



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

01053

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO
MAESTRÍA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y
ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN

“Formación de usuarios y modelo educativo: propuesta metodológica para su integración vinculación en instituciones de educación superior”



T E S I S

MAESTRIA Y DOCTORADO
EN BIBLIOTECOLOGIA Y
ESTUDIOS DE LA INFORMACION



QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRO EN BIBLIOTECOLOGÍA
Y ESTUDIOS DE LA INFORMACION
PRESENTA:
CARLOS FERNANDO CORTÉS GÓMEZ

TUTOR: MAESTRO ÁLVARO QUIJANO SOLÍS

Ciudad Universitaria, D. F., 2005.

m346950



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

*Para mi familia, mis Padres "Fresia
y Carlos", mi hermana "Betsa" y mi
sobrino "Marcelo". **siempre
incondicionales***

Agradecimientos

Deseo expresar mis agradecimientos a todas las personas que colaboraron para realizar esta investigación.

Primeramente deseo agradecer al Maestro Álvaro Quijano Solís, por el tiempo, dedicación, profesionalismo, confianza, apoyo, enseñanzas, en la dirección de la tesis. Agradezco su apoyo en todo momento y especialmente su amistad para este chileno.

A los distinguidos sinodales: Dra. Estela Morales Campos, Dra. Elsa Barberena Blázquez, Dra. Patricia Hernández Salazar y Dr. Juan José Calva González, que tuvieron también la dedicación y paciencia para leer y hacer sus comentarios, observaciones, sugerencias y enseñanzas para mejorar el estudio.

A mi amiga Inés Rodríguez Riquelme, por darme la oportunidad, ánimo y fuerza para realizar esta maestría. Gracias por su apoyo constante.

A la Maestra María Guadalupe Vega Díaz, por su tiempo invertido, su profesionalismo, sus enseñanzas, su apoyo y su amistad.

A las “Marthas”, Martha Ibáñez Marmolejo y Martha Izquierdo Dorantes, gracias por su amistad, apoyo, ánimo y comprensión en todo momento. ¡Se pasaron!

A Paola Gutiérrez, Carla Sibona, Marcela Ojeda, Verónica Choque y Johana Rojas por participar en los focus group y cuestionarios.

A todo el personal de la Biblioteca de la Universidad de Tarapacá por la ayuda ofrecida, su apoyo y ánimo.

A todos los amigos y compañeros de la Maestría, Lucía Uriarte, Mary Carmen Rivera, Verónica Soría, María de Jesús Madera, Apolinar Sánchez, Yolanda Guillén, Margarita Guerrero.

A la Universidad Nacional Autónoma de México y la Universidad de Tarapacá por permitirme realizar esta maestría.

A las autoridades, académicos y alumnos de la Universidad de Tarapacá que entregaron sus comentarios con los instrumentos aplicados.

A Don Álvaro Palma y sus colaboradores, Jessica Rodríguez e Italo Marchioni.

Al personal de la biblioteca del CUIB.

Al Dr. Adolfo Rodríguez y Gabriela Olgún por su constante preocupación

A la familia Sainz Esquivel por su apoyo, ánimo, ayuda y comprensión.

A Marcela Covarrubias, Carlos Cruz, Silvia Tobar, Daniela Rojo, Bernardo Rojo, “Leo”, Joaquín Vásquez, y Angela Peragallo por su apoyo y ánimo.

Deseo expresar mis agradecimientos al *Ministerio de Educación de Chile*, debido a que la maestría fue financiada por los aportes del *MECESUP*. Los estudios realizados forman parte del proyecto adjudicado por la Biblioteca de la Universidad de Tarapacá denominado "*Transformación de la biblioteca en un espacio de educación e interacción social como parte del proceso aprendizaje / enseñanza y de formación integral*" n° 0104

Índice de esquemas y gráficas

ESQUEMAS

Esquema nº 1 “Identificación de los involucrados en la Institución”	58
Esquema nº 2 “Análisis del Modelo Educativo”	61
Esquema nº 3 “Análisis del entorno a través de los Planes y Programas de Estudios”	63
Esquema nº 4: “Análisis del Programa de Formación de usuarios existente”	65
Esquema nº 5 “Forma concreta para realizar los Focus Group”	68
Esquema nº 6 “Cuestionarios para los involucrados”	70
Esquema nº 7 “Forma de realizar la encuesta”	73
Esquema nº 8 “Forma de hacer el diagnóstico”	75
Esquema nº 9 “Contrastación para el resumen del diagnóstico”	78

FIGURA

Figura nº 1. Mapa físico de la región de Tarapacá	82
Figura nº 2. Organigrama del equipo directivo de la Universidad de Tarapacá	85

GRÁFICAS

Gráfica nº 1 ¿Tienes acceso a computador?	124
Gráfica nº 2 ¿Antes habías usados los servicios de una Biblioteca?	125
Gráfica nº 3 ¿Has recibido instrucción?	126
Gráfica nº 4 Distribución de frecuencia por puntaje	128
Gráfica nº 5 ¿Usas la información para trabajos de investigación?	130
Gráfica nº 6 Últimas investigaciones científicas sobre clonación	130
Gráfica nº 7 Estrategia de búsqueda: Truncación	131
Gráfica nº 8 Localizar Enciclopedia Hispánica	133
Gráfica nº 9 1ª. Importancia para evaluar información en Internet	134
Gráfica nº 10 2da. Importancia para evaluar información en Internet	135
Gráfica nº 11 Elabora una referencia bibliográfica	137
Gráfica nº 12 ¿Conoces los servicios de la biblioteca?	137
Gráfica nº 13 ¿Por qué consideras que la información apoya la investigación?	139

CONTENIDO

<i>Introducción</i>	i
CAPÍTULO I. SISTEMA DE LA EDUCACION SUPERIOR CHILENA	1
1.1. Introducción	2
1.2. Programa Nacional de Gobierno (PNG) 2000 – 2006	2
1.3. Política de la Educación Superior	4
1.4. Sistema Actual de Educación Superior	5
1.5. Ministerio de Educación (MINEDUC)	6
1.6. Consejo de Rectores de las universidades chilenas (CRUCH)	7
1.6.1. Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación (CABID)	8
1.7. Programa de Mejoramiento de la Equidad y la Calidad en la Educación Superior (MECESUP)	9
1.7.1. Fondo Competitivo del MECESUP	10
1.8. Conclusiones del capítulo	11
CAPÍTULO II. HABILIDADES INFORMATIVAS	12
2.1. Introducción	13
2.2. Conceptuación	13
2.3. Tipos de habilidades informativas	16
2.3.1. Bix Six Skills	16
2.3.2. Society of College and Nacional University Libraries (SCONUL)	17
2.3.3. Asociation of College & Research Libraries (ACRL/ALA)	20
2.3.4. Council of Australian University Librarians (CAUL)	21
2.3.5. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez (UACJ)	22
2.4. Importancia de las habilidades informativas	23
2.5. Conclusiones del capítulo	26
CAPÍTULO III. COLABORACION ENTRE BIBLIOTECARIOS Y DOCENTES	29
3.1. Introducción	30
3.2. Importancia y características de la colaboración	30
3.3. ¿Porqué colaborar para formar a los usuarios?	33
3.4. Algunas experiencias de la colaboración en la educación superior	34
3.4.1. El Council of Australian University Librarians (CAUL)	34
3.4.2. Association of College and Research Libraries (ACRL)	35
3.5. Experiencias en los Estados Unidos	35
3.6. Tendencias	36
3.6.1. Colaboración y Comunidades de aprendizajes	36
3.6.2. Colaboración para integrar el uso de la información en el currículum	38

3.6.3	Cooperación entre profesores y bibliotecario para diseñar sitios web instruccionales	41
3.7.	Experiencias de colaboración en Estados Unidos, México y Chile	42
3.7.1	Estados Unidos	42
3.7.1.1.	Universidad de Oklahoma	42
3.7.2.	The FIU Information Literacy Program	43
3.8.	México	43
3.8.1.	Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)	43
3.8.2.	Universidad Autónoma de Ciudad de Juárez (UACJ)	45
3.8.3.	Universidad de las Américas (UDLA)	47
3.9.	Chile	48
3.9.1	Universidad Católica de Valparaíso (UCV)	48
3.9.2	Pontificia Universidad Católica (PUC)	49
3.9.3	Universidad Católica del Norte (UCN)	50
3.10.	El nuevo rol del bibliotecario	52
3.11.	Conclusiones del capítulo	53
 CAPÍTULO IV. PROPUESTA METODOLÓGICA		55
4.1.	Introducción	56
4.2.	Identificación de los involucrados	57
4.3.	Análisis del Modelo Educativo	59
4.4.	Análisis del entorno a través de los Planes y Programas de Estudios	61
4.5.	Análisis de los programas de formación de usuarios existentes	64
4.6.	Forma concreta de hacer el focus group	65
4.7.	Cuestionarios para los involucrados: Autoridades, Académicos y Personal de Cómputo	69
4.8.	Cuestionarios para los involucrados: Alumnos de primer ingreso	71
4.9.	Entrevista con funcionarios	73
4.10.	Forma de hacer el diagnóstico	74
4.11.	Contrastación para el resumen del diagnóstico	75
4.12.	Conclusiones del capítulo	79
 CAPITULO V. ESTUDIO DE CASO - UNIVERSIDAD DE TARAPACA (UTA)		80
5.1.	Introducción	81
5.2.	Contexto de la Unidad de Análisis	81
5.3.	Universidad de Tarapacá	83
5.4.	Plan de Desarrollo UTA	85
5.5.	Sistema de Bibliotecas –UTA	87
5.5.1.	Funciones de la secciones de la biblioteca	88
5.5.2.	Indicadores relevantes	90
5.5.2.1.	Recursos de información	90
5.5.2.2.	Número de Consultas por tipo de usuarios	90
5.5.2.3.	Cantidad de personal	91

5.5.2.4. Biblioteca y MECESUP	91
5.5.2.5. Objetivos del Estudio	93
5.5.2.6. Recopilación de antecedentes de la Universidad de Tarapacá (UTA)	93
5.6. Metodología	94
5.6.1. Identificación de los involucrados	94
5.6.2. Análisis del modelo educativo	94
5.6.3. Análisis del entorno a través de los planes y programas de estudio	96
5.6.4. Análisis de los programas de formación de usuarios existentes	97
5.6.5. Forma concreta de hacer los focus group	99
5.6.5.1. Focus group – alumnos de la UTA	99
5.6.5.2. Tabulación: focus group alumnos	107
5.6.6. Cuestionarios para involucrados – Académicos	108
5.6.6.1. Tabulación cuestionarios Académicos	109
5.6.6.2. Cuestionarios para involucrados – Personal de Cómputo	111
5.6.6.3. Tabulación cuestionario personal de cómputo	113
5.6.6.4. Cuestionarios para involucrados – Autoridades	113
5.6.6.5. Tabulación cuestionario autoridades	114
5.6.7. Encuesta a los alumnos: cuestionario diagnóstico habilidades informativas	115
5.6.7.1. Elaboración del instrumento	115
5.6.7.2. Diseño del instrumento	116
5.6.7.3. Sujetos	120
5.6.7.4. Procedimiento	122
5.6.7.5. Análisis general de los resultados: “Cuestionario sobre habilidades informativas de los alumnos de primer ingreso de la UTA”	123
5.6.7.6. Resultados generales del instrumento	140
5.6.8. Entrevistas con funcionarios: focus group – Bibliotecarios	141
5.6.8.1. Tabulación: focus group Bibliotecarios	148
5.6.9. Forma de hacer el diagnóstico	149
5.6.10. Constrastacion para el resumen	151
 Conclusiones	 157
 Bibliografía	 163
 Anexos	 171

INTRODUCCIÓN

Los cambios sociales, culturales y económicos que se están desarrollando en todo el mundo han llevado a que los sistemas educativos primarios, secundarios y superiores analicen la forma en la que es impartida la educación. Esto ha involucrado una necesidad por analizar el rol del profesor, evaluar los planes y programas, revisar los modelos de aprendizajes y relacionar el sistema bibliotecario con la planta académica.

Las instituciones de educación superior paulatinamente han ido modificando la manera en la que se imparte la educación para el siglo XXI. Indudablemente que uno de los grandes desafíos que han enfrentado las universidades frente a estos nuevos entornos ha sido transformar la docencia tradicional, misma que se caracteriza por:

1. Un aprendizaje mecánico y poco reflexivo;
2. Objetivos generales, específicos y de tránsito ajenos a los intereses de los alumnos;
3. Un apego a la dimensión cognitiva, dejando de lado aspectos como, la crítica y el análisis;
4. Una dimensión unilateral de conocimientos, pues no se observa un enfoque holístico;
5. Contenidos alejados de la realidad del alumno, pues los ambientes sociales, geográficos y culturales no siempre son tomados en cuenta para el diseño de las clases y programas;
6. Métodos didácticos centrados en el profesor, evidenciados en la exposición oral y completación de oraciones. El “diálogo” profesor – alumno procede como un juego de adivinanzas, orientadas a reforzar la capacidad de retención más que de reflexión;
7. Una relación vertical profesor – alumno en la que no se favorece la reflexión y la crítica de temas propios del interés del alumno. El profesor decide corrige, pregunta y evalúa, el alumno por su parte acata, responde y es corregido; pero no queda claro su aporte, su idea o percepción de la realidad¹.

¹ Suazo Alvarez, Mauricio. “El educador en el siglo XXI”. En: *Serie: Cuaderno Universitario*. Universidad de Playa Ancha: Valparaíso, n° 2 oct. 2002. p. 15 - 17

En estos entornos de aprendizajes tradicionales el alumno es y será visto como un ser que solamente estudia para obtener buenos resultados en las pruebas y exámenes de cada asignatura y no como un agente activo y creador. Por supuesto que no contribuye a estimular habilidades para que el sea un individuo reflexivo, analítico y crítico; ni para que pueda comprender las diversas situaciones que enfrenta, esta situación provoca que la información no sea utilizada.

Debido a lo anterior, algunas instituciones de educación superior actualmente han tendido a adoptar los modelos de aprendizaje centrados en el alumno debido a las exigencias que les impone el medio en las que se insertan.

Estos modelos tienen las siguientes características:

- Ubican a los alumnos en el centro del proceso de aprendizaje con una actitud más dinámica y activa;
- Se facilita la proposición y resolución de problemas;
- Estimulan aptitudes como la atención y una mejor redacción;
- Se desarrolla un pensamiento crítico, analítico y reflexivo;
- Se propicia la aplicación de diversos puntos de vista para abordar un problema, situación o tema

A continuación se mencionan de forma general los modelos educativos que se centran en el alumno:

Constructivismo: Este modelo educativo expresa la participación activa del estudiante, considera la importancia de las percepciones, pensamientos y emociones del alumno en los intercambios durante el aprendizaje y se enfoca en la preocupación por el aprendizaje a largo plazo más que en el corto².

² Kingler, Cynthia y Guadalupe Vadillo. *Psicología cognitiva: estrategias en la práctica docente*. México: Mc Graw Hill, 1997. p. 4

En este paradigma, el alumno va configurando su propio conocimiento ayudado por un mediador, y de este modo adquiere elementos que se encuentran relacionados con los conocimientos o experiencias que ha adquirido con anterioridad. Es decir, el aprendizaje se da por el razonamiento y la inferencia que el alumno realiza de esos nuevos conceptos que ingresan a su estructura cognoscitiva.

Woolfolk³ señala que en las sesiones de corte constructivista deben promoverse elementos como la autonomía de los estudiantes y la utilización de una terminología cognoscitiva que incluya términos como “clasificar”, “analizar”, “pronosticar” y “crear”. Sugiere que se aliente a los estudiantes para que participen en el diálogo, motivando la investigación y la formulación de preguntas abiertas y bien pensadas. Se debe alentar un clima propicio para que los alumnos puedan participar activamente en experiencias, que permitan el análisis y el pensamiento crítico.

Aprendizaje Significativo: Este aprendizaje se enmarca dentro de las teorías cognitivas y fue propuesto por David Ausubel. Se plantea que el aprendizaje significativo consiste en que una nueva información que ingresa a la estructura cognoscitiva del individuo deberá relacionarla con otros elementos o aspectos que ya conoce.

Esto significa que las ideas que capta un alumno deben relacionarse con elementos que se encuentren previamente en su estructura cognoscitiva. Por el contrario, si el alumno memoriza una serie de textos, definiciones o conceptos, de manera arbitraria y lineal estará dentro de un proceso de aprendizaje mecánico y de baja potencialidad significativa.

Aprendizaje Humanista: El aprendizaje humanista fue promovido por Rogers y Egan, entre otros investigadores. Este aprendizaje plantea que cada persona construye y crea su propia realidad, es decir, lo que una persona percibe como real e importante lo es solamente para ese individuo y por lo tanto una tercera persona no podrá conocer la realidad de la otra primera en su totalidad⁴.

Más que un conjunto de estrategias de aprendizaje el modelo humanista es una filosofía en la cual el profesor demuestra a los alumnos actitudes de respeto con el fin de crear un ambiente

³ Woolfolk, Anita. E. *Psicología Educativa*. 6ª ed. México: Prentice-Hall, 1996. p. 487

⁴ *Ibidem*, p. 493

agradable en la escuela. Por lo tanto, el profesor deberá ser el facilitador para el desarrollo autónomo del individuo y para ello (debe) provocar un *clima permisivo*, ni hostil ni protector⁵.

Por otro lado, la biblioteca que está inmersa en una institución donde la filosofía educativa se enfoca a desarrollar al estudiante activo, analítico, participativo y emprendedor deberá seguir esos mismos lineamientos para diseñar sus programas en el uso de la información.

De acuerdo con Hernández (1998) la formación de usuarios “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”⁶. Por esto, se hace imprescindible que los programas se realicen “como un proceso de aprendizaje más que de enseñanza, en el que nos interese por el otro, en el que aprende, en el usuario”⁷.

