, que sean capaces de generar nuevos conocimientos y tecnologías, por medio de la investigación y la educación permanentes. (Disponible en [http://www.univa.mx/identidad/i\\_filosofia.html](http://www.univa.mx/identidad/i_filosofia.html) Consulta: 22 febrero 2007)

Para lograr lo anterior, la universidad:

[...] sustenta su formación profesional en procesos de enseñanza-aprendizaje dirigidos a la adquisición y desarrollo de competencias de autogestión, trabajo cooperativo y autoaprendizaje investigativo. (Bustos Hernández, 2006)

La UNIVA imparte docencia a nivel medio superior (preparatoria), superior y de posgrado. Cuenta con 20 programas de licenciatura y 30 de posgrado en las áreas de

Ciencias Sociales, Economía – Administrativas y de la Salud, de Humanidades e Ingenierías.

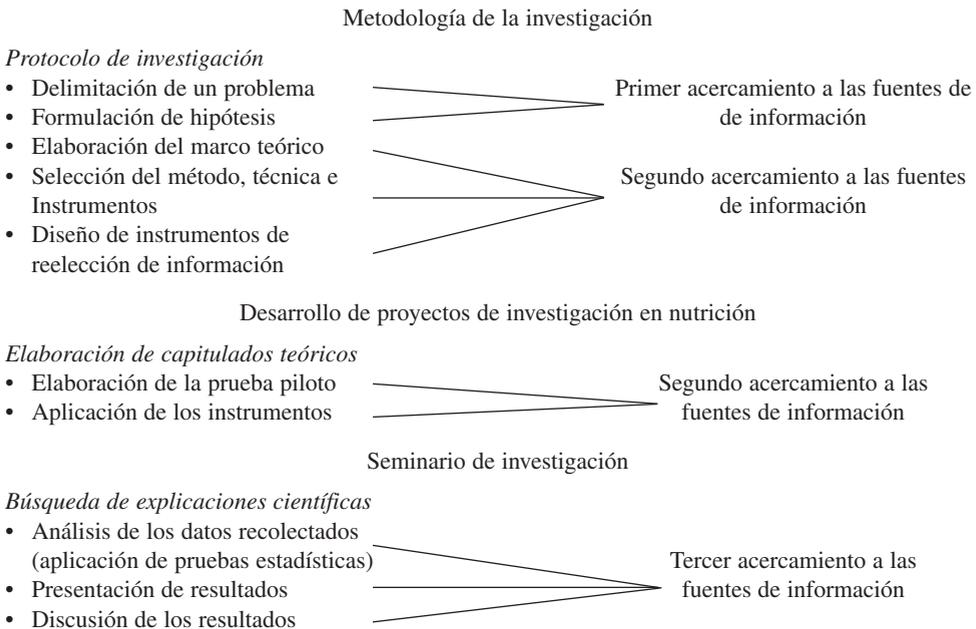
De acuerdo con su desarrollo, visión y funcionamiento se espera que consideren relevante el uso adecuado de los recursos y servicios de información.

**OBJETIVO DEL ESTUDIO**

Comprender la presentación y desarrollo de las competencias informativas en los alumnos, tomando como base las experiencias de aprendizaje que se realizan en las asignaturas de metodología de la investigación (Bustos Hernández, 2006).

Para cubrir este objetivo se analizaron las competencias informativas que promueven las tres asignaturas de metodología de investigación en el área de nutrición del Departamento de Nutrición de la Facultad de Ciencias de la Salud, *cuyo propósito es que el alumno adquiera y desarrolle habilidades de pensamiento crítico y de integración teórica* (Bustos Hernández, 2006).

Las asignaturas fueron Metodología de la investigación, Desarrollo de proyectos de investigación en nutrición, y Seminario de investigación. Mediante estas tres materias el alumno transita por todo el proceso de investigación, y lo ponen en contacto con las fuentes de información, sus contenidos son:



Las asignaturas son impartidas por médicos de formación con más de 15 años de experiencia docente.

## MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS

Se emplearon un método y dos técnicas cualitativas, como método se hizo una observación participante tratando de seguir una tendencia etnográfica y las técnicas fueron una entrevista a profundidad, y el análisis de contenido.

La observación participante tuvo como objetivo identificar el proceso y estrategias didácticas que siguen los docentes en relación a la enseñanza de las habilidades informativas, se hizo durante las clases en un periodo cuatrimestral, de esta observación se obtuvieron 40 registros. En cuanto a las entrevistas a profundidad, se realizaron 12 a los docentes para aclarar la información obtenida en los registros.

Por último se analizaron los programas de las asignaturas para comparar los contenidos relacionados con las habilidades informativas y con las experiencias de aprendizaje desarrolladas.