Según lo planteado anteriormente podemos mencionar que el programa de formación de usuarios deberá contemplar diversas acciones como por ejemplo:

- Insertar contenidos, materiales didácticos y ejercicios novedosos, relacionados con las actividades académicas que cursan los alumnos. De esta forma, los alumnos asimilarán el aprendizaje del programa de formación de usuarios de manera *significativa* ya que los contenidos estarían relacionados con sus estructuras cognoscitivas y comprenderán con mayor facilidad el uso de la información;
- Incorporar diversos ejercicios con el objetivo de ser resueltos de manera independiente por los alumnos;
- Incentivar la participación de los alumnos en los programas de formación de usuarios;
- Crear ambientes agradables en los cuales se desarrollen diferentes actividades de aprendizaje;

⁵ Arancibia C., Violeta, Paulina Herrera P. y Catherine Strasser S. *Manual de psicología educacional*. Santiago de Chile: Universidad Católica de Chile, 1997. p. 159

⁶ Hernández Salazar, Patricia. *La formación de usuarios en instituciones de educación superior*. México: UNAM. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1998. p. 11

⁷ Hernández Salazar, Patricia. Conocimientos significativos. En: *Memorias de las XXX Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía y Archivonomía*. México: AMBAC, 1999. p. 153

- Localizar información de acuerdo con los intereses y necesidades de información de los alumnos;
- Evaluar la información con el fin de que el estudiante pueda analizar la más adecuada a sus requerimientos;
- Realizar y aplicar diversas estrategias de búsqueda de información relacionadas con lo que necesita el alumno para su investigación;
- Crear una relación empática entre bibliotecarios – alumnos – profesores;
- Motivar a que el alumno sea responsable de realizar las actividades desarrolladas en el programa de formación de usuarios;
- Llevar a cabo tanto actividades grupales como individuales;
- Incentivar el uso de la información para que los alumnos puedan realizarse profesionalmente y en su vida cotidiana;
- Integrar a todos los involucrados directos en la conformación del programa de formación de usuarios;

En estos paradigmas centrados en el alumno se hace imprescindible la visión sistémica, es decir; la participación de todos los sectores de la institución para llevar a buen término los nuevos lineamientos de la institución. Las autoridades, los académicos, los bibliotecarios, los ingenieros y los alumnos, no deben trabajar en forma aislada, pues se requieren sus puntos de vista y sus colaboraciones, para que se pueda propiciar el éxito en este modelo educativo. Indudablemente que la colaboración de todos estos involucrados es un beneficio, ya que se logra el objetivo común de la institución pues los objetivos de cada sector involucrado se entrelazan entre sí y confluyen en los objetivos de la institución.

Es necesario señalar que un nuevo paradigma centrado en el alumno ayuda a que éste desarrolle las aptitudes que requiere el futuro profesional en el desempeño de su profesión.

En consecuencia, las instituciones de educación superior deben reformular sus modelos educativos con el fin de insertarse en el mundo globalizado. El nuevo modelo demanda un lugar para el Sistema de Bibliotecas y la colaboración del académico y del estudiante es fundamental para crecer y desarrollarse a la par en el proceso educativo.

Para detectar los conocimientos previos que tiene el alumno sobre las habilidades informativas, es necesario realizar un diagnóstico inicial. De acuerdo a Castillo y Cabrerizo⁸, la evaluación inicial es la que se realiza al comienzo de un curso académico, de una etapa educativa, de la implantación de un programa educativo concreto. Además, se podrá identificar la presencia o ausencia de ciertas habilidades informativas en los alumnos, y así establecer categorías. Sin duda, el diagnóstico inicial nos proveerá de un punto de referencia u orientación de los conocimientos reales de los estudiantes, para tomar las medidas necesarias e iniciar la acción y resolver la situación. Por último, la evaluación inicial se hace necesaria para el inicio de cualquier cambio educativo, ya que servirá de referente en el momento de valorar el final de un proceso o bien de comprobar si los resultados son satisfactorios o insatisfactorios⁹.

Lo esencial es crear el ambiente necesario que promuevan el proceso de aprendizaje autónomo para el estudiante en el desarrollo del uso de la información.

Esto ha llevado a plantear los siguientes supuestos para el presente estudio:

- Los alumnos que ingresan por primera vez a una institución de educación superior tienen distintos niveles de habilidades informativas
- La mayoría de ellos carecen de habilidades informativas
- Los programas de formación de usuarios deben realizarse con la participación de los académicos, autoridades, alumnos, personal de cómputo y bibliotecarios.

⁸ Castillo Arrendondo, Santiago y Jesús Cabrerizo D. *La evaluación educativa hoy: formación y práctica*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia, 2000. p. 96

⁹ *Ibidem*, p. 96

- Los programas de formación de usuarios deben relacionarse con los planes y programas y con el modelo educativo de la institución.

De acuerdo con lo mencionado en el párrafo anterior, se ha propuesto la siguiente hipótesis:

“Si se diagnostican las habilidades informativas en los estudiantes de primer ingreso, se podrán identificar las habilidades informativas y se podrá establecer una base para enfocarlas sistémicamente en programas de desarrollo de estas habilidades con la participación de otros sectores involucrados, particularmente los docentes”

El objetivo general de este trabajo, es el de proponer una metodología que permita diagnosticar las habilidades informativas de los alumnos que ingresan por primera vez a la Universidad. Para ello se presenta un estudio de caso¹⁰ de tipo exploratorio¹¹ que se llevó a cabo en la Universidad de Tarapacá, Arica – Chile. Los objetivos específicos de la investigación son:

- Proponer un marco general para los programas de formación de usuarios;
- Identificar a los diferentes sectores de la universidad que están directamente vinculados en el diseño de un programa de formación de usuarios;
- Diseñar y probar instrumentos de diagnósticos para los diferentes sectores de la universidad;
- Diseñar y probar instrumentos cualitativos (focus group, entrevista, encuesta, etc.) para completar el diagnóstico;
- Detectar los puntos de vista de los sectores involucrados;
- Proponer el conjunto de contenidos que se derivan del modelo educativo de una universidad.

¹⁰ Yin, señala que un “un estudio de caso” es una investigación empírica que investiga un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto real, especialmente cuando las fronteras entre el fenómeno y el contexto no son claramente evidentes. En: Yin, Robert K. *Case Study Research: design and methods*. 2ª ed. London: SAGE Publications, 1994. p. 13.

¹¹ Es un estudio exploratorio debido a que tiene por objeto familiarizarse con un tópico poco estudiado; que es el diagnóstico de habilidades informativas en los alumnos que ingresan por primera vez a la Universidad de Tarapacá, Arica – Chile.

La investigación se desarrolla en cinco capítulos:

El primero de ellos versa sobre el contexto del sistema de la Educación Superior Chilena y se describen los organismos más importantes que la regulan.

En el capítulo segundo se presenta una conceptualización, tipos e importancias sobre las habilidades informativas y se mencionan las entidades internacionales que las han promovido.

El tercer capítulo comprende la importancia y las características de la colaboración entre bibliotecarios y profesores. Se presentan algunas experiencias sobre la cooperación en instituciones de educación superior de Estados Unidos, México y Chile que se relacionan con la formación de usuarios en el uso de la información.

El cuarto capítulo se refiere a la propuesta metodológica para diseñar programas de formación

En el último capítulo se presenta el estudio de caso realizado en la Universidad de Tarapacá, Arica (Chile).

Además se mencionan las conclusiones del estudio y se anexan los instrumentos utilizados.

*CAPÍTULO I:
SISTEMA DE LA EDUCACIÓN
SUPERIOR CHILENA*

1.1. Introducción

Actualmente se considera fundamental que las instituciones de educación superior transformen sus sistemas de enseñanza tradicionales en sistemas donde la participación y la reflexión crítica del alumno sean centrales. Es por ello que numerosas instituciones están modificando su manera de enseñar.

La educación superior chilena no ha sido la excepción, y por tanto las autoridades han debido reflexionar sobre este hecho y a la vez han tenido que crear los mecanismos necesarios para propiciar la innovación.

A continuación se presenta un panorama general sobre el contexto actual de la educación superior en el Chile, su política y los principales organismos que la regulan.

1.2. Programa Nacional de Gobierno (PNG) 2000 – 2006

El actual Gobierno de Chile sostiene que la sociedad del siglo XXI exige que los nuevos profesionales de las instituciones de educación superior egresen con mejores competencias para enfrentar los nuevos desafíos que se les presentan. A raíz de esta situación, la mayoría de las instituciones superiores en Chile han tenido que modificar sus políticas educativas.

El gobierno ha tenido que desarrollar una política estratégica para solucionar este problema. Ésta se encuentra integrada por reformas universitarias, cambios en los paradigmas educativos, creación de programas de mejoramiento para este sector.

En la Constitución Política de la República de Chile de 1980¹ se puede apreciar que el gobierno es él que asegura, vela y garantiza el derecho a la educación a todos los ciudadanos chilenos. Para dar cumplimiento a la Carta Fundamental, el gobierno ha tenido que reformular sus

¹ La Constitución Política de la República de Chile expresa el “Derecho a la Educación” en el capítulo III De los derechos y deberes Constitucionales, artículo 19, n° 10 que: “la educación tiene por objeto el pleno desarrollo de la persona en las distintas etapas de su vida...corresponderá al Estado asimismo fomentar el desarrollo en todos sus niveles, estimular la investigación científica y tecnológica” En: Valencia Avaria, Luis. *Anales de la República*. Santiago: Andrés Bello, 1986. p. 357 - 358

programas para insertarse a los nuevos contextos². Es por esto que en el *Programa Nacional de Gobierno (PNG) 2000 – 2006* se señala que Chile entrará en el nuevo milenio dando un “gran salto” cualitativo en su educación. La educación es la base para humanizar la vida de las personas, para una efectiva igualdad de oportunidades, para superar la pobreza y para integrarnos competitivamente a un mundo que hace un uso cada vez más intensivo del conocimiento y de las tecnologías³.

Por otro lado, se han tenido que aumentar los recursos económicos para que las universidades puedan perfilarse y desarrollarse en estos nuevos ambientes, así como elevar el nivel de la calidad y fomentar la investigación. De esto se desprende que los recursos financieros destinados a este sector son de vital importancia para fomentar las iniciativas que garantizan su calidad.

Para asegurar que la educación chilena mejore cualitativamente, el Gobierno realizará constantes evaluaciones debidas a la gran cantidad de ofertas de carreras e instituciones de educación superior que existen actualmente en el país, y por este motivo es necesario que se tomen las medidas pertinentes para “poner más atención a la calidad que a la cantidad de exigencias para las instituciones; y de prepararse para responder a las demandas cada vez más complejas que imponen el desarrollo del país y el conocimiento en el plano global”⁴.

Se ha tenido que promocionar y fomentar un sistema nacional de acreditación, evaluación y regulación para velar por el constante mejoramiento de la educación, que incluye evaluar puntos como: la planta académica, los planes y programas de estudios y los servicios destinados a los alumnos. Por este motivo, se considera imprescindible la preocupación del Estado en este sentido debido a que el incremento de profesionales que ingresan por primera vez al mercado laboral puede causar una alta tasa de desempleo. Además, se piensa que el aseguramiento de esto debe ir enfocado a desarrollar profesionales que egresen con ciertas habilidades para enfrentarse a los perfiles que en la actualidad se necesitan.

² La tendencia de la educación superior en Chile se enmarca en los lineamientos políticos del gobierno del presidente Ricardo Lagos, cuyo período presidencial se encuentra comprendido entre el 11 de marzo del 2000 hasta el 11 de Marzo del 2006.

³ Chile. *Primer Gobierno del Siglo XXI*. [en línea]

<<http://www.gobiernodechile.cl/programas/pdf/educacion.pdf>> [consultada: 03 /07/2003]

⁴ *Ibidem*.

Por último el *PNG* señala la importancia de promover la educación a lo largo de la vida entre todos los ciudadanos chilenos y en cualquier instancia, proyecto o actividad; y para fortalecer debería ser apoyada por el estado. Esto se ve reflejado en las numerosas estrategias que se están implementando para cumplir con estos objetivos como la adquisición de computadores para bibliotecas en las regiones más alejadas del país, y el desarrollo de redes de información en los establecimientos de educación primaria y secundaria.

1.3. Política de la Educación Superior Chilena

La preocupación en el ámbito de la educación superior chilena se centra en la responsabilidad de las instituciones educativas para enfrentar y desafiar al orden mundial y de esta manera formar e integrar a los estudiantes que se encuentran en estos contextos.

La educación superior debe adecuarse a los nuevos tiempos y; por este motivo, la política actual de educación superior realiza una reforma al sistema “para colocarlo a la altura de la tarea que la sociedad le ha entregado. Integrarlo a la red global de instituciones de educación superior, garantizar la calidad de la formación y la investigación que realiza y rediseñar los mecanismos de certificación de los títulos profesionales que otorga”⁵.

Según esta política, para poder formar a los futuros profesionales y contribuir al desarrollo del país es necesario mejorar la formación de los académicos, profesionales y técnicos, así como el servicio a los estudiantes. Esto se puede traducir en:

- Educar a segmentos crecientes de la población en distintas fases de la vida.
- Realizar profundos cambios a la docencia de pregrado⁶ para ponerla en sintonía con la renovación que está experimentando, la formación postsecundaria en el mundo entero que implica transformar los planes y programas rígidos de las carreras profesionales por una formación más abierta y flexible.

⁵ Chile. *Ministerio de Educación. Política para la Educación Superior*. [en línea] <<http://www.mineduc.cl>> [consultada: 03 /07/2003]

⁶ En Chile a los estudiantes que cursan licenciatura se les denomina alumnos de pregrado.

- Dotar de las competencias generales y transversales esenciales para los profesionales del siglo XXI como, el dominio del idioma inglés y familiaridad con las tecnologías de la información y las comunicaciones⁷.

Considerando estos aspectos, el sistema necesita de una reforma radical para lograr el objetivo de insertarse en los nuevos ambientes de la sociedad, particularmente si la meta para el año 2012 es lograr que un millón de estudiantes ingresen en el sistema de educación superior. El objetivo es dar la posibilidad a todos los estudiantes para que tengan acceso a la educación superior. El Gobierno está consciente de la importancia que tiene la biblioteca para elevar el nivel de la calidad de la educación, esto ha quedado demostrado en el aumento de inversión financiera para la creación o mejoramiento de la biblioteca.

La actual política pretende que todos los estudiantes tengan oportunidad de estudiar, por lo que es necesario generar los mecanismos y esfuerzos para no perder el talento del alumnado que pertenece a familias con bajo nivel económico, pues esto beneficiará el acceso a la educación superior y de esta forma canalizar su talento para el progreso y desarrollo del país.

Por otro parte, el compromiso por asegurar la calidad de la educación es de suma importancia y para ello se ha realizado un estudio exhaustivo sobre esta materia que se encuentra en proyecto de ley. Dicho documento establece un “Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación”.

1.4. Sistema Actual de Educación Superior

El actual sistema de educación superior tiene su origen en la reforma de 1981, en la que se aplicó un proceso de reorganización de las universidades de esa época⁸, lo que implicó una transformación de las sedes de las Universidades Estatales Tradicionales. Algunas de éstas se unieron para crear:

- Universidades Estatales Derivadas ó,

⁷ Chile. *Ministerio de Educación. Política ... Op. cit.* p. 4

⁸ En 1980 existían 8 universidades, 2 estatales y 6 particulares de carácter público.

- Institutos Profesionales Estatales.

Posteriormente se dio otra fusión entre las instituciones mencionadas arriba creando de esta manera las Universidades Privadas y los Centros de Formación Técnica privados (C. F. T.).

Por lo tanto el sistema de educación superior chileno se compone por una diversidad de instituciones, tales como: Universidades Estatales, Universidades de carácter público, Universidades Privadas, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica.

Actualmente el esquema de la educación superior se encuentra integrado por un total de 267 instituciones de las cuales 16 son universidades estatales, 9 universidades de carácter público, 42 universidades privadas, 72 institutos profesionales y 128 centros de formación técnica, lo que demuestra la proliferación de las instituciones de educación superior.

Según lo mencionado anteriormente en el PNG, esta proliferación y aumento de instituciones ha llevado a la necesidad de que el Gobierno evalúe permanentemente la calidad de la educación para que esté en concordancia con los lineamientos establecidos y acorde con el contexto actual de la sociedad, de este modo se garantizará y mejorará la educación para los futuros profesionales.

1.5. Ministerio de Educación (MINEDUC)

El Ministerio de Educación (MINEDUC) es el organismo que norma las actividades encaminadas a promover una educación de calidad. Esta Secretaría de Estado tiene como misión:

“Extender la cobertura y asegurar un funcionamiento normal del sistema escolar (y) transformar la calidad o cualidad de la educación impartida”.⁹

⁹ Chile. *Misión del MINEDUC*. [en línea] < <http://www.mineduc.cl> > [consultada: 21 /08/2003]

Este organismo debe estar en concordancia con la política del actual gobierno para que sus funciones se adecuen a:

- Diseñar, normar, evaluar y supervisar la ejecución de las políticas, los planes y objetivos de desarrollo educacional y cultural que permitan orientar el sistema educacional en todos sus niveles y modalidades así como velar por su cumplimiento,
- Diseñar, proponer e implementar programas de fortalecimiento y desarrollo de las Instituciones de Educación Superior, sin perjuicio de la autonomía de éstas,
- Establecer las condiciones y desarrollar la normativa que permita la existencia y funcionamiento de mecanismos que aseguren la calidad de las Instituciones de Educación Superior.
- Cumplir con las demás funciones que le encomiende la ley.

El MINEDUC es uno de los órganos que propicia el aseguramiento de la calidad en todos los sectores, incluyendo el de la educación superior.

1.6. Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas (CRUCH)

El CRUCH, creado en el año 1964, es el órgano que regula a las Universidades Chilenas. Su objetivo principal es generar políticas que tiendan a fortalecer el quehacer de éstas en el ámbito nacional¹⁰.

Este órgano está encargado de la calidad de la educación académica. Así mismo debe fomentar el desarrollo de la investigación y también de la extensión universitaria. Además es el que propone diversas actividades con el fin de dar solución a la problemática actual de la educación.

¹⁰ Chile. *Consejo de Rectores de Universidades Chilenas*. [en línea] <<http://www.cruch.cl/>> [consultada: 03/07/2003]

Está compuesto por las universidades estatales y las particulares tradicionales, es presidido por el MINEDUC a través del cual “permite un diálogo institucionalizado y sistemático entre ministerios y rectores”¹¹ de estos establecimientos.

1.6.1 COMISIÓN ASESORA DE BIBLIOTECAS Y DOCUMENTACIÓN (CABID)

La Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación (CABID) se encuentra inserta en el Consejo de Rectores de la Universidades Chilenas (CRUCH). Fue creada en el 2001 y está integrada por los diferentes directores pertenecientes a las 25 universidades del consejo.

Esta entidad tiene como tarea principal “el acceso a la información, racionalización de los recursos y la disponibilidad de los documentos”¹² en las universidades.

Se puede decir que la CABID es un órgano activo para apoyar el sistema de bibliotecas de las universidades. La CABID ha plasmado las normas para este sector, y su objetivo primordial es “apoyar el proceso de diseño de nuevas bibliotecas universitarias así como la evaluación”¹³. Esto se ha realizado acorde a la situación chilena de las universidades. Los estándares tratados en este documento se abocan a: Misión y Estructura de la Biblioteca Universitaria, Gestión de Recursos de Información, Productos y Servicios de Información, Recursos Humanos, Infraestructura, Gestión de Recursos Financieros y Mediciones de Eficiencia.

El documento reporta la necesidad de que los bibliotecarios formen a los alumnos en el uso de la información para que ellos puedan acceder sin ningún inconveniente a la información. A pesar de esto, en el documento no se informan en forma específica las habilidades informativas que los usuarios deben desarrollar, y solamente se indica en forma general que los usuarios deben localizar, evaluar y utilizar de manera efectiva la información. Sin embargo consideramos conveniente que también se norme sobre este aspecto para que las bibliotecas universitarias las conozcan, las adopten y realicen la formación de usuarios con base en este precepto.

¹¹ Allard Neumann, Raúl. “Rol del estado, políticas e instrumentos de acción pública en educación superior en Chile”. En: *Educación Superior y Sociedad* vol. 11, no. 1 -2, 2000. p. 48

¹² CABID. *El sistema bibliotecario universitario chileno y el acceso a la información: las bibliotecas del Consejo de Rectores de las universidades chilenas en la sociedad de la información*. Santiago: CABID, 2002. p. 16.

¹³ CRUCH. *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas*. Ediciones Universitarias de Valparaíso, 2003. p. 11

Por último, es importante señalar la necesidad de que las bibliotecas universitarias chilenas adopten y apliquen estos estándares con el fin de planificar y evaluar permanentemente sus procesos; y de esta forma contribuir a una eficiente calidad del trabajo, de la educación y mejorar así los servicios a los estudiantes.

1.7. Programa de Mejoramiento de la Equidad y la Calidad en la Educación Superior (MECESUP)

En Julio de 1997 el Gobierno de Chile a través del MINEDUC crea el *Programa de Mejoramiento de la Equidad y la Calidad en la Educación Superior (MECESUP)*. Este programa surge debido al constante aumento de los retos “que plantea la globalización sobre la Educación Superior y la competitividad”¹⁴, situación que también influye en la equidad, calidad, financiamiento y formación de profesionales de alto nivel para la introducción de nuevos conocimientos en el país.

El MECESUP ha definido los siguientes objetivos:

- Propiciar la equidad del sistema y el perfeccionamiento de las ayudas estudiantiles,
- Fomentar la formación de recursos humanos de alto nivel, el posgrado y la investigación,
- Promover el mejoramiento de la calidad y eficiencia de la educación superior,
- Incentivar la vinculación de la educación superior con el desarrollo regional y nacional,
- Promover una buena articulación y coherencia en el sistema de educación superior y
- Orientar en el desarrollo de los objetivos anteriores su articulación con los procesos de internacionalización¹⁵.

¹⁴ Reich, Ricardo. “Editorial”. En: *Boletín MECESUP*. Santiago : MINEDUC, 2000. p. 1

¹⁵ MI:CESUP. *Programa de Fortalecimiento para el Mejoramiento de la Calidad y la Equidad en la Educación Superior*. [en línea] < <http://www.mecesup.cl> > [consultada: 13 /07/2003]

Estos objetivos tienen como fin buscar la promoción del “mejoramiento de la calidad de los servicios de Educación Superior (...), de manera que los programas respondan más adecuadamente a las necesidades de los usuarios y a los intereses nacionales”¹⁶.

Este programa ha sido un pilar fundamental para promover el desarrollo de la educación superior chilena, ya que ha propiciado las iniciativas creativas en estas instituciones.

1.7.1. Fondo Competitivo del MECESUP

Dentro de este programa se ha implementado un concurso llamado “Fondo Competitivo” que tiene como objetivo promover la calidad, la innovación y la eficiencia de la docencia de pregrado, postgrado y técnica de nivel superior. Además permite apoyar a mediano plazo la planificación en cada una de las instituciones y ponerlas en contacto con las necesidades del país y de cada región¹⁷.

Desde 1999, el Fondo Competitivo ha invertido US \$ 225 millones en los diferentes concursos que se han adjudicado a las distintas instituciones de Educación Superior. Esto ha llevado a que numerosas bibliotecas hayan mejorado sus servicios, sus recursos y la capacitación de los profesionales, y por ende éstas han tenido que mejorar sus programas de formación de usuarios.

Es indudable que los recursos económicos favorecen y permiten que las universidades puedan mejorar la calidad de la educación; debido a que los recursos se invierten en la construcción de salas de clases y bibliotecas, la implementación de equipamiento computacional, la adquisición de materiales bibliográficos, el perfeccionamiento académico y profesional. La participación de todos los actores institucionales aunada a una educación centrada en el alumno ayudará a que éste se desarrolle con las competencias necesarias para el mundo laboral.

En resumen, se puede decir que el objetivo estratégico de este Fondo es el de apoyar los esfuerzos para incrementar la calidad, la equidad y la pertinencia de las instituciones de educación superior; por este motivo es una herramienta de incentivo y estímulo para estas instituciones. Es un

¹⁶ *Ibidem.*

¹⁷ Chile está dividido en 12 regiones más una región metropolitana que es la capital de Santiago

mecanismo esencial de apoyo a las instituciones que realizan proyectos creativos para mejorar la calidad de la educación profesional para el siglo XXI.

1.8. Conclusiones del Capítulo

Con el análisis del contexto de la Educación Superior Chilena; se puede apreciar que la preocupación del gobierno es fundamental, prioritaria y obligatoria para enfrentar y desafiar al mundo que se le impone y de esta manera formar e integrar a los individuos que se convertirán en futuros profesionales de esta sociedad. Por este motivo se puede decir que en el Gobierno actual existe una voluntad para modificar y mejorar cualitativamente la educación de pregrado y posgrado. Esto se refleja en la preocupación porque todos los chilenos puedan acceder a la información, sobretudo en la educación superior donde los futuros profesionales deben tener las destrezas suficientes para competir en el mundo laboral. El papel del Estado es fundamental para fomentar una educación de calidad.

Se advierte que los mecanismos propuestos por el MINEDUC dentro del MECESUP son una oportunidad para que las universidades desarrollen proyectos, estrategias y actividades que beneficien y fomenten competencias para que el profesional que egresa tenga un perfil acorde a los nuevos contextos.

Es imprescindible la evaluación que realiza el MINEDUC ya que permite mejorar la calidad de la educación, involucrando a la biblioteca para brindar mejores servicios para el estudiante.

En la actualidad el sistema universitario ha sido rebasado por los retos que se le han impuesto pero dependerá de cada institución poder asumirlos. La tarea y el compromiso recaen tanto en las autoridades como en los académicos y los bibliotecarios, quienes están inmersos en estos ambientes y son los motores de este cambio que indudablemente contribuirá al futuro profesional.

CAPÍTULO II:

HABILIDADES INFORMATIVAS

2.1. Introducción

En el presente capítulo se aborda el concepto de habilidades informativas, y su importancia en el ámbito universitario. Se mencionan los puntos de vistas de algunos autores que han tratado este asunto y además, se señalan las entidades nacionales e internacionales que han establecido las habilidades informativas. Por último, se presentan las conclusiones sobre este capítulo.

2.2. Conceptualización

Actualmente en el ámbito bibliotecario se están llevando a cabo programas de formación de usuarios con el objetivo de desarrollar ciertas aptitudes y/o habilidades que permitan el uso de la información. Se puede apreciar que en la literatura se está incorporando una nueva terminología relacionada con el desarrollo de estas aptitudes.

Estos términos son:

- Information Literacy (Alfabetización informativa)
- Information Skills (Habilidades informativas)
- Infoalfabetización, entre otros.

Information Literacy²⁹ traducido al español es “Alfabetización Informativa” pero en México no está aceptado debido a que el concepto de alfabetización se refiere a enseñar a las personas a leer y escribir, Hernández y Vega también lo señalan. Al analizar etimológicamente el término “**literacy**” podemos apreciar que esta palabra proviene del latín “**literate**” adjetivo que significa “**culto**”, “**educado**”, el sustantivo “**litteratus**” significa también culto, educado. Por este motivo, considero que este término se enfoca a que una persona desarrolle aptitudes en el manejo de la información, por lo tanto ha adquirido cierto nivel en el uso de la información, es decir, ha sido educado para que pueda reconocer la información, seleccionarla, evaluarla, organizarla, entre otras aptitudes. Tanto el término “**skills**” y “**literacy**” implican que las personas sean formadas para la adquisición de competencias en el uso de la información.

²⁹ Klein, Ernest. *A comprehensive etymological dictionary of the english language : dealing with the origin of words and their development thus illustrating the history of civilitation and culture*. 2ª ed. Nueva York: Elsevier Publishing Company, 1967. p. 896

Cabe destacar que estos conceptos “*information literacy*” e “*information skills*” para la presente investigación se han tomado como un tecnicismo, es decir, ambos conceptos se refieren a que un sujeto, en este caso el estudiante desarrolle habilidades informativas para que pueda obtener un óptimo aprovechamiento de la información (reconocer la necesidad de información, localizar, evaluar, etc.) para apoyar sus actividades académicas.

Como se señaló anteriormente, estos conceptos implican el desarrollo de competencias en el uso de la información por el individuo; y se utilizan en los diferentes países desarrollados de manera similar, es decir, indican un conjunto de normas para el acceso y uso de la información. De acuerdo con esto, Sai - Noi Chan³⁰ alude a que el término “*information literacy*” e “*information skills*” son sinónimos y frecuentemente son utilizados para determinar las mismas habilidades o aptitudes en el uso efectivo de la información. En los países de Estados Unidos y Australia usan el término “*information literacy*” mientras que el término “*information skills*” es utilizado en el Reino Unido.

Por otro lado, Niinikangas³¹ sí hace una distinción entre “*information skills*” e “*information literacy*” y menciona que estos conceptos son amplios y nuevos. El término “*information skills*” se refiere a habilidades para el aprendizaje, y no solamente para obtener y usar la información. Los estudiantes son capaces de evaluar y aplicar la información adquirida. Estas habilidades facilitan el aprendizaje a los estudiantes en un ambiente lleno de información. En cambio el término “*information literacy*” incluye el aprendizaje de habilidades permanentes y la capacidad para usarlas en la vida cotidiana.

Considerando esto, se puede señalar que estos términos están íntimamente relacionados. Y se puede señalar que el término “*information skills*” hace alusión a una serie de habilidades informativas que el alumno debe desarrollar dentro de un entorno académico y vinculado a un proceso de investigación, en tanto la literatura revisada menciona que el término “*information literacy*” está enfocado al individuo que necesita utilizar la información en forma cotidiana. Sin embargo, ambos conceptos se entrelazan, ya que ambos permiten que una persona pueda hacer un uso efectivo y permanente de la información tanto en la vida profesional como personal.

³⁰ Chan, Sai-Noi. *Making information literacy a compulsory for undergraduates: the experience of the University of Malaya*. [en línea] <<http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/081e-Chan.pdf>> [consultada: 03 /03/2004]

³¹ Niinikangas, Liisa. *From bibliographic instruction to information skills learning*. [en línea] <<http://www.sf.fylkesbibl.no/kurs/niinikangas.htm>> [consultada: 20 /10/2003]

Por otro lado, Herring señala que, en 1981 Marland definió las habilidades informativas como un concepto que incluye diferentes temas, como por ejemplo; “la educación de usuarios de biblioteca, el desarrollo de la lectura, el entrenamiento experimental y de investigación, las habilidades de estudio y la alfabetización de los medios”³². Si bien la definición es amplia, se puede apreciar que la idea central es que alumno adquiriera una serie de aptitudes que le permitan enfrentar eficientemente las actividades escolares.

El mismo Herring define a las habilidades informativas como “las habilidades que los alumnos usan para el propósito de identificar, localizar procesos de información y comunicación, conceptos e ideas para luego ser reflejadas en la aplicación efectiva de estas habilidades”³³.

La *International Encyclopedia of Information and Library Science* define a las habilidades informativas como: habilidades usadas en la localización e interpretación de información tales como el uso del índice de un libro y la conducción de búsquedas en línea³⁴. Lamentablemente esta definición es muy breve y no contempla ni explica las distintas habilidades informativas que puede desarrollar un individuo.

La American Library Association (ALA) señala que este conjunto de habilidades que exige a los individuos "reconocer cuándo se necesita información y poseer la capacidad de localizar, evaluar y utilizar eficazmente la información requerida", por este motivo es de suma importancia que la biblioteca asuma este rol en colaboración con otros estamentos involucrados en una institución de educación superior.

Por otra parte, Araya, Peyreblanque y Vergara³⁵ proponen, el término infoalfabetización con el fin explicar el concepto de las habilidades informativas. Las autoras plantean que éste es:

“un proceso mediante el cual el individuo desarrolla la capacidad de detectar, reconocer, definir, localizar, clasificar, evaluar, comprender y utilizar la información, este proceso

³² Herring, James E. *Teaching information skills in schools*. Librarian Association Publishing: Londres, 1996. p.16

³³ *Ibidem*.

³⁴ *International encyclopedia of information and library science* / ed. John Feather y Paul Slurges. London: Routledge, 1997. p. 281

³⁵ Araya Alfaro, Lucía. Evelyn Jiménez Peyreblanque y Paola Medina Vergara. *Infoalfabetización en las universidades: un desafío para la educación de hoy*. Valparaíso: Universidad de Playa Ancha. p. 159

conduce a crear una condición, habilidades y nuevos conocimientos que favorecen su interacción con la información y permiten asumir un mayor control sobre su propio aprendizaje”.

Por lo tanto, se puede concluir que las habilidades informativas:

Se refieren a las aptitudes y conocimientos que una persona; en este caso “el alumno o el estudiante de una institución de educación superior” debe desarrollar para lograr un uso efectivo de la información con precisión y rapidez. Esto a su vez, está encadenado a un proceso académico donde el bibliotecario y los profesores deben participar colaborativamente en el diseño de un programa de DHI (Desarrollo de Habilidades Informativas), relacionado con el proceso académico. Estas habilidades son esenciales para apoyar el proceso de enseñanza y aprendizaje y, a la vez, son fundamentales para que el alumno se vuelva autosuficiente en el uso de la información. Esto le ayudará tanto en el sistema educativo y laboral, como en su vida cotidiana y lo largo de toda ella.

2.3. Tipos de habilidades informativas

2.3.1. Big Six Skills

Los investigadores Eisenberg y Berkowitz³⁶ han tratado el asunto con el enfoque denominado “Big Six Skills” para solucionar los problemas de estrategias de búsqueda y utilización de la información. Este consiste en un proceso de seis etapas lógicas que son fundamentales para la resolución de un problema de información. Las seis etapas son las siguientes:

1. *Definición de la tarea:* Establecer el propósito y necesidad de información, es decir, se determina la tarea a resolver y el tipo de información que se necesita para esto.
2. *Estrategias de búsqueda de información:* Examinar enfoques alternativos para adquirir la información apropiada, por lo tanto se realiza un análisis de las fuentes con el fin de elegir la más adecuada.

³⁶ Eisenberg, Michael B. *Information problem – solving: the big six skills approach to library & information instruction*. Norwood, New Jersey : Ablex, c1990. 156 p. o en *The Big Six: Information Literacy for the Information Age*. [en línea] <<http://www.big6.com>> [consultada: 03 /03/2004]

3. *Localización y acceso*: Se investiga donde se puede localizar las fuentes de información y cual es la información requerida en éstas.
4. *Uso de la información*: Se Utiliza una fuente para obtener información y los datos que son útiles y significantes.
5. *Síntesis*: Se organiza, integra y presenta la información resumida de diferentes fuentes.
6. *Evaluación*: Hacer juicios basados en un conjunto de criterios sobre el proceso desarrollado.

Cabe señalar que los puntos 4, 5 y 6 están íntimamente relacionados con el proceso de adquisición de conocimientos por parte del individuo, ya que éste usa una fuente debido a que necesita obtener cierta información, selecciona de diversas fuentes la información y la resume, la analiza, la evalúa y la asimila en su estructura cognoscitiva con el fin de resolver algún problema que el sujeto se planteó.