## RESULTADOS

Están dados a partir de compararlos con las habilidades informativas expuestas en el apartado correspondiente. En términos generales adquieren habilidades para:

1. Definir su necesidad de información.
2. Recuperar información:
  - Búsqueda en fuentes de información tanto en soporte impreso como electrónico.
  - Desarrollo de una bitácora de las actividades de búsqueda.
  - Manejo de sistemas de clasificación para recuperar el material.
  - Consulta a expertos en el área para identificar fuentes de información alternativas.
3. Evaluar la información.
  - Identificación del valor y utilidad de los recursos, a partir de su organización y difusión.
4. Organizar la información.
  - Generación de información estadística.
5. Sintetizar la información.
  - Identificación de las ideas principales
  - Determinación de la importancia en el adecuado ejercicio profesional.
6. Comunicar la información.
  - Generación de productos de la investigación en diversos soportes.
  - Utilización de normas internacionales para la redacción de citas y referencias bibliográficas.
  - Uso de diversos recursos lingüísticos y tipos de mensaje (textos, imágenes y gráficas, entre otros.)

Sin embargo, dado el tiempo tan limitado en el que se imparten las asignaturas no se logran consolidar las habilidades de:

- Evaluación de la información, en términos de su confiabilidad y validez .
- Síntesis, ya que no desarrollan un pensamiento crítico y reflexivo en cuanto a los contenidos de los materiales y a la relación de sus resultados con las teorías.
- Comunicación puesto que no se promueve: la discusión abierta de los resultados; la confrontación entre unos y otros; y la participación en foros o eventos académicos.

La falta de consolidación de estas habilidades limita la actitud creativa e innovadora que se pretende lograr en los estudiantes.

#### **4.3. INTEGRACIÓN DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR, UNIVERSIDAD DE TARAPACÁ (UTA), CHILE**

El estudio se realizó en la Universidad de Tarapacá (UTA) en Chile. Esta Universidad ofrece licenciaturas y posgrados sobre las siguientes áreas: Administrativas y Económicas; Agronomía; Biología y Salud; Educación; e Ingeniería y Ciencias Sociales.

Para realizar sus funciones, la Universidad se apoya en un Sistema de Bibliotecas. Las bibliotecas de este Sistema cuentan con una experiencia de formación de usuarios, que consiste en una plática básica sobre los recursos y servicios que ofrecen. El diseño de la plática lo hizo el personal bibliotecario, sin tomar en cuenta la opinión de los alumnos, académicos y autoridades de la Universidad, de aquí que fue importante evaluar esta experiencia.

La UTA tiene un nuevo modelo educativo que promueve *la aplicación de nuevas metodologías y tecnologías educativas en las actividades de docencia presenciales y a distancia*. (Cortés Gómez, 2005, p. 95). Entre los objetivos del modelo resalta la reformulación de los planes de estudio para:

... incorporar en el diseño de programas curriculares, metodologías de enseñanza que apliquen las nuevas tecnologías de educación, comunicación y el trabajo de equipo. (Cortés Gómez, 2005).

Por otra parte la misión de esta universidad se dirige a crear, cultivar y compartir el conocimiento al más alto nivel de excelencia. De su visión resaltan estos cuatro puntos:

- Reconocer e investigar el variado, profundo y rico patrimonio cultural de la región y del país.
- Generar conocimientos que permitan al país y a la región prosperar en un mundo donde el saber y los valores constituyen una de las principales fuentes de progreso.
- Aportar soluciones para los problemas que aquejan a la sociedad chilena y a la comunidad regional (Cortés Gómez, 2005).

De la lectura de su modelo educativo, misión y visión se desprende la idea que esta institución forma a sus estudiantes para que aprendan a investigar, mediante el planteamiento y solución de problemas sociales, para lo cual será indispensable explotar adecuadamente los recursos de información que encuentren disponibles, sobretudo los relacionados con las tecnologías de información y comunicación, y aplicarlos en sus actividades escolares cotidianas.

Esto se ve reforzado en su plan de desarrollo, en el que se establece *como clara opción la integración de la tecnología y su absorción dentro del contexto académico*, para que los educandos *adquieran un conjunto de habilidades que les permitan autonomía*, entre las que deben estar las habilidades informativas.

### OBJETIVOS DEL ESTUDIO

- Identificar la percepción que tienen los alumnos, académicos, bibliotecarios y autoridades sobre las experiencias de formación de usuarios que se realizan en las bibliotecas.
- Hacer un diagnóstico sobre el uso que hacen los estudiantes de los recursos de información.
- Identificar sus habilidades informativas.