2.3.2. Society of College and National University Libraries (SCONUL)

Diferentes organismos internacionales han planteado lineamientos o propuestas para determinar e identificar las habilidades informativas. En 1999 la Society of College and National University Libraries (SCONUL)³⁷ del Reino Unido, preparó un informe titulado “Aptitudes para el acceso y uso de la información”; en el cual se propone un modelo de aptitudes para la información con el fin que el estudiante sea un individuo competente para la sociedad.

De este informe se puede deducir que el desarrollo de las *habilidades informativas* forma parte de un proceso que está encadenado a las metas y los procesos de enseñanza y generación de conocimientos de la educación superior. También se recalca que esto “exige un planteamiento integrado y cooperativo del diseño y aplicación del plan de estudios basado en una estrecha

³⁷ E SCONUL es un organismo encargado de promover la excelencia de los servicios de la biblioteca en la educación superior y en las bibliotecas del Reino Unido e Irlanda. En: *SCONUL* <<http://www.sconul.ac.uk/intro/>> [en línea] [consultada: 03 /03/2004]

colaboración entre profesorado, bibliotecarios y órganos de formación de personal”³⁸. De esto se desprende que la biblioteca no puede trabajar en forma aislada para realizar un programa de formación de usuarios que desarrolle habilidades informativas en sus estudiantes. Además hacen hincapié en que estas aptitudes son imprescindibles para el éxito de los futuros profesionales.

Por otro lado, el informe indica que estas habilidades son necesarias en la sociedad debido a que el aumento de la información en Internet exige que las personas evalúen la credibilidad de ésta. De acuerdo con lo señalado, es necesario incentivar el análisis crítico para que los alumnos puedan discriminar la información relevante conforme a sus necesidades, y a la vez es necesario enseñar el uso de la tecnología para que puedan acceder en forma efectiva a la información.

El SCONUL establece siete habilidades informativas principales que están directamente relacionadas con las metas de aprendizaje en una institución superior:

1. *Aptitud para reconocer la necesidad de información:* Esto significa que el alumno debe reconocer que para realizar algún trabajo de investigación, proyecto o actividad académica no solo basta con sus conocimientos previos que tenga, sino que necesita de información para sustentarlos, por este motivo es necesario que él precise exactamente lo que requiere.
2. *Aptitud para distinguir entre las distintas formas de tratamiento de la necesidad de información reconocida:* Esta habilidad implica que el alumno debe ser capaz de conocer todos recursos de información y formatos para su necesidad de información, lo que implica la selección de éstos y el acceso a los materiales.
3. *Aptitud para construir estrategias de localización de la información:* Significa que el usuario debe ser capaz de ubicar los recursos de información en las distintas secciones de la biblioteca.
4. *Aptitud para localizar y acceder a la información:* Esta habilidad consiste en que el alumno debe comprender el uso de los operadores booleanos, palabras claves, términos de truncación para localizar la información en los diferentes sistemas de catálogos. El uso adecuado de las tecnologías es de vital importancia para acceder a la información y utilizar los servicios de índices y resúmenes, bases de datos, entre otros.

³⁸ SCONUL. “Aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior: la postura de SCONUL”. En: *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios* nº 62, mar. 2001. p. 1

5. *Aptitud para comparar y evaluar la información obtenida en diversas fuentes:* Ésta se refiere a que es necesario evaluar la autoría de los recursos de información para seleccionar los contenidos adecuados a nuestros objetivos. Esto es fundamental sobre todo en lo que se refiere a Internet por la cantidad de páginas que se producen diariamente ya que son cambiantes y no existe uniformidad en sus presentaciones.

6. *Aptitud para organizar, aplicar y comunicar la información a otras personas y de forma adecuada a cada situación:* Esta habilidad implica que el alumno debe ser capaz de construir referencias de diferentes fuentes de información (impresas o electrónicas), comunicar la información y entender la problemática del derecho de autor.

7. *Aptitudes para sintetizar y edificar a partir de la información existente, contribuyendo a la creación de nuevo conocimiento.* Esta habilidad se refiere a que el alumno debe ser capaz de analizar la información que utilizó, la debe resumir para concebir y aportar un nuevo conocimiento en un área específica para la sociedad. El SCONUL además hace referencia que la promoción y fomento de estas habilidades debe incluirse también en la formación de los profesores.

Los puntos 4, 5 y 6 se relacionan y concuerdan con la Six Big Skills en el sentido que el estudiante que necesita resolver un problema determinado debe crear un nuevo conocimiento para ello requiere conocer el acceso para localizar información, debe conocer donde se pueden obtener las fuentes, cuales son las mejores estrategias de búsqueda para usar las fuentes. Además necesita analizar y seleccionar la información revisada de diferentes fuentes y la debe organizar para que se pueda comunicar a los lectores lo investigado.

Como se puede apreciar, es a partir de la primera habilidad, se pueden desarrollar las siguientes paulatinamente, pues a través de la práctica una persona “llega a convertirse de competente a experto en la reflexión, y la conciencia crítica de la información como recurso intelectual”³⁹. El informe reporta que las cuatro primeras habilidades informativas se deben fomentar en los alumnos que ingresan por primera vez a la universidad y las otras tres deben promoverse a lo largo de la licenciatura.

³⁹ *Ibidem.*

El SCOUNL menciona que el fomento de éstas habilidades informativas de fomentarse desde el momento que el alumno ingresa por primera vez a la universidad, y paulatinamente éste se convertirá de un estudiante inhábil en el uso de la información en uno experto (principiante, principiante avanzado, usuario competente, usuario avanzado y experto).

Además el SCOUNL sugiere algunos principios para sustentar los programas de desarrollo de habilidades informativas, como por ejemplo:

- Deben tener objetivos claros con bases pedagógicas
- Deben tener instrumentos para medir el control de calidad y la retroalimentación de los participantes
- Deben diagnosticar las habilidades informativas antes y después de ser impartido el programa
- Deben incorporar las nuevas tecnologías de información

Es indudable que el desarrollo de las habilidades informativas beneficia a los estudiantes ya que ellos al momento de ingresar a la universidad carecen de éstas y con el tiempo las adquiere y así pueden tener las bases correspondientes para realizar los trabajos de investigación y actividades académicas que se requieren.

2.3.3. Association of College & Research Libraries (ACRL/ALA)

En el 2000 la Association of College & Research Libraries⁴⁰ (ACRL/ALA) publicó los estándares generales sobre competencias en aptitudes informativas y propuso las siguientes:

- 1 Determinar la dimensión de la necesidad de información. El estudiante es quien define y formula sus requerimientos informativos. Además es capaz de identificar los términos más importantes de su necesidad de información.
- 2 Acceder a la necesidad de información efectiva y eficientemente. Reconoce términos claves y relacionados en base a su necesidad de información. Conoce la utilización de

⁴⁰ ALA. *Information literacy competency standards for higher education*. [en línea] <<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standards.pdf>> [consultada: 15 /05/2004]

- términos booleanos, proximidad y truncación y los usa en diferentes sistemas de información.
- 3 Evaluar críticamente la información y sus recursos. El alumno es capaz de discriminar la fiabilidad y la confiabilidad de una determinada fuente de información
 - 4 Incorporar la información seleccionada a su base de conocimientos. Obtiene conclusiones de la información utilizada y la integra a su base cognoscitiva.
 - 5 Utilizar la información efectivamente para llevar a cabo un propósito específico. Usa y analiza la información para integrarla a sus conocimientos previos o anteriores y utiliza citas para sustentar los trabajos que realiza.
 - 6 Comprender los asuntos legales, económicos y sociales del uso de la información y el acceso ético y legal. En relación a esta habilidad se puede mencionar que el estudiante debe reconocer y comunicar las fuentes que utilizó para un determinado trabajo. Además debe identificar el acceso a la información obtenida en forma gratuita o pagada. También deberá comprender la importancia que tiene la utilización de los derechos de autor para apoyar sus trabajos académicos.

Estas habilidades son similares a las señaladas por la SCONUL. La ACRL manifiesta que estas habilidades son de gran importancia en la educación superior, ya que aseguran que los individuos desarrollen el pensamiento crítico y los ayuda a construir una estructura para “aprender a aprender” y los beneficia para el desarrollo continuo en sus carreras. Como se puede apreciar, todas estas habilidades colaboran para formar un individuo competente en estos entornos.

De acuerdo con lo mencionado antes se puede inferir que la clave para el desarrollo de estas habilidades está en insertarlas e incorporarlas tanto en el currículum como en todos los programas y servicios administrativos de la universidad, y se requiere de la colaboración de los académicos de cada facultad, bibliotecarios y administradores.

2.3.4. Council of Australian University Librarians (CAUL)

Por otro lado, el Council of Australian University Librarians (CAUL)⁴¹ redactó en 2001 una serie de normas que fueron derivadas de los estándares de la ACRL y de la American Association

⁴¹ CAUL. *Council of Australian University Librarians*. [en línea] <<http://www.caul.edu.au>> [consultada: 15 /11/2003]

for Higher Education and US Accreditation Bodies. El CAUL ha agregado las siguientes dos habilidades:

- La aptitud para controlar y tratar la información.
- La alfabetización en información como el marco intelectual que ofrece el potencial para el aprendizaje a lo largo de toda la vida⁴².

Como estas normas se basan en las de ACRL/ALA se puede decir que son similares tanto en sus objetivos como en sus características. El CAUL ha agregado dos normas en relación a las de la ACRL/ALA. Por ejemplo, la norma cuatro, que se refiere a la habilidad para controlar y tratar la información, es decir; se debe organizar, clasificar y manipular la información generada. Y la norma siete, que trata sobre el aprendizaje a lo largo de la vida, esto es; que un individuo debe mantenerse actualizado en relación a las fuentes, tecnologías y herramientas en el acceso a ella.

Considerando lo señalado en los párrafo precedentes se puede señalar que las asociaciones que promueven las habilidades informativas tienen normas en común y que otras han agregado algunas para que el individuo desarrolle diversas competencias que les permitan acceder y utilizar la información.

2.3.5 Universidad Autónoma de Ciudad Juárez (UACJ)

En el contexto latinoamericano y específicamente en México la UACJ se ha preocupado por la importancia que tiene el desarrollo de habilidades informativas. Para ello ha realizado cuatro encuentros sobre la temática en los cuales han estudiado y promovido las habilidades informativas en la educación superior.

En el III encuentro sobre Desarrollo de Habilidades Informativas organizado por esta institución en el año 2002, se redactó y aprobó la declaratoria sobre un conjunto de habilidades informativas en Instituciones de Educación Superior⁴³. En ellas se establecen ocho habilidades

⁴² CAUL. "Normas sobre alfabetización". En: *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios* n° 68, sep. 2002. p. 68

⁴³ *Normas sobre alfabetización informativa en educación superior: declaratoria* / redactado por Jesús Cortés, Diana González, Jesús Lau, Ana Lilian Moya, Álvaro Quijano, Lourdes Róvalo y Saúl Soto. Ciudad Juárez, Chihuahua: UACJ, 2004. 12 p. [Folleto]

informativas generales y dentro de éstas, se contemplan 45 habilidades específicas. El alumno que desarrolle estas habilidades se le facilitará el uso de la información durante el proceso para apoyar un proyecto determinado, un reporte o trabajo de información o dentro de cualquier actividad que se necesite de ésta.

Cabe hacer notar que estas habilidades también se derivan de las ACRL. Dentro de las ocho generales se encuentran:

1. Comprensión de la estructura del conocimiento
2. Habilidad para determinar la naturaleza de una necesidad informativa
3. Habilidad para plantear estrategias efectivas para buscar y encontrar información
4. Habilidad para recuperar información
5. Habilidad para analizar y evaluar información
6. Habilidad para integrar, sintetizar y utilizar la información
7. Habilidad para presentar los resultados de la información obtenida
8. Respeto a la propiedad intelectual y a los derechos de autor

Es indudable que esta declaratoria es importante para el contexto de las instituciones de educación superior mexicanas, ya que ofrece una guía para que las bibliotecas las conozcan y las puedan adaptar a sus lineamientos.

2.4. Importancia de las habilidades informativas

Las habilidades informativas presentan numerosas ventajas y beneficios para los estudiantes. Al respecto, Niinikangas indica que estas:

- Ayudan a formular o planificar los proyectos o tareas individuales
- Permiten encontrar información
- Facilitan el manejo y uso de ésta
- Ayudan a presentar la información
- Permiten evaluarla

De lo mencionado anteriormente se puede señalar que las habilidades informativas son fundamentales para el estudio y la investigación en una institución educativa, particularmente en la enseñanza superior. Caregnato indica que lo relevante de estas habilidades es que “son la ayuda más importante, en una academia como en las otras esferas de actividades e intereses, debido principalmente al volumen y la diversidad de fuentes existentes”⁴⁴.

Por su parte, Cuevas reafirma lo expuesto arriba e indica que es necesario desarrollar las habilidades informativas relacionándolas con las actividades académicas de los estudiantes, para que éstos puedan aprender haciendo y experimentando a partir de su propio entorno y experiencia. Así, aprenderán a investigar un tema determinado en sus áreas apoyándose en el uso de recursos de información y elementos tecnológicos. También señala que “la clave” del diseño de un programa de formación habilidades informativas está en integrar al usuario, de tal forma que se pueda transferirles productos y servicios de información con valor agregado: *hábitos*⁴⁵, *destrezas*⁴⁶ y *habilidades*⁴⁷ las cuales aprehenda e integre a su vida”⁴⁸.

Muema Kavulya⁴⁹ relata su experiencia en bibliotecas universitarias en Kenya y menciona las siguientes habilidades que condujeron a un eficiente y efectivo uso de la información ratificando las mencionadas por los distintos organismos:

⁴⁴ Caregnato, Sonia Elisa. Busca e uso de informacões por alunos de pós-graduação: implicações para o desenvolvimento de habilidades informacionais na área de comunicação. En: XXVI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – BH/MG. Belo Horizonte, Brasil: INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação, 2000. h. 1

⁴⁵ Para Cuevas los hábitos son: Comportamiento aprendido como resultado de ejecuciones repetidas, relativamente fijo y consistente, que requiere poca atención consciente para reproducir los mismos actos con creciente facilidad. Secuencia aprendida de estímulo-respuesta. En: Cuevas Saavedra, Claudia. Alfabetización en Información, o, el rol educativo del bibliotecario promoviendo que aprendan a aprender. EN: VII Conferencia Internacional de Bibliotecología [disco compacto] “Acceso Público a la información en el Tercer Milenio”. Santiago : Colegio de Bibliotecarios de Chile A.G. 2000

⁴⁶ Según Cuevas la destreza es la facilidad y precisión para ejecutar una serie ordenada de movimientos, organizados o coherentes que se requieren en la realización de una tarea. *Ibidem*

⁴⁷ La habilidad para Cuevas es la capacidad de tipo específico, psíquica o motora, que ha sido desarrollada por un individuo hasta el grado de poder ejecutarla con rapidez y precisión. Cada habilidad tiene una base estructural constituida por una aptitud que la hace posible. Es una aptitud desarrollada por el entrenamiento. Es una capacidad específica del sujeto, de carácter intelectual o motriz, para realizar algo con agudeza y acierto. *Ibidem*

⁴⁸ *Ibidem*

⁴⁹ Muema Kavulya, Joseph. “Challenges facing information literacy efforts in Kenya: a case study of selected university libraries in Kenya”. En: *Library Management* vol. 24, no. 4/5 2003. p. 216-222

- Capacidad para reconocer una necesidad de información⁵⁰ y cómo tratarla;
- Desarrollar competencias para construir estrategias de localización y acceso para a la información;
- Capacidad para comparar, evaluar y extraer información obtenida de diferentes fuentes;
- Organización, aplicación y comunicación efectiva;
- Habilidad para sintetizar y construir nuevo conocimiento.

En esta sociedad globalizadora donde el entorno está cambiando rápidamente, es importante dotar a los usuarios en este caso los alumnos de nuevos conocimientos para que desarrollen y adquieran habilidades para localizar, utilizar, seleccionar, evaluar, etc., la información vinculada e integrada a las tareas investigativas que desarrollan en una institución de educación superior. Quijano y Vega hacen un énfasis sobre este punto e indican que es necesario impulsar cambios curriculares importantes en los cuales se incluya el uso de recursos de información de manera crítica⁵¹. La promoción de la utilización de los recursos de información en las clases y en la biblioteca es de vital importancia para que las habilidades informativas se fomenten en los alumnos.

El bibliotecario cumple una labor fundamental sobre lo que se ha expresado en el párrafo anterior ya que él debe promover los programas de formación de usuarios que desarrollen las habilidades informativas para “que permitan al alumno y futuro profesional ser agente activo de su aprendizaje”⁵².

Por último, cabe señalar que se ha revisado y analizado las habilidades informativas de las entidades antes mencionadas y hemos utilizado las más pertinentes de acuerdo a los propósitos de la investigación. En el capítulo IV que se refiere a la propuesta metodológica del estudio se ha utilizado las habilidades informativas en los instrumentos diseñados con el fin de identificar si los involucrados conocen sobre este tópico (autoridades académicas, profesores, alumnos, personal de

⁵⁰ Según Calva las necesidades de información son la carencia de conocimientos e información sobre un fenómeno, objeto, acontecimiento, acción o hecho que tiene una persona, razón por la cual ésta se coloca en un estado de insatisfacción que la motiva a presentar un comportamiento para buscar la satisfacción. En: Calva González, Juan José. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004. p. 75 - 76

⁵¹ Normas... *Op. cit.* p. 27

⁵² Gaete Zúñiga, Alicia. Contribuyendo a formar usuarios autónomos: Gnosis II. En: *VII Conferencia internacional de bibliotecología [disco compacto] "Acceso Público a la Información en el Tercer Milenio"*. Santiago : Colegio de bibliotecario de Chile A.G. (2000)

cómputo y bibliotecarios). Además se analiza si el modelo educativo, planes y programas de estudios de la institución y el programa de formación de usuarios promueven estas habilidades en sus estudiantes. También se seleccionaron las siguientes habilidades informativas como base para medir el nivel de los estudiantes de primer ingreso:

- Reconocer la necesidad de información
- Conocer fuentes
- Realizar estrategias de búsquedas
- Localizar información
- Capacidad para evaluar la información
- Organizar la información

También se conoce en los focus group y entrevistas las habilidades informativas desean que se fomenten en la institución. En resumen, las habilidades informativas en esta investigación han servido de base y fundamento para identificar la carencia de éstas en los alumnos y cuales se deben fomentar en el nuevo paradigma académico de la institución.

2.5. Conclusiones del capítulo

De acuerdo con lo mencionado anteriormente se puede concluir que los programas de formación para desarrollar habilidades informativas en instituciones de educación superior deben estar vinculados y ligados al proceso de enseñanza- aprendizaje, relacionados con proyectos de investigación y generación de conocimiento en éstas. Persiguen un proceso de investigación por lo que es fundamental diseñar un programa en conjunto con los académicos e ir construyendo un aprendizaje para que el usuario aprenda y haga uso de la información.

De lo expuesto anteriormente se observa que diferentes entidades han establecidos normas sobre competencias que deben tener los usuarios en el uso de la información. Estas instituciones son:

- Association of College & Research Libraries (ACRL)
- Council of Australian University Librarians (CAUL)
- Society of College and Nacional University Libraries (SCONUL)

- Universidad Autónoma de la Ciudad de Juárez (UACJ)

Los programas de formación que tienen como objetivo desarrollar estas habilidades *deben integrarse a los planes y programas de estudios para que sean significativos para el estudiante*. Desafortunadamente, algunos programas de formación de usuarios se han diseñado y desarrollado en forma aislada, es decir, sin la participación de la comunidad académica por lo que el resultado de estos programas no puede beneficiarse sustancialmente a los alumnos si no se realiza junto con los profesores.

Actualmente los modelos de aprendizaje de las instituciones de educación superior están cambiando de paradigmas tradicionales a los centrados en los alumnos y esto está llevando a una serie de cambios en estas instituciones. La biblioteca no ha quedado ajena a este asunto y ha tenido que modificar la manera de formar a sus usuarios.

Esto ha permitido que la biblioteca replantee sus programas de formación de usuarios para enfocarse a los nuevos lineamientos de la institución.

Además, el aumento considerable de la información en medios impresos y electrónicos, la disposición de bases datos en Internet, y las millones de páginas web que se están creando diariamente, confunden a los usuarios y no les permite discriminar la información que necesitan.

El desarrollo de estas habilidades informativas beneficiará a los alumnos pues estarán mejor preparados en el transcurso de su carrera profesional. Es decir, “un alumno con competencias informativas cuenta con las bases para involucrarse activamente en los procesos de asimilación, creación y transmisión de conocimientos, elementos que le permitirán crecer intelectualmente y tener éxito en su formación y en su vida profesional”⁵³ e indudablemente contribuirá en beneficio de la sociedad.

La tendencia de las bibliotecas pertenecientes a las instituciones de educación superior es fomentar el desarrollo de habilidades informativas en los programas de formación de usuarios.

⁵³ Normas... *Op. cit.* p. 3

Consideramos que el alumno que ingresa por primera vez a una institución de educación superior debe fomentarse algunas habilidades informativas para que, con el transcurso de su carrera, adquiera las otras. Dentro de las habilidades más importantes que debe adquirir el alumno es la *“Aptitud para reconocer la necesidad de información”* debido a que es la habilidad base para adquirir las otras. Si el alumno no tiene clara su necesidad de información, si no sabe lo que investiga o no esclarece sus objetivos, no podrá determinar ni identificar lo que requiere y por lo tanto ni sus estrategias de búsqueda de información, ni el conocimiento de las fuentes, ni la localización de éstas serán las más pertinentes a su necesidad de información.

En consecuencia se puede indicar que:

- Las habilidades informativas son imprescindibles en la vida estudiantil.
- El desarrollo de ellas para que sea significativo, debe estar relacionado con las actividades académicas.
- La tendencia dominante en la actualidad es incluir programas de habilidades informativas en las bibliotecas.
- La integración de los profesores es fundamental.
- Las bibliotecas deben estar integradas a los planes y programas de estudio de manera oficial.

Por lo tanto, es imprescindible que los estudiantes se conviertan en hábiles usuarios de la información, para responder mejor a los problemas del nuevo paradigma educativo.

**CAPITULO III:
COLABORACIÓN ENTRE
BIBLIOTECARIOS Y DOCENTES**

3.1. Introducción

El objetivo de este capítulo consiste en señalar la importancia que tiene la colaboración entre los académicos y los bibliotecarios en la realización de actividades para formar a los usuarios en el uso de la información. Además se presentan algunas experiencias de instituciones de educación superior nacionales y extranjeras donde se ha llevado cabo el trabajo de colaboración. Por último, se mencionan las conclusiones pertinentes a este capítulo.

3.2. Importancia y características de la colaboración

En casi toda actividad que desarrolla el ser humano, el trabajo en equipo es sin duda, fundamental para encaminar actividades dirigidas al logro de los objetivos que se ha planteado una institución.

Para esta investigación se utilizará la definición de "colaboración" de los autores Mattessich y Monsey, quienes la definen como "un beneficio mutuo de concertar relaciones bien diseñadas en dos o más [individuos u] organizaciones para lograr los objetivos en común"⁵⁰.

Considerando esta definición, se puede señalar que para el ámbito bibliotecario inmerso en las instituciones de educación superior es de suma importancia crear alianzas y trabajar a la par con los profesores y académicos, así como con la facultad; con el fin de que el trabajo desarrollado por los bibliotecarios esté hecho en concordancia con los planes y programas de estudios de las carreras impartidas. Esto conlleva a que el diseño de programas de formación de usuarios se incluya dentro de las actividades docentes del proceso de aprendizaje y formación del alumno.

Raspa y Ward mencionan que la colaboración en la educación superior es fundamental, sobre todo en estos tiempos por el hecho de los constantes cambios en nuestro gran universo de información, así como también los avances en tecnologías requieren y necesitan nuevas formas de relacionarse el uno (el bibliotecario) al otro (profesor) dentro y fuera de la salas de clases. Además

⁵⁰ Mattessich, P.W. y B.R. Monsey. *Collaboration: What Makes It Work*. St. Paul, Minn: Amherst H. Wilder Foundation, 1992 p. 7, Apud, *The collaborative imperative : librarians and faculty working together in the information universe/* ed. Dick Raspa y Dane Ward. USA: ALA, 2000, p. 23

señalan que ésta no es una forma de pensar ni de actuar: sino que es una forma de ser, una forma de ser con respecto al otro⁵¹.

Lo mencionado anteriormente significa que es necesario trabajar en forma interdependiente y no divorciada del otro, y esto requiere escuchar completamente a la otra persona, esperar antes que hablar para poder interaccionar con calidad y para formar sociedades o equipos y unir los esfuerzos de ambas partes, esto es un gran reto para llevarlo a cabo en el contexto de la educación superior. Los autores Raspa y Ward⁵² hacen alusión a que deben existir cinco cualidades fundamentales para desarrollar la colaboración entre el docente y el bibliotecario, y estas características son:

1. **Pasión:** Los bibliotecarios debieran tener un ímpetu intenso y estar interesados en realizar esfuerzos colaborativos para desarrollar poderosas experiencias en las clases. Así el profesorado podrá estar interesado en explorar métodos de enseñanza con los recursos de la biblioteca para brindar apoyo al currículum.
2. **Persistir:** Se necesita tomar todas las oportunidades para promover la colaboración. Empezar ahora mismo. Entablar conversaciones con otros académicos de la institución o departamento, invitar a una o más miembros de la facultad para mencionarles los recursos que tiene la biblioteca. Algunos profesores se resistirán a esta invitación y seguramente dirán “no, gracias”. En vista a este problema es necesario continuar invitándolos hasta que se crea el lazo con él.
3. **Jugar:** ¿Se debe estar dispuesto a jugar? El ser un jugador no significa que no se tomen las cosas en serio o que sean insignificantes. Sino que es la capacidad para comprometerse profundamente con la empresa. mente, corazón y espíritu, son partes que nos llevan a la acción del momento. Uno debe estar comprometido apasionadamente en el aquí y ahora y estar centrado en lo que se viene y crear las posibilidades de colaboración con otras personas de la institución.

⁵¹ Raspa, Dick. Listening for collaboration: faculty and librarians working together. En: *The collaborative imperative: librarians and faculty working together in the information universe* . Dick Raspa y Dane Ward. USA:ALA, 2000. p.6

⁵² *Ibidem*. p. 8

4. **Planificar:** La colaboración debiera girar alrededor sobre un foco, un proyecto para que los participantes puedan contribuir con sus ideas y energías.
5. **Promover:** Reconocer que la colaboración es un asunto de construir relaciones, y promoverlas en la institución, en los departamentos e individuos para comprometerse en iniciativas que mejoran la comunicación interna y externa.

De estas cinco cualidades considero que la persistencia es fundamental para que el bibliotecario establezca una relación con el profesor, debido a que este proceso cooperativo es un proceso lento que debe hacerse en forma paulatina. Es necesario empezar con un profesor, luego con dos hasta ampliar este proceso a la mayoría de los profesores. Desde la experiencia personal, consideramos que el contacto con los académicos que asisten con frecuencia a la biblioteca o que interactúan con mayor frecuencia con los bibliotecarios es un buen comienzo para iniciar la colaboración.

Los autores citados arriba señalan que el proceso colaborativo es lento; esto es corroborado y aclarado por Doslatsch quien plantea que los bibliotecarios invierten una gran cantidad de esfuerzos debido a que los académicos tienen un punto de vista negativo de éstos. además menciona que las percepciones comunes que tienen algunos profesores de los bibliotecarios son que los bibliotecarios están subordinados a éstos.

“muchos académicos no pueden diferenciar entre servicio y servidumbre y ven al bibliotecario como una mezcla entre el secretario escolar, el asistente del investigador o un canguro, esto es alguien que fotocopia, revisa bibliografías y después se ocupan de sus estudiantes...”⁵³. Otros profesores tienen la misma impresión y “no pueden percibir a los bibliotecarios como colegas que están comprometido al proceso de educación. Algunos profesores consideran que la colección de la biblioteca es esencial pero ignorar la necesidad que tienen los estudiantes para aprender a como usarlas”⁵⁴.

De lo expresado anteriormente sostengo que esta oportunidad de trabajar en conjunto y activamente con los académicos es una buena forma para desterrar los mitos impuestos al bibliotecario y para que los académicos estén más relacionados y conozcan su trabajo. Por otro

⁵³ Doslatsch, Irene. *Perceptions and perplexities of the faculty librarian partnership: an australian perspective*. [en línea] <<http://www.library.unisa.edu.au/about/papers/RSRarticle.pdf>> [consultada: 22/02/2004]

⁵⁴ Young, Rosemary y Sihephena Harmony. *Working with faculty to design undergraduate information literacy programs*. New York : Neal-Schuman Publishers, 1999. p. 6

lado es necesario que ellos estén conscientes de que los bibliotecarios desean al igual que ellos, contribuir a los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Por otra parte, Jeffries⁵⁵ añade otras cualidades para establecer y fortalecer la alianza entre profesor y bibliotecario, estas características son diferentes pero a la vez complementan a las anteriores:

- 1 Estar interesado en la investigación del profesorado;
- 2 Ser amistoso;
- 3 Ser cortés y respetuoso;
- 4 Ser un promotor de nuevos productos, servicios y adquisiciones;
- 5 Ser un bibliotecario personalizado;
- 6 Estar dispuesto para reunirse con el profesorado;
- 7 Estar comprometido;
- 8 Ser un buen oyente;
- 9 Dar respuesta a las necesidades de los estudiantes;
- 10 Estar bien informado.

Estas características indicadas tanto por Jeffries, como Raspa y Ward son la base para iniciar la cooperación con el profesor y poder coadyuvar en los procesos de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes. Si bien estas cualidades no son innatas en todas las personas, es necesario hacer el esfuerzo por desarrollarlas y encaminarlas para el proceso mencionado y obtener el mejor resultado posible.

3.3. ¿Por qué colaborar para formar a los usuarios?

El problema de desarrollo cooperativo de los cursos para formar usuarios e integrarlos a los planes y programas de estudios ha existido por mucho tiempo. Farber⁵⁶ menciona que en el año 1940 Branscomb en su libro *Teaching with Books: a Study of College Libraries* ya vislumbraba

⁵⁵ Jeffries, Shellie. The librarian as network. En: *The collaborative imperative: librarians and faculty working together in the information universe* / Dick Raspa y Dane Ward. USA: ALA, 2000. p. 116 – 117

⁵⁶ Farber, Evan. "Faculty-librarian cooperation: a personal retrospective". En: *Reference Services Review*, vol. 27, nº. 3 1999. p. 230

este problema sobre cómo hacer a las bibliotecas más participativas en la educación de los alumnos. Para ello, aplicó una encuesta a los alumnos sobre el uso de la biblioteca y su relación con la educación y el resultado fue lamentable debido a que las bibliotecas no eran usadas para apoyarla. Él claramente vio la necesidad de fomentar el uso de la biblioteca y pensó que el vehículo apropiado para la enseñanza era la unión entre profesores y bibliotecarios. Crear esta relación binominal Académico-Bibliotecario en las instituciones de educación superior es indispensable para que la institución desarrolle estudiantes con perfiles competentes, capaces de enfrentar el mundo laboral.

Por otro lado, si la biblioteca se involucra a participar en las actividades académicas para los estudiantes indudablemente mejorará sustancialmente su aprendizaje. Para ello Kotter⁵⁷ señala que el hecho de relacionarse con los académicos implica un vínculo amistoso, que es un ingrediente fundamental para fomentar la cooperación y favorecer la interacción y la comunicación con ellos. En conformidad con Kotter, una actitud amigable mejorará las relaciones entre docentes y bibliotecarios y, por lo tanto, se incrementa la efectividad de los profesores en las salas de clases y se involucrará a la biblioteca en diversas actividades como la formación de usuarios, su integración al curriculum de los cursos y también su involucramiento en áreas relacionadas con la docencia, el diseño de curriculum, la investigación y las políticas de la institución de educación superior.

3.4. Algunas experiencias de la colaboración en la educación superior

3.4.1. El Council of Australian University Librarians (CAUL)

El Council of Australian University Librarians (CAUL) aprobó en el año 2000, las normas australianas sobre *Normas para la alfabetización en información*⁵⁸. En ellas se destaca que la alianza académicos - bibliotecarios debe estar involucrada en todo el plan de estudios y programas, así como en los servicios de la universidad. Considerado esto, se puede apreciar que el CAUL enfatiza el papel del bibliotecario como un elemento fundamental que ocupa un lugar transversal en el proceso educativo, a la vez que hace hincapié en la intervención de “todos los actores” (autoridades, académicos, bibliotecarios) para participar y cumplir con los lineamientos actuales de las instituciones de educación superior.

⁵⁷ Kotter, Wade. “Bridging the great divide: improving relations between librarians and classroom faculty”. En: *The Journal of Academic Librarianship*, vol. 25, n.º. 4 1998, p. 294

⁵⁸ *Normas sobre alfabetización en información*. [en línea] < <http://www.aab.es/033trad5.htm>. > [consultada: 22/09.2003]

A través del documento se puede inferir que la estrecha relación entre profesor-bibliotecario debe construirse en función de un aprendizaje cooperativo. De este modo el bibliotecario no debe estar aislado ni debe ser un agente pasivo, por el contrario, deberá convertirse en un compañero aliado al profesor y adoptar un rol activo docente para integrarse y ser un colaborador en la transición del estudiante al profesional. Los profesores, por su parte, deben utilizar los recursos que ofrece la biblioteca para diseñar los contenidos de los programas de estudios con base a éstos.

3.4.2 Association of College and Research Libraries (ACRL)

La Association of College and Research Libraries (ACRL) ha promovido y estimulado la alianza entre profesores y bibliotecarios. Ha auspiciado programas de desarrollo de las habilidades informativas en diferentes bibliotecas de instituciones de educación superior, y como resultado de estas experiencias, las bibliotecas y los bibliotecarios tuvieron que unir esfuerzos para trabajar con el profesorado. Jane Bradford de la Universidad Stetson ha resumido este proceso como “el desafío de la biblioteca de estar enseñando y aprendiendo... (y de estar)... trabajando más cerca de los profesores”⁵⁹ para brindar el aprendizaje de las habilidades de información a los estudiantes.

De este proceso cooperativo se benefician los bibliotecarios, los académicos, la institución y en especial los estudiantes a quienes va dirigido todo el esfuerzo realizado. Por último, la ACRL señala que la tendencia actual es la de promover habilidades informativas e integrarlas al curriculum y esto debe ser la piedra angular de la misión de las instituciones de educación superior.

3.5. Experiencia en los Estados Unidos

Desde 1998 las instituciones de educación superior en los Estados Unidos han venido sufriendo cambios en la forma de proporcionar educación virtual y a distancia a sus estudiantes. Los profesores han tenido que repensar la forma de impartir educación y de realizar un currículum de excelencia para competir con otras instituciones, lo que propició que los alumnos debieran desarrollar habilidades en el uso de la información y la tecnología. Esto llevó a los profesores a dar un giro radical para incrementar su productividad y cambiar las estrategias académicas. Tales

⁵⁹ Barnes Whyte, Susan. “ACRL programs inspire excellence: the president’s discussion group at midwinter”. En: *College & Research Libraries News*, vol. 63, n°. 3 mar. 2002. p. 189

demandas tomaron tiempo, y luego de una serie de reuniones, se tuvieron que crear equipos de trabajos para lograr los objetivos. La ACRL ha propiciado la cooperación académico-bibliotecario y ha involucrado la inclusión de los representantes de la facultad, los administradores de tecnología, los bibliotecarios y los educadores.