### MÉTODO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Se siguieron las dos tendencias metódicas la cualitativa y la cuantitativa. El estudio abarcó varios aspectos, de acuerdo con cada uno se siguió una técnica específica, los aspectos que se analizaron fueron:

- A) Entorno institucional.
  - B) Planes y programas de estudio.
  - C) Apreciaciones de los alumnos con respecto a la formación en el uso de información.
  - C) Opinión sobre la colaboración de los académicos (docentes), del personal de cómputo y de las autoridades en el diseño y la aplicación de experiencias de formación de usuarios.
  - E) Diagnóstico de habilidades informativas.
- A) Entorno institucional. Se utilizó la técnica bibliográfica para conformar el contexto de referencia, los documentos que se revisaron fueron:
- Programas e informes del Ministerio de Educación sobre educación superior. La información que se obtuvo fue: relación de las políticas nacionales con el sistema universitario; y misión y objetivos de los organismos educacionales.

- Mensaje presidencial. Para ubicar las propuestas y lineamientos oficiales con respecto a la educación superior; la descripción de los organismos que regulan las instituciones de educación superior; la asignación de recursos financieros para construir una nueva biblioteca.
  - Plan de Desarrollo Institucional de la UTA; página web de la institución; y publicaciones editadas por la universidad. Con el fin de establecer sus antecedentes, misión, visión y modelo educativo.
  - Documentos internos de la biblioteca (informes, proyectos, programa, y estadísticas). Cuyo propósito fue detectar la información más representativa de la biblioteca.
- B) Planes y programas de estudio. Nuevamente se utilizó la técnica bibliográfica con el fin de identificar si las actividades planteadas en estos documentos, se relacionaban con el modelo educativo de la Universidad.
- C) Apreciaciones de los alumnos con respecto a la formación en el uso de información. Para recabar esta información utilizaron la técnica cualitativa denominada *focus group*. Esta técnica consiste en entrevistar a grupos pequeños de sujetos clave, quienes exponen sus opiniones o puntos de vista sobre un problema, tema o experiencia concreta, en este caso sobre las pláticas de formación de usuarios que se ofrecen en la UTA. La muestra estuvo formada por diez alumnos de diferentes carreras: Educación General Básica; Historia y Geografía; Pedagogía en Castellano; Kinesiología; e Ingeniería.
- D) Opinión sobre la colaboración de los académicos (docentes), del personal de cómputo y de las autoridades en el diseño y la aplicación de experiencias de formación de usuarios. Para obtener estos datos se diseñaron tres diferentes cuestionarios, uno para cada población. El objetivo de estos instrumentos fue identificar la conveniencia o no de elaborar y aplicar programas de formación, así como su disposición para apoyar este tipo de actividad.
- E) Diagnóstico de habilidades informativas. Este diagnóstico se obtuvo mediante la realización de una encuesta, cuyo instrumento de medida fue un cuestionario. El objetivo de la entrevista fue *conocer y detectar las habilidades informativas que presentan los alumnos de primer ingreso de la Universidad de Tarapacá* (Cortés Gómez, 2005).  
Las habilidades informativas que se evaluaron fueron:
- Reconocer la necesidad de la información.
  - Conocer fuentes.
  - Localizar la información.
  - Evaluar la información.
  - Organizar la información.
  - La muestra estuvo formada por 247 alumnos.

## RESULTADOS

### **Apreciaciones de los alumnos, académicos, personal de cómputo y autoridades con respecto a la formación en el uso de información:**

No existe una relación entre el modelo educativo, la política educativa nacional chilena, los planes y programas de estudio, y la planta académica

Como consecuencia no existe una relación directa entre el modelo y las políticas educativas de la Universidad de Tarapacá y el programa y los proyectos de la biblioteca.

No se conocía la experiencia de formación existente, de tal manera que se hace necesario modificar las experiencias que sobre esta actividad se realizan en la Universidad. Y toda vez que se cambiara que difundiera entre toda la comunidad universitaria, es decir, entre alumnos, académicos y autoridades .

Los académicos no están concientes de la importancia de la información en general y de la formación en específico, de tal manera que los bibliotecarios deberán convencerlos e involucrarlos. Una forma de presencia sería incidir en las asignaturas de metodología de investigación.

En este estudio se detectó que las autoridades no han tenido ingerencia en las experiencias de orientación, situación que beneficiaría al personal de la biblioteca.

Se requiere diseñar un programa de habilidades informativas que preferiblemente estuviera inserto en currícula. Sería conveniente que en su diseño intervinieran tanto docentes como alumnos.

### **Diagnóstico de habilidades informativas de los alumnos de primer ingreso:**

- Los alumnos desconocen la variedad de fuentes y servicios de información que la biblioteca tiene disponibles para ellos.
- No saben formular estrategias de búsqueda ni localizar la información físicamente.
- Algunos saben buscarla pero no lograr evaluarla de tal manera que elijan la que verdaderamente cubra sus necesidades de información.
- En cuanto a la organización de la información, no saben construir ni identificar referencias bibliográficas.