Los bibliotecarios que se han integrado a estos equipos han tenido la oportunidad de:

- Facilitar la integración de la información electrónica en el currículum;
- Ofrecer sus conocimientos para enseñar habilidades de información a los estudiantes;
- Ayudar a los profesores a tener conocimiento sobre formatos electrónicos de información; y
- Dar facilidades a los estudiantes para el aprendizaje de los materiales.⁶⁰

De esta forma el bibliotecario norteamericano tomó la iniciativa y enseñó a los profesores el uso de Internet y de la red para su aplicación en las distintas disciplinas. Además, colaboró en la creación de páginas web para la enseñanza y uso de recursos electrónicos.

Esto refuerza lo expresado anteriormente, ya que en estos entornos el bibliotecario se siente motivado a participar y además su relación de pertenencia aumenta al estar involucrado en los planes y programas de estudios de la institución. Esta sociedad producida entre los profesores y los bibliotecarios permite que estos últimos tengan un rol dinámico en la planeación del currículum.

3.6. Tendencias

3.6.1 Colaboración y Comunidades de aprendizajes

Lippincott plantea que esta colaboración debe estar enfocada bajo el concepto de *comunidades de aprendizaje*. Esto implica la realización de un programa de estudios coherente en las instituciones de educación superior de manera que las asignaturas tengan relaciones lo “que permite a los estudiantes y profesores construir conexiones entre las disciplinas”⁶¹. Por este motivo, el rol

⁶⁰ Oker-Blom, Teodora. *Integración de las destrezas en acceso y uso de la información en los planes de estudio basados en problemas*. [en línea] < <http://www.ifla.org/IV/ifla64/i142-112s.htm> > [consultada: 22/02.2004]

⁶¹ Lippincott, Joan K. “Developing collaborative relations : librarians, students, and faculty creating learning communities”. En: *College & Research Libraries News*, vol. 63, n.º. 3 mar. 2002. p. 191

del bibliotecario es importante, ya que tiene que participar en la planificación y en el desarrollo permanente del currículum; lo que significa que se convierte en un socio del profesor porque es un instructor que está unido a los cursos y puede intervenir en el contenido de las clases. Los bibliotecarios descubren las necesidades de información en un curso y oportunamente introducen a los estudiantes a nuevas fuentes, nuevas técnicas de búsqueda y formas críticas para evaluar la información⁶². Además, Lippincott menciona que el bibliotecario que está involucrado en este ambiente aprende tanto de los profesores como de los estudiantes y viceversa.

Como se puede apreciar, Lippincott enfatiza que el bibliotecario es un componente tan importante como los académicos en el sistema educativo. Además, se deduce que su labor es de gran importancia ya que incide en el aprendizaje de los alumnos a través de la enseñanza y del uso de la información. Por este motivo considero fundamental propiciar este vínculo, ya que así el bibliotecario tendrá mejor visión para contribuir al proceso de enseñanza y aprendizaje. Al estar participando junto al profesor, el bibliotecario conocerá de manera más cercana los problemas y necesidades de los usuarios en materia de información.

Farber afirma que lo ideal es que haya una relación cooperativa entre los docentes y los bibliotecarios, para que los objetivos de ambos se cumplan; el de los profesores es ayudar a los estudiantes a lograr una mejor comprensión de las materias del curso, y el de los bibliotecarios es mejorar la habilidad de los estudiantes para localizar y evaluar la información⁶³.

Por otro lado; los cambios en la docencia, centrada más en el aprendizaje de los alumnos que en la enseñanza, son clave en el logro de una formación de calidad y acorde con las nuevas demandas⁶⁴; lo que implica una relación más cercana del profesor con el bibliotecario. Por lo tanto las metodologías de enseñanza y aprendizaje para los estudiantes deben estar vinculadas y relacionadas para que éstos utilicen la información en sus actividades de investigación, tareas y proyectos lo que provocará un aprendizaje más significativo en los alumnos y a la vez desarrollará competencias en la actividades académicas y el futuro laboral. es decir; esto continuará para toda la vida.

⁶² *Ibidem*, p. 192

⁶³ Farber, Evan. "Faculty-librarian cooperation: a personal retrospective". En: *Reference Services Review* vol 27, n° 3 1999, p. 223

⁶⁴ Cáceres Cruz, Cáceres. "Educación superior y mundo laboral". En: *Boletín del Mecesup* n° 3 dic. p. 52

3.6.2 Colaboración para integrar el uso de la información en el currículum

Como se señaló anteriormente, establecer lazos de colaboración con el profesorado ha sido una meta de los bibliotecarios universitarios desde hace mucho tiempo. Los bibliotecarios sirven de apoyo a la enseñanza, a la investigación y al aprendizaje, en los casos de formación de colecciones o cuando ofrecen acceso a la información electrónica, o cuando dan servicios bibliotecarios proactivos y en una formación integrada en las habilidades para la información⁶⁵.

Zhang, con el mismo enfoque de los autores mencionados⁶⁶, cita a Rader con el fin de señalar los tres factores fundamentales para que se integre la formación de usuarios al currículum:

- Los administradores de la biblioteca están obligados a integrar a futuro la instrucción sobre el uso de la información en el currículum;
- Se requiere un trabajo en conjunto de los bibliotecarios y profesores en el desarrollo del currículum;
- La institución tiene un fuerte compromiso para producir una educación de excelencia para los estudiantes en las áreas del pensamiento crítico, solución de problemas y habilidades de información.

De acuerdo con lo señalado, se puede apreciar que este proceso en la actualidad es imprescindible. Estos elementos son esenciales para insertar en el currículum la formación de usuarios. En una institución donde no se propicie esta cooperación será difícil interaccionar con el profesor y el beneficio para los estudiantes se verá lógicamente disminuido. La enseñanza del uso de la información por lo tanto deberá incluir actividades tanto en la biblioteca como fuera de ésta.

Cunningham y Lanning⁶⁷ también señalan que el establecer este nexo implica un gran esfuerzo entre el docente y el bibliotecario, y por este motivo se hace necesario tomar este reto para

⁶⁵ Rader, Hannelore B. *Experiencias de cooperación entre la universidad y la biblioteca*. [en línea] <<http://www.ifla.org/IV/ifla67/papers/08I-164e.pdf>> [consultada: 17/04/2004]

⁶⁶ Zhang, Wenxian. "Building partnership in liberal arts education: library team teaching". En: *Reference Service Review* vol. 29, nº 2 2001. p.148

⁶⁷ Cunningham, Thomas H y Scott Lanning. "New frontier trail guides: faculty-librarian collaboration on information literacy". En: *Reference Services Review* vol. 30, nº 4 2002. p. 345

promover e integrar las habilidades informativas en el currículum de acuerdo con lo mencionado por la ACRL, la CAUL, y otras instituciones.

Este desafío es necesario debido a que frecuentemente los bibliotecarios trabajan en forma aislada del resto de la comunidad universitaria y los objetivos de la biblioteca no están centrados en los lineamientos de la institución ni en el modelo educativo, lo que repercute en el aprendizaje del alumno.

Iannuzzi señala que en un ambiente verdaderamente colaborativo, los participantes se reúnen para un gran trato de negocios, una sumisión de egos y una unión de programas⁶⁸ que beneficia a los estudiantes en el proceso educativo.

La integración para desarrollar programas de habilidades informativas en el currículum de instituciones que promueven el aprendizaje centrado en el alumno es indispensable, sobretodo para los estudiantes, ya que ellos se benefician sustancialmente. Lau indica que en este proceso los alumnos adquieren una "mayor responsabilidad y libertad para allegarse los conocimientos que le sean relevantes de acuerdo con sus objetivos y los de la materia"⁶⁹, debido a que las actividades están integradas en los planes de estudios.

Lau, en su trabajo hace una distinción en las funciones que deben realizar los bibliotecarios y los académicos en este proceso y menciona que los bibliotecarios deben propiciar y facilitar el desarrollo de las habilidades informativas. En complemento, los profesores deben relacionar estas aptitudes dentro del proceso de aprendizaje para que el alumno tenga un rol protagónico y adquiera las habilidades que se necesitan en este ambiente de la educación superior.

Por su lado, Matus reafirma esta tendencia y plantea que el proceso colaborativo para proporcionar las habilidades informativas a los estudiantes en una institución de educación superior debe abordarse desde un punto sistémico. La autora indica que "es necesario que las autoridades universitarias, los responsables pedagógicos, el personal profesional de las bibliotecas trabajen en

⁶⁸ Iannuzzi, Patricia. "Faculty development and information literacy: establishing campus partnerships". En: *Reference Services Review* vol. 26, n°. ¾ 1998. p. 100

⁶⁹ Lau, Jesús. Información: insumo básico del aprendizaje. En: *Los grandes problemas de la información en la sociedad contemporánea: Memoria del XIX Coloquio Internacional de la Investigación Bibliotecológica y la Información* / comp. Martha Alicia Añorve Guillen y Elsa M. Ramírez Leyva. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2002. p. 56

estrecha relación, ya que es indispensable integrar las habilidades en información a lo largo de todo el plan de estudios”⁷⁰.

Joint y Kemp ⁷¹ apoyan esta concepción y señalan la importancia de involucrar las habilidades informativas en el contexto principal de los cursos o de las actividades académicas de los alumnos. Ellos están en desacuerdo que estos programas estén totalmente desvinculados y fuera del currículum de las asignaturas de los alumnos. Otros autores como Spaven y Murphy confirman este enfoque diciendo que “las habilidades informativas son parte en conjunto del currículum y no son un tema aislado. Nosotros trabajamos junto con los profesores en proyectos para que los estudiantes aprendan las habilidades”⁷².

Además, Muema Kavulya⁷³ manifiesta que la integración de estas habilidades al currículum “es esencial para el éxito del estudio en la universidad como también para el desarrollo de una carrera profesional” y ejemplifica este asunto diciendo que los alumnos utilizan los recursos de la biblioteca de manera más activa, ya que son la base para preparar diversos informes escritos y deben llevar a cabo investigaciones de campo sobre temas especializados en sus cursos. A pesar de que las bibliotecas universitarias en Kenya han tenido numerosas barreras para implementar programas de este tipo por falta de financiamiento o recursos humanos, la comunidad universitaria está consciente de la necesidad de incorporar estas habilidades a los planes y programas de estudios y a la vez plantean que estas actividades deben ser diseñadas en forma colaborativa con los profesores de la facultad.

De acuerdo con lo señalado por varios autores es indispensable esta unión en las instituciones de educación superior, ya que el ambiente educativo actual necesita de este esfuerzo con el fin de adaptarse a los nuevos escenarios. Reforzando esta idea la ACRL/ALA⁷⁴ indica que el diseñar en forma conjunta los contenidos de un programa de formación de usuarios, implica que

⁷⁰ Maus S., Gladys. “Alfabetización informacional: una forma de abordar la pobreza en información”. En: *Serie: Cuaderno Universitario*. Valparaíso: Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación nº 2 oct. 2002. p. 60

⁷¹ Joint, Nick y Bob Kemp. “Information skills training in support of a joint electronic library in Glasgow: the GALLS Project approach to library couseware developmen”. En: *Aslib Proceedings* vol. 53, no. 8 sep. 2000. p. 301

⁷² Spaven, Claire. “Parlez-vous technologie?: teaching information skills in a second lenguaje”. En: *Inspet* vol. 34, no. ¾ 2000. p. 185

⁷³ Muema Kavulya, Joseph. *Challenges facing ... Op. cit.* p. 219

⁷⁴ ACRL/ALA. *Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la educación superior*. [en línea] < <http://www.aab.es/51n60a6.pdf> > [consultada: 22/02/2004]

los contenidos estén en concordancia con los requerimientos de las carreras; lo que implicará una mejora significativa para los estudiantes.

En relación a lo mencionado anteriormente Fingen, Cherry y Watson⁷⁵ realizaron un proyecto en la Escuela de Negocios y Administración de la Universidad Estatal de California. Profesores y bibliotecarios se reunieron para relacionar la enseñanza del uso de la información con las actividades académicas. Se diseñó un cuestionario de evaluación para medir las habilidades informativas que fue aplicado a los alumnos al inicio del semestre y al término de éste para medir el grado de aprendizaje en el periodo. Este proceso llevó a los profesores a modificar la práctica de enseñanza para reflejar un aprendizaje más racional y acorde a los nuevos contextos.

De lo expresado hasta aquí, se puede inferir que es fundamental y necesario que estos programas se integren de manera oficial a los planes y programas de las carreras, pues esto compromete más a la biblioteca y a los profesores para fomentar las habilidades informativas en los estudiantes de éstas las futuras generaciones.

3.6.3 Cooperación entre profesores y bibliotecario para diseñar sitios web instruccionales en el uso de la información

La construcción de equipos entre el profesor y el bibliotecario en algunas instituciones de educación superior tiende a integrar la tecnología al currículum en el diseño de web instruccionales para el uso de la información en la sala de clases y en la biblioteca. En torno a este asunto, Evans⁷⁶ indica que esta colaboración en los ambientes tecnológicos para el plan académico es un gran apoyo para los modelos educativos que se centran en el alumno, con lo cual los estudiantes pueden mejorar sus habilidades de investigación llegando a familiarizarse con las comunicaciones y a utilizar las tecnologías de información, por lo que se facilita el aprendizaje.

A continuación se mencionan algunos ejemplos que han sido fruto de esta cooperación y además han tenido éxito en diversas instituciones de educación superior.

⁷⁵ Fingen, Ann M. Bennett Cherry y Kathleen Watson. "Reflections on collaborations: learning outcome and information literacy assesment in the bussiness curriculum". En: *Reference Services Review* no. 4 2002. p. 316

⁷⁶ Evans, Ruby. *Faculty and Referente Librarians: a virtual dynamic duo*. [en línea] <<http://www.thejournal.com/magazine/vault/M2628.cfm>> [consultada: 19/11/2003]

1. **TWIST⁷⁷**(Teaching With Innovative Style and Technology): Este proyecto es realizado en la Universidad de Iowa desde el año 1996. Es un proyecto diseñado como un modelo que proporciona apoyo y entrenamiento a los profesores para integrar los recursos de información en los cursos que imparte la comunidad académica. Ayuda a la enseñanza de los profesores para desarrollar y mantener cursos creativos en la web. Profesores y bibliotecarios desarrollan el curso en una página web con recursos específicos que conducen a los estudiantes a la utilización de éstos.
2. **IUPUI⁷⁸** (Indiana University Purdue University Indianapolis): Este proyecto exige un esfuerzo colaborativo entre un miembro de la facultad y un bibliotecario, además de un tecnólogo, un consejo, un estudiante y cualquier otro especialista pedagógico y/o de evaluación. Juntos preparan, revisan y evalúan los cursos. Indudablemente este esfuerzo asegura que el estudiante tenga un aprendizaje exitoso.

3.7. Experiencias de colaboración en Estados Unidos, México y Chile

3.7.1 Estados Unidos

3.7.1.1. Universidad de Oklahoma

Una experiencia de esta colaboración es relatada por Brown y Krumholz en su investigación⁷⁹. Realizada en la Universidad de Oklahoma, los autores mencionan la relación entre un profesional de una biblioteca del área de ciencias y un profesor de microbiología, quienes desarrollaron un cuestionario para diagnosticar habilidades informativas a los alumnos de la asignatura de Geomicrobiología. y de acuerdo con los resultados obtenidos, diseñaron un programa de DHI que estaría relacionado a estas clases. Las funciones del bibliotecario y las del académico coinciden con lo mencionado en Faber. pues el profesor propicia en los alumnos el proceso de

⁷⁷ *The University of Iowa. Web – based course services.* [en línea] <<http://twist.lib.uiowa.edu/twist/index.html>> [consultada: 23/01/2004]

⁷⁸ IUPUI. *Indiana University Purdue University Indianapolis.* [en línea] < <http://www-lib.iupui.edu/itt/>> [consultada: 13/03/2004]

⁷⁹ Brown, Cecilia y Lee R. Krumholz. "Integrating information literacy into the science curriculum". En: *College & Research Libraries* vol. 63, n°. mar. 2002. p. 111 - 123

investigación y además el bibliotecario enseña las habilidades informativas. Lo fundamental de este proceso es que se evalúa el trabajo de investigación y la comprensión de los estudiantes. Por otro lado, el bibliotecario evalúa la capacidad para localizar, evaluar y hacer uso de la información.

Sin duda que esta experiencia de trabajo en conjunto fomenta la interacción y mejora significativamente el aprendizaje en los alumnos por medio del desarrollo de habilidades informativas en sus asignaturas. Los autores añaden que este tipo de iniciativa “es crítica para fomentar el nivel de aptitudes de los estudiantes quienes, finalmente, llegarán a ser pensadores críticos para aprender para toda la vida y por lo tanto estarán bien equipados para la fuerza laboral y para contribuir positivamente a esta sociedad”⁸⁰.

3.7.2. The FIU Information Literacy Program⁸¹

El sistema de bibliotecas de la Florida International University (FIU) diseñó en colaboración con los profesores un programa de habilidades informativas que está integrado en el currículum. La evaluación del aprendizaje ocurre cuando las actividades se completan en las clases y en la biblioteca. Las actividades de investigación se imparten en la sala de clases pero se completan con talleres en la biblioteca donde se preparan contenidos especiales relacionados con las clases.

3.8. México

En los países anglosajones existe una vasta cantidad de literatura en relación a la cooperación entre bibliotecarios y profesores. Sin embargo en México y en Latinoamérica esta tendencia es reciente.

3.8.1. Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)

La UNAM desde décadas ha tenido experiencias sobre este asunto, un ejemplo de éstas son las actividades realizadas en la Facultad de Química. En la década de los 70 se dictó un “Curso de Información” cuyo objetivo fue “adiestrar técnicamente al alumno para que sea capaz de aprovechar

⁸⁰ *Ibidem*, p. 121 - 122

⁸¹ Florida International University libraries. *Information literacy library instruction outcomes*. [en línea] <<http://www.fiu.edu/%7Elibrary/il/outcomes.html>> [consultada: 16/06/2004]

la bibliografía a través de los documentos químicos⁸². Cabe señalar que este curso integrado a los planes y programas de estudios de la carrera de Química⁸³. Este curso involucraba la participación de los estudiantes, profesores y de un bibliotecario.

El programa del “Curso de información” incluía las siguientes tres etapas:

- 1 *Concepto, importancia y generación de la información*
- 2 *Transferencia de la información y generación Química Bibliográfica*
- 3 *Aprovechamiento de la información Química Bibliográfica*

Por otro lado, se puede mencionar que la Dirección General de Bibliotecas (DGB) de la UNAM por los años 1990 también tuvo gran interés por la formación de sus usuarios en el uso y manejo de la información. Para ello se diseñaron una serie de folletos que fueron complemento a los videos que a continuación se mencionan y que formaban parte del “Programa de Orientación a Usuarios” de ese entonces:

- 1 *Ven a tu biblioteca*
- 2 *Utiliza los recursos de tu biblioteca*
- 3 *Los catálogos automatizados*

La DGB de la UNAM realizó estos videos y folletos con el fin de brindarle al estudiante “una visión general de los recursos y servicios bibliográficos que la Universidad”⁸⁴ mantenía en ese período. Se incluyen el tipo de colecciones, los diversos servicios bibliotecarios que el alumno tiene a disposición, la forma de acceder a las colecciones en estantería abierta o cerrada. También se informa la manera de localizar información a través del catálogo manual y automatizado, y se mencionan los procedimientos para la utilización de los servicios.

En relación a antecedentes recientes podemos mencionar que en el año 2000 se inicia un desarrollo de habilidades informativas, y que tiene como objetivo: “dotar a los estudiantes de las

⁸² Pombo de Sánchez, Delia. Anotaciones sobre el curso de información química bibliográfica de la facultad de Química de la Universidad Nacional Autónoma de México. En: Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. (6: 1974 : Guanajuato). p. 212

⁸³ Este curso fue impartido en el año 1962

⁸⁴ UNAM. DGB. Ven y utiliza los recursos de tu biblioteca. México: DGB, 1992. p. 7

habilidades generales, metadisciplinarias, que apoyen el desempeño competente tanto en la vida escolar, como profesional⁸⁵.

El programa de DHI destinado a los alumnos de licenciatura tiene como fin fomentar las aptitudes para que el estudiante utilice los recursos de información de la institución de manera autónoma con el fin que éstos sean un apoyo en la vida académica.

Además, se involucra al académico y se promueven estas habilidades para que las transfiera a sus estudiantes. Estas habilidades propician que los estudiantes aprendan mejor mientras se encuentran en la escuela y que los egresados puedan tener condiciones más favorables en su desempeño⁸⁶.

Por otro lado, el sistema de bibliotecas de la UNAM ha diseñado un programa destinado a los académicos de la institución. El programa está dividido en cinco sesiones, de 10 horas de duración en total a lo largo del semestre. Dentro de los temas que se contemplan se encuentra el manejo y uso de las bases de datos que posee la UNAM y la redacción de citas. El programa permite brindar el apoyo para que el proceso académico de la UNAM logre sus metas y objetivos.

Indudablemente que estos programas apoyan y fortalecen los planes y programas de estudios de licenciatura y colaboran para que el aprendizaje se facilite a los estudiantes. La cantidad de carreras con sus respectivas matrículas han sido una desventaja en cuanto al fomento de estas habilidades en los estudiantes; sin embargo los bibliotecarios están conscientes del desafío que deben enfrentar en el futuro. Por último cabe señalar que la DGB tiene proyectado a futuro desarrollar módulos tutoriales en línea para sus usuarios.

3.8.2 Universidad Autónoma de Ciudad de Juárez (UACJ)

Una de la experiencias más cercanas a este enfoque es el de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, en Ciudad Juárez, Chihuahua: en la cual los bibliotecarios se vieron en la necesidad de implementar un programa de formación de usuarios destinado a fomentar y

⁸⁵ Rovalo de Robles, María de Lourdes. *Aportes de la Dirección General de Bibliotecas al Desarrollo de Habilidades Informativas en la UNAM*. [en línea]

<<http://www.dgbiblio.unam.mx/eventos/reunion/conf2004/ROVALO.pdf>> [consultada: 03/12/2004]

⁸⁶ *Ibidem*.

promover de desarrollo de habilidades informativas tanto para los estudiantes como para los profesores ya que la mayoría de éstos carecían de tales aptitudes.

El entrenamiento para los profesores. es un curso especial de 36 horas, que fue bautizado con las siglas *MADRID (Manejo de Recursos Informativos para Docentes e Investigadores)*. Este está basado en la demanda de los diferentes departamentos académicos. pero es impartido una vez por semestre. Es flexible, y se divide en seis módulos que los profesores pueden atender cuando lo necesiten durante el curso se da una descripción general del proceso de aprendizaje y de la aportación que los servicios pueden hacer por las clases de los profesores. enfatizando el papel de la participación de los docentes en la selección, adquisición y organización de materiales. La meta básica es resaltar el rol importante de los profesores en el desarrollo de la colección y en su propio uso de la información, así como su papel en incentivar a los estudiantes para que incluyan materiales de la biblioteca en sus estrategias de aprendizaje⁸⁷.

De este modo el profesorado se beneficia, ya que le es permitido conocer todos los recursos que se encuentran en la biblioteca y que pueden utilizarse para realizar sus sesiones y, los alumnos por su parte pueden hacer un mejor uso de ellas.

Como una forma de impartir el programa de formación de usuarios a los alumnos que ingresan por primera vez a la UACJ, la biblioteca diseñó⁸⁸ un curso similar al taller *MADRID* con menos duración denominado *CAI (Curso de Acceso a la información)*. Los temas que aborda este curso comprenden: el uso de los servicios, manejo de Internet y medios electrónicos, etc. Estos cursos son requisitos indispensables para matricularse para el segundo semestre de la carrera. Actualmente el *CAI* es un curso obligatorio y está integrado a los planes de estudios generales de la institución.

Los académicos consideran a los cursos *CAI* fundamentales e integrales para los programas de estudios, ya que los profesores incluyen en sus actividades los recursos que la biblioteca posee. Como resultado de este proceso, los profesores y pudieron considerar a "la

⁸⁷ Lau, Jesús. "Faculty-librarian collaboration: a Mexican experience". En: *Reference Services Review* vol. 29, n° 2 2001, p. 98

⁸⁸ *Ibidem*, p. 99

información como un elemento vital del aprendizaje de sus estudiantes⁸⁹ y la biblioteca se transformó en el pilar para apoyar a los profesores y a los estudiantes.

3.8.3. Universidad de las Américas (UDLA)

La Universidad de las Américas (UDLA) ha desarrollado el programa denominado “Cultura de la Información”. En este programa se destaca el rol docente que tiene el bibliotecario en esta institución. Además, se fomenta el acceso a la información en la comunidad universitaria. Dentro de los rubros que contempla el programa se encuentran⁹⁰:

- Conceptos principales sobre cultura de la información ;
- Brecha digital;
- Manejo de recursos de información tradicionales y digitales;
- Comunicación y producción del conocimiento a través de diferentes tecnologías;
- Habilidades en la definición de problemas de investigación;
- Planeación y organización de la investigación;
- Elaboración de citas bibliográficas;
- Evaluación de la información;
- Organización, análisis, síntesis y comunicación de la información;
- Ética y legalidad en la cultura de la información.

El programa ha tenido tal aceptación en la institución que se han llevado a cabo distintos seminarios sobre la cultura de la información, impartidos por los “profesores bibliotecarios” y con valor curricular.

La utilización de la tecnología ha sido un elemento vital para llevar a cabo el programa en la modalidad a distancia. Asimismo, la colaboración de profesores y bibliotecarios ha sido fundamental en la integración de diversos recursos de aprendizaje e información en un ambiente basado en las competencias informativas necesarias para los futuros usuarios de la

⁸⁹ *Ibidem*, p. 101

⁹⁰ UDLA. *Espacios grupales para el aprendizaje: una alternativa para incrementar la cobertura de los programas para el desarrollo de competencias informativas*. [en línea] <http://mailweb.udlap.mx/~darioha/HermosilloAJD_archivos/frame.htm> [consultada: 02/02/2005]

información⁹¹. A este trabajo se suman los ingenieros, actores esenciales para llevar a cabo este programa bajo esta modalidad.

De acuerdo a las sesiones realizadas en el año 2004, se puede decir que este programa ha tenido altos logros en la participación de los alumnos.

3.9. Chile

Aunque en Chile no existe una vasta literatura sobre este tema, considero importante rescatar los trabajos realizados en la Universidad Católica de Valparaíso (UCV) y la Pontificia Universidad Católica (PUC) y la Universidad Católica del Norte (UCN).

3.9.1 Universidad Católica de Valparaíso (UCV)

El programa de formación de usuarios del sistema de bibliotecas de la Universidad Católica de Valparaíso se encuentra inserto en el plan estratégico 2000 – 2004 de la biblioteca. Lo llamaron *Ágora*, concepto griego que significa plaza pública de las ciudades griegas y, equiparando el significado, la biblioteca debe ser el foco central o lugar donde se encuentran: los discípulos, los maestros y el conocimiento.

El plan *Ágora* tiene como objetivo rediseñar organizacional, funcional y físicamente los servicios de la biblioteca, para aumentar su nivel de contribución y apoyo al proceso de enseñanza – aprendizaje y fomentar la innovación en los servicios docentes a través de diferentes estrategias, tales como:

- El incremento en el acceso a colecciones y recursos de información físicos y virtuales;
- La estimulación en la innovación metodológica y la integración de las nuevas TIC's en los procesos docentes;
- El potenciar el rol de las bibliotecas como centros de formación en el uso de información;

⁹¹ *Ibidem*.

- El generar espacios físicos destinados al aprendizaje autónomo⁹².

De esta manera se fomentan e innovan los procesos de enseñanza y aprendizaje lo que favorece el que los académicos rediseñen sus planes y programas. Existe una estrecha relación y comunicación entre la biblioteca, los alumnos y los académicos.

Del programa *Ágora* se puede decir que impulsa la cooperación en la institución porque promueve la relación docente - bibliotecario e introduce nuevas didácticas ligadas a la biblioteca, lo que contribuye a mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje.

El plan *Ágora* es apoyado por las autoridades de la institución y sobre todo por la Vicerrectoría de Asuntos Docentes y Estudiantiles que ha favorecido el desarrollo de los nuevos procesos en toda la institución.

3.9.2 Pontificia Universidad Católica de Chile (PUC)

El Sistema de Bibliotecas de la Pontificia Universidad Católica de Chile (SIBUC) ha estado desarrollando un programa de formación de usuarios desde el año 1983. El programa involucraba talleres de instrucción que tenían como fin orientar y enseñar a los estudiantes la utilización de los servicios y manejo de fuentes de información. Las solicitudes para dictar estos talleres provenían de los académicos en especial de los que impartían la asignatura de Metodología de la Investigación.

En 1998 se crea “Gnosis II – Guía de autoaprendizaje” en la biblioteca de la Escuela de Enfermería para alumnos de pregrado. Este proyecto surge por la idea de crear un software educacional, es decir; una guía de autoaprendizaje basada en la web con el fin que los usuarios “entiendan cómo y por qué necesitan aprender acerca de las fuentes de información en una sociedad de información (...) y que estas personas desarrollen habilidades para comprender la complejidad en que está inserta la información”⁹³.

⁹² UCV. *Agora: plan estratégico 2000 – 2004*. Valparaíso: Chile, 1999. p. 4

⁹³ SIBUC. *Aplicación de “Gnosis II: Guía de autoaprendizaje” en talleres de educación de usuarios a alumnos de la escuela de enfermería de la Pontificia Universidad Católica de Chile*. PUC: Santiago, 2001. p. 2

El modelo de estos talleres fue planeado en un proceso educativo basado ya no en el modelo tradicional expositivo, sino en un modelo centrado en el alumno. Este proceso tuvo la colaboración de los profesores que impartían asignaturas del área de la salud. Esto último se produjo por la buena comunicación que existía entre el personal docente, ya que es éste quien “solicita el taller y este profesor siempre indica el o los temas a tratar en cada sesión de acuerdo a los cursos impartidos”⁹⁴.

Las temáticas específicas desarrolladas en los talleres surgieron por las necesidades y manifestaciones de los docentes. Los contenidos están relacionados con las asignaturas impartidas en la Escuela de Enfermería y con las actividades de investigación que deben realizar los estudiantes.

Gnosis II se fue desarrollando y mejorando paulatinamente con las diferentes opiniones, sugerencias y evaluaciones de los alumnos y de los docentes de la universidad. En sus conclusiones se demostró que es factible incorporar e integrar a la educación de usuarios diseños instruccionales basados en la web con la participación de los profesores de la Escuela de Enfermería de la PUC y los bibliotecarios, para usar de manera autónoma y efectiva la información y apoyar los procesos de investigación.

3.9.3. Universidad Católica del Norte (UCN)

La Universidad Católica del Norte (UCN) se ha destacado en este tema, ya que ha cambiado radicalmente la forma de formar a usuarios, puesto que los bibliotecarios se han acercado a los académicos para que formen parte de la biblioteca y crear acciones para relacionar sus asignaturas con ésta.

Esta universidad desde el año 1999 ha estado realizando diversos proyectos con el fin de mejorar la calidad de los procesos de enseñanza y aprendizaje. Uno de estos cambios ha sido la modificación del modelo educativo tradicional en uno centrado en el alumno. Por este motivo, la biblioteca tuvo que adecuarse a este nuevo paradigma y realizar diversas estrategias para alcanzar este nuevo objetivo.

⁹⁴ *Ibidem*, p. 4

En el año 2002 se adjudicaron al MECESUP el proyecto "Comunidad de aprendizaje: la nueva biblioteca de la UCN" cuyo objetivo general fue:

- Implementar un Programa sistemático y gradual de Educación en Información (PEI⁹⁵) para desarrollar en los alumnos y académicos habilidades y competencias (H. y C.) en el acceso y uso de la información⁹⁶

Dentro de las estrategias que se realizaron para cumplir con el objetivo se pueden mencionar las siguientes: Formación de grupos de trabajos de diferentes disciplinas, conocimiento sobre los programas de formación de usuarios enfocados a desarrollar habilidades informativas, pasantías de bibliotecarios en la UACJ, realización periódica de reuniones para determinar las pautas y los cursos a desarrollar.

Desde el año 2003 a la fecha se ha tenido un apoyo constante por parte de las autoridades y el cuerpo académico de la UCN y esto ha favorecido la implantación del programa. Además se han empeñado en que todos los usuarios conozcan este programa, y por este motivo la difusión ha sido permanente a través de trípticos, gigantografías, prensa, y reuniones con las facultades.

A partir del mes de noviembre del 2003 se están impartiendo cursos a los académicos, y en el 2004 se puso en marcha el PEI para los alumnos; el cual se encuentra dividido en dos módulos: uno dirigido a alumnos de primer ingreso, y el otro destinado a los alumnos que realizan sus actividades de titulación.

El PEI tiene una gran fortaleza debido a que las autoridades y los académicos apoyan y están realmente comprometidos con todas las actividades que este proceso involucra. Esto ha permitido la colaboración de los académicos para incluir el PEI en sus actividades académicas, esto ha permeado a los alumnos quienes se han beneficiado de todo el proceso. El reto de este programa es ser una contribución real al nuevo modelo que propicia la UCN.

Considerando lo anterior se puede apreciar que el compromiso de las autoridades, académicos y bibliotecarios es un factor fundamental para que el programa de formación de

⁹⁵ Para conocer más detalle sobre este programa consulte: UCN. PEI [en línea] <http://www.ucn.cl/bidoc/pei/default.asp> [consultada: 13/12/2004]

⁹⁶ UCN. *Programa de Educación en Información (PEI) en la Universidad Católica del Norte Antofagasta, Chile: como parte del nuevo modelo educativo*. Antofagasta: UCN. 2004. p. 7

usuarios se inserte en las actividades académicas y además posibilite que tenga un sólido respaldo y continuación en la institución, enfrentada a desarrollar mejores y futuros profesionales para la sociedad.

3.10. El nuevo rol del bibliotecario

Ante este panorama de realización de programas de formación de usuarios centrados en el desarrollo de habilidades informativas que estén integradas al currículum, se necesita que el bibliotecario adopte un rol activo y a la vez que esté consciente de conocer conceptos pedagógicos y educacionales para poder desarrollar la capacidad de enseñar y compartirlas con los profesores.

Al respecto Doskatsch⁹⁷ plantea que los bibliotecarios que están involucrados en estos procesos de enseñanza y aprendizaje necesitan tener una reflexión crítica para integrarse a la comunidad universitaria y conformar de una manera holística un programa de formación de usuarios. El conocer diferentes estilos de aprendizaje y métodos de enseñanza permitirá una interacción más fluida con los académicos.

El bibliotecario inmerso en este ambiente participativo tiene grandes ventajas y “excelentes oportunidades para aprender de los profesores, llegar a ser mejores educadores, y por lo tanto proporcionar un servicio de instrucción a los estudiantes”⁹⁸.