Lo anterior muestra que no poseen las habilidades informativas necesarias para explotar adecuadamente las fuentes de información ya sea impresas o soportadas en tecnologías, de aquí la importancia de diseñar un programa que les desarrolle dichas habilidades.

## 5. CONCLUSIONES

Como apreciaciones generales tenemos que:

- De acuerdo con el proceso para elaborar programas de formación de usuarios se requiere determinar las necesidades de información y el comportamiento en la búsqueda de las comunidades meta.

- La determinación de estas características se obtiene mediante la realización de estudios de usuarios. Además de los dos conjuntos de características expresados en el párrafo anterior, los estudios pueden tener otros dos objetivos más: evaluar la satisfacción de los usuarios e identificar su actitud para con las unidades o para con los bibliotecólogos o especialistas de la información.
- Existen experiencias que reportan haber efectuado estudios de usuarios antes de diseñar un programa de formación o para evaluarlo, los estudios se han hecho en instituciones de educación superior.

De la descripción de las tres experiencias de estudios de usuarios se desprenden las siguientes ideas:

- Para estudiar al usuario se están siguiendo métodos, técnicas e instrumentos de medida de las dos tendencias básicas en investigación, la cuantitativa y la cualitativa. Entre las técnicas cuantitativas están la revisión bibliográfica y la encuesta, como cualitativas el análisis de contenido, la observación directa, la entrevistas a profundidad y el focus group.
- Para que en las instituciones de educación superior exista un verdadero interés en el uso efectivo de las fuentes y/o servicios de información, deben tener un modelo educativo que tienda a formar para investigar, esto es un interés porque sus egresados generen conocimiento.
- El uso efectivo de los recursos se logra mediante la implantación de programas de formación de usuarios, uno de sus contenidos pueden ser sobre las habilidades informativas.
- Para que la formación sea efectiva debe considerarse como un proceso didáctico, cuya tendencia educativa vaya hacia la identificación de las características de los sujetos a ser formados.
- Los docentes no consideran importante el uso de información como apoyo al desarrollo de sus contenidos, de esto se puede inferir, que la construcción de los aprendizajes de sus alumnos se basa en lo impartido en las clases y en las obras de texto que utilizan. De aquí que debiera ser uno de los objetivos prioritarios convencer a los docentes de la relevancia de los recursos de información, sobretodo para cumplir con el modelo educativo.
- Para diseñar y desarrollar un programa de formación es de vital importancia involucrar a toda la comunidad universitaria: alumnos, docentes y autoridades.
- Se requiere dar mayor difusión a las experiencias que sobre el uso de información se realicen.

## **6. OBRAS CONSULTADAS**

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Presidential Committee on Information Literacy: Final Report. The importance of information literacy to individuals, business, and citizenship opportunities to develop information literacy. Dis-

- ponible en: <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/whitepapers/presidential.htm>. Consulta: 19 de febrero del 2005.
- BUSTOS HERNÁNDEZ, B.A. Estudio de las competencias informativas desde las situaciones de aprendizaje: el caso de las materias de investigación. En J. Cortés y B. Mears (Comp.). Implementación de programas de alfabetización informativa: contextos y experiencias (pp. 89-98.). Ciudad Juárez, Chih.: Universidad Autónoma de Ciudad Juárez; Dirección General de Información y Acreditación: México: Library Outsourcing Service, 2006.
- CORTÉS GÓMEZ, C. Formación de usuarios y modelo educativo : propuesta metodológica para su integración vinculación en instituciones de educación superior. México : El autor, 2006.
- HERNÁNDEZ SALAZAR, P. La formación de usuarios en instituciones de educación superior. México : UNAM; Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1998.
- . El usuario de la información. En H. A. Figueroa Alcántara y C.A. Ramírez Velázquez (Coord.). Servicios bibliotecarios (pp. 209-227). México: Facultad de Filosofía y Letras, Dirección General del Personal Académico, 2006.
- Information literacy competency standards for higher education. Chicago: The Association of College and Research Libraries, 2000.
- MALLEY, I. The basics of information skills teaching. London: Clive Bingley, 1984. 150 p.
- MARLAND, M. Information skills in the secondary curriculum. Methuen Educational/Schools Council Curriculum Bulletin 9. 1981.
- MOLINER, M. Diccionario del uso del español. Madrid : Gredos, 2001.
- ROGERS, R. Teaching information skills: a review of the research and its impact on education. London: Bowker Saur, 1994.
- TORRES OSORIO, M. O. Elementos para la planeación y diseño de un programa de formación de usuarios en la biblioteca del CIDE. En J. Cortés y B. Meras (Comp.). Implementación de programas de alfabetización informativa: contextos y experiencias (pp. 177-184). Ciudad Juárez, Chih.: Universidad Autónoma de Ciudad Juárez; Dirección General de Información y Acreditación: México: Library Outsourcing Service, 2006.