Todas estas consideraciones necesitan fomentarse y promoverse para que los bibliotecarios adopten una actitud proactiva en este enfoque, y pueden facilitar el aprendizaje de los estudiantes universitarios. Esto se refleja en lo que Lau señala: “la alianza entre los docentes y las bibliotecas sentó las bases de los futuros graduados, quienes tendrán las habilidades de información necesarias para un aprendizaje de por vida y para una carrera productiva”⁹⁹.

⁹⁷ Doskatsch, Irene. *Op. cit.*

⁹⁸ Zhang, Wenxian. *Op. cit.* p. 146

⁹⁹ Lau, Jesús. “Faculty-librarian collaboration: a Mexican experience”. En: *Reference Services Review* vol. 29, n.º. 2 2001, p. 99

3.11. Conclusiones del capítulo

De acuerdo con la literatura revisada podemos apreciar que la tendencia actual es crear programas que fomenten el uso de la información en forma colaborativa entre el docente y el bibliotecario en las instituciones de educación superior. Esto queda demostrado con lo que mencionan los autores analizados en este capítulo además de otros; tales como: Thompson¹⁰⁰ y Chan¹⁰¹.

De acuerdo con lo mencionado arriba se puede señalar que esta alianza produce un mejor entendimiento entre ambas partes. Warmkessel y McCade mencionan que a través de las experiencias mutuas los profesores y los bibliotecarios tienen mucho que aprender, y que los estudiantes se benefician más cuando los dos trabajan en conjunto. Los profesores pueden aprender de los bibliotecarios en cuanto a la incorporación de recursos de información en sus clases; los bibliotecarios pueden aprender de los profesores cómo usar teorías pedagógicas y técnicas que son apropiadas para el aprendizaje basado en los recursos¹⁰². Por ello, el beneficio es significativo tanto para los profesores como para los bibliotecarios y en especial, para a los estudiantes.

El trabajar en estrecha relación con los profesores ha ayudado a las bibliotecas y a los bibliotecarios “a hacerse más visibles en el campus y en la comunidad, más involucrados en el proceso de enseñanza, aprendizaje e investigación, y, en definitiva, a ser más eficaces en la producción de resultados de aprendizaje positivos”¹⁰³ para el estudiante.

El trabajo en equipo requiere que el bibliotecario desarrolle ciertas cualidades para aproximarse al profesor. Es un cambio radical tanto para los bibliotecarios como para los profesores en las instituciones donde este proceso aún no se ha llevado a cabo, e implica una labor intensa que consume una gran cantidad de tiempo sobretodo en el desarrollo del programa de formación de usuarios. Sin embargo, es imperativo realizar este proceso, ya que el aporte de los profesores y

¹⁰⁰ Thompson, Gary. “Information literacy accreditation mandates: what they mean for faculty and librarians”. En: *Library Trends* vol. 52, nº. 2 2002, p. 235

¹⁰¹ Chan, Sai-noi. “Making information literacy compulsory subject for undergraduates: the experience of the University of Malaya”. En: *Ifla Journal* vol. 29, nº. 4 2003, p. 333

¹⁰² Warmkessel, Marjorie M. y Joseph Mc Cade. “Integrating information literacy into the currículo”. En: *Research Strategies* vol. 15, nº. 2 1997, p. 87.

¹⁰³ Rader, Hannelore. *Cooperative ventures between the university and the library*. [en línea] <<http://www.ifla.org/IV/ifla67/papers/081-164e.pdf>> [consultada: 15/04/2004]

bibliotecarios será de importancia en la creación de mecanismos activos para el aprendizaje del estudiante.

Algunas bibliotecas de instituciones de educación superior en Latinoamérica tales como la UNAM, UACJ, UDLA, UCV, PUC y UCN han sembrado la semilla al integrar su comunidad académica. Sin embargo, considero necesario continuar progresando en este sentido y publicar las experiencias que se han tenido al respecto, pues si bien existen, no todas han sido publicadas lo que no permite un conocimiento amplio de los trabajos que se están llevando a cabo.

Además, el proceso cooperativo entre académicos y bibliotecarios propicia y favorece que las habilidades informativas se integren como actividades al curriculum de los planes y programas de estudios.

Por último, considero importante que el bibliotecario se convierte en un aliado del docente y trabaje constantemente con él, para que esta retroalimentación permita realizar y crear contenidos realmente significativos en los programas de formación de usuarios, en función de las temáticas que los alumnos cursan. Así, se podrá llevar a cabo el objetivo de un aprendizaje consistente y duradero.

*CAPÍTULO IV:
PROPUESTA METODOLÓGICA*

4. 1. Introducción

A continuación se señala la propuesta metodológica para diseñar un programa de formación de usuarios orientado a los estudiantes que ingresan por primera vez a una institución superior.

Es imprescindible que la biblioteca conozca a los nuevos usuarios que ingresan por primera vez a la universidad, con el objetivo de diagnosticar las habilidades que tienen en el uso de la información y así planear las actividades correspondientes para conformar un programa de formación de usuarios.

La propuesta se aborda desde una perspectiva sistémica en la institución, es decir, se asume que el diseño del programa de formación de usuarios *involucra a todos los elementos que están directa e íntimamente relacionados* con él.

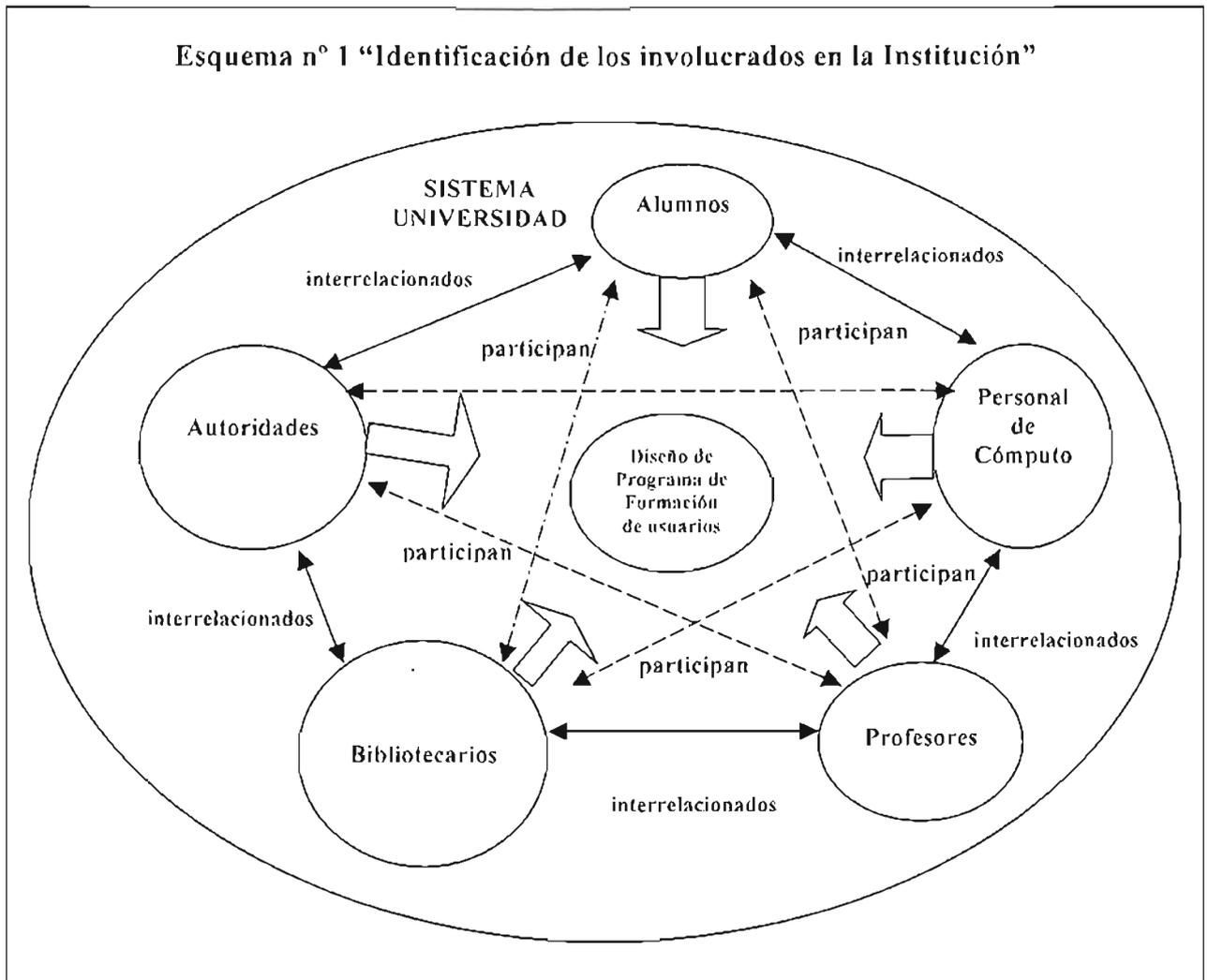
Esta propuesta contempla los siguientes puntos:

- 4.2. Identificación de los involucrados
- 4.3. Análisis del Modelo Educativo
- 4.4. Análisis del entorno a través de los Planes y Programas de Estudio
- 4.5. Análisis de los programas de formación de usuarios existentes
- 4.6. Forma concreta de hacer el focus group
- 4.7. Cuestionarios para los involucrados
- 4.8. Encuesta a los alumnos
- 4.9. Entrevistas con funcionarios
- 4.10. Forma de hacer el diagnóstico
- 4.11. Contrastación para el resumen

4.2. Identificación de los involucrados

Se puede decir que en una institución de educación los actores que están directamente involucrados (ver esquema n° 1) en el diseño de un programa de formación de usuarios son:

- *Las autoridades académicas:* Las opiniones del Rector, Vicerrector Académico, Vicerrector de Finanzas, Director de Docencia, etc., son de suma importancia, ya que ellos son los responsables de plantear los lineamientos y la política sobre el modelo educativo que regirá en cada institución y norman a las unidades que se encuentran en ella, como por ejemplo, la biblioteca.
- *Los académicos:* Son uno de los motores fundamentales para llevar a cabo las actividades de aprendizaje del modelo educativo de la institución. Sus opiniones son importantes para coordinar las actividades académicas con los programas de formación de usuarios.
- *Los bibliotecarios:* Sus participaciones son imprescindibles para lograr los objetivos del **diseño** del programa de formación de usuarios.
- *Los alumnos:* Son los principales protagonistas de este proceso. Todo el diseño estará en función de los usuarios y los beneficios que puede obtener a través de esto. Por este motivo, sus puntos de vista en el diseño son de vital importancia.
- *Personal de Cómputo:* Se debe tomar en cuenta al personal de cómputo, ya que ellos son el apoyo en la asistencia tecnológica de las bases de datos, Internet, OPAC y catálogo automatizado.



Si la biblioteca desea relacionarse con los involucrados, conocer sus necesidades y retroalimentarse con éstos, deberá crear mecanismos de comunicación para promover el diálogo y la interacción; sobretodo en aquellas bibliotecas donde desafortunadamente se realizan programas de formación de usuarios sin ninguna participación de la comunidad universitaria.

Todo el proceso va encadenado, ya que el diseño de programa de formación de usuarios está destinado a los alumnos de una institución de educación superior. Las autoridades dan las directrices del modelo educativo para los estudiantes y los bibliotecarios deberán crear las actividades (programas de formación de usuarios en el uso de la información) necesarias en torno a

este paradigma. Además éstos necesitarán las sugerencias, opiniones, percepciones y la colaboración de los profesores y alumnos para incluir diversos temas (contenidos, horarios, duración de actividades, etc.) en el diseño del programa. Por otro lado, el personal de cómputo es también importante, ya que son el apoyo de las actividades basadas en las tecnologías para los estudiantes, a su vez estas actividades fueron elaboradas por los bibliotecarios y los académicos. En resumen, todas las opiniones, propuestas e ideas de *todos los involucrados* convergen en un diseño de programa de formación de usuarios.

4.3. Análisis del Modelo Educativo

Analizar el modelo educativo en el cual se inserta el sistema de biblioteca es fundamental, debido a que el programa de formación de usuarios debe estar en directa relación con este paradigma.

El programa de formación de usuarios debe realizar actividades que respondan a los requerimientos y lineamientos del modelo educativo. Este debe realizarse en función del paradigma establecido, ya sea el centrado en el docente o el centrado en el alumno.

En el rol del docente es necesario observar:

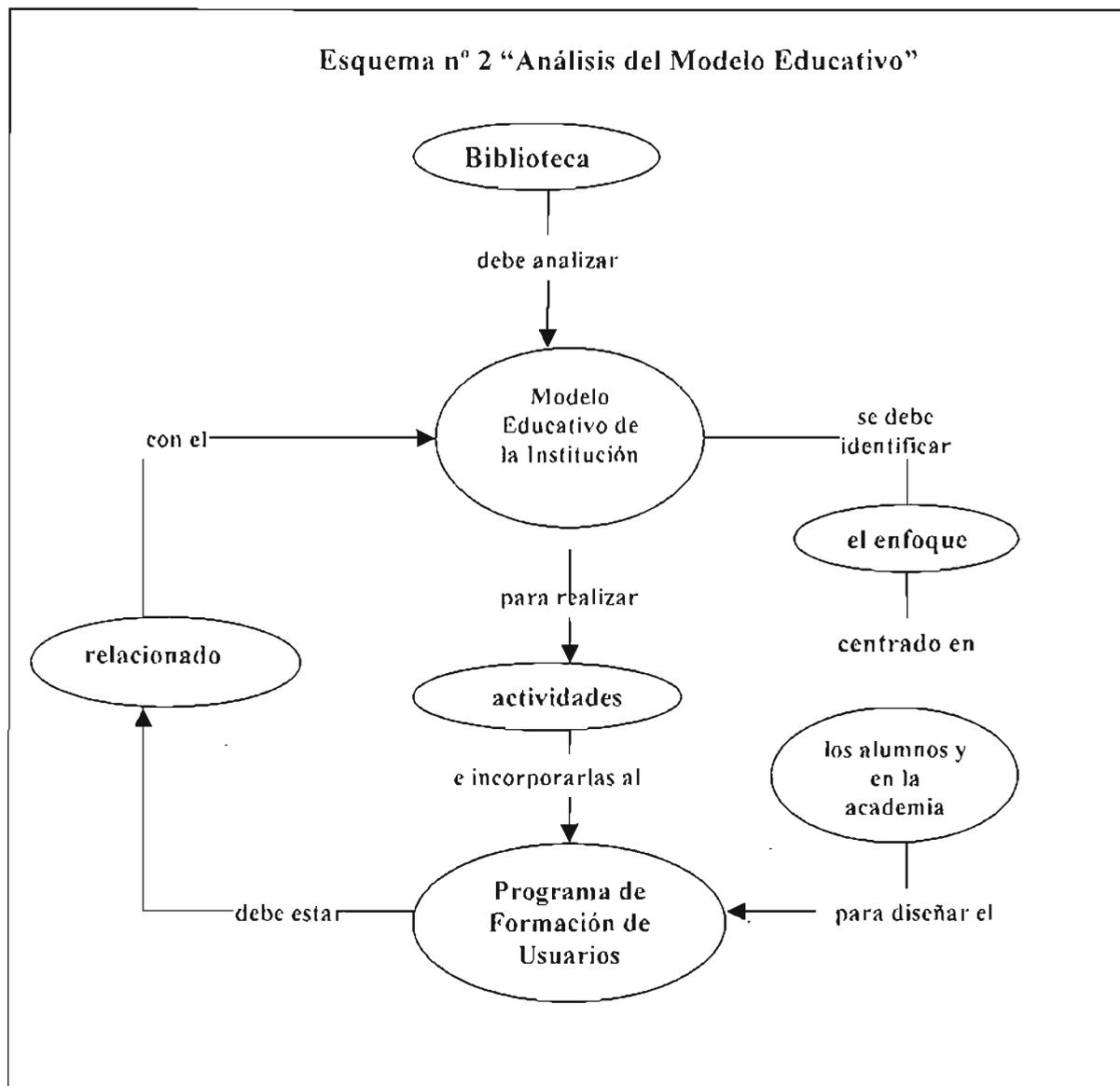
- Si el modelo se enfoca a la academia
- Si integra la tecnología a las actividades docentes
- Si disminuyen o aumentan las clases lectivas de los docentes
- Si el rol del profesorado ayuda a fomentar la reflexión, el análisis crítico y la toma de decisiones en los alumnos
- Si fomenta la excelencia académica

En el rol del alumno es necesario identificar:

- Si el paradigma educativo se enfoca al alumno
- Si fomenta la tecnología a las actividades académicas
- Si aumentan la participación de los alumnos en las clases
- Si se potencia y destaca el rol activo del alumno

Por otro lado, es necesario analizar el perfil del egresado que plantea el modelo educativo de la institución superior. Si éste establece que los futuros profesionales deben adquirir ciertas habilidades que les permitan desarrollar autonomía en sus vidas, la biblioteca tendrá que realizar actividades para fomentar las habilidades informativas.

En general el programa de formación de usuarios de la biblioteca debe llevar implícito en sus actividades el modelo educativo que establece la institución. Si el paradigma se centra en el alumno, entonces las actividades de los programas de formación de usuarios deberán diseñarse para que el estudiante tenga un rol activo y participativo en el uso de la información.



4.4. Análisis del entorno a través de los Planes y Programas de Estudios

Otro aspecto que se debe analizar, es el concerniente a los Planes y Programa de Estudios de las carreras que imparte la institución.

Para ello, es necesario detectar si los objetivos generales y específicos van acorde con el modelo educativo del establecimiento y de lo que será capaz de realizar el alumno al finalizar la

asignatura (como por ejemplo: el alumno al finalizar la asignatura deberá analizar críticamente, interpretar, explicar, reflexionar, razonar, etc.).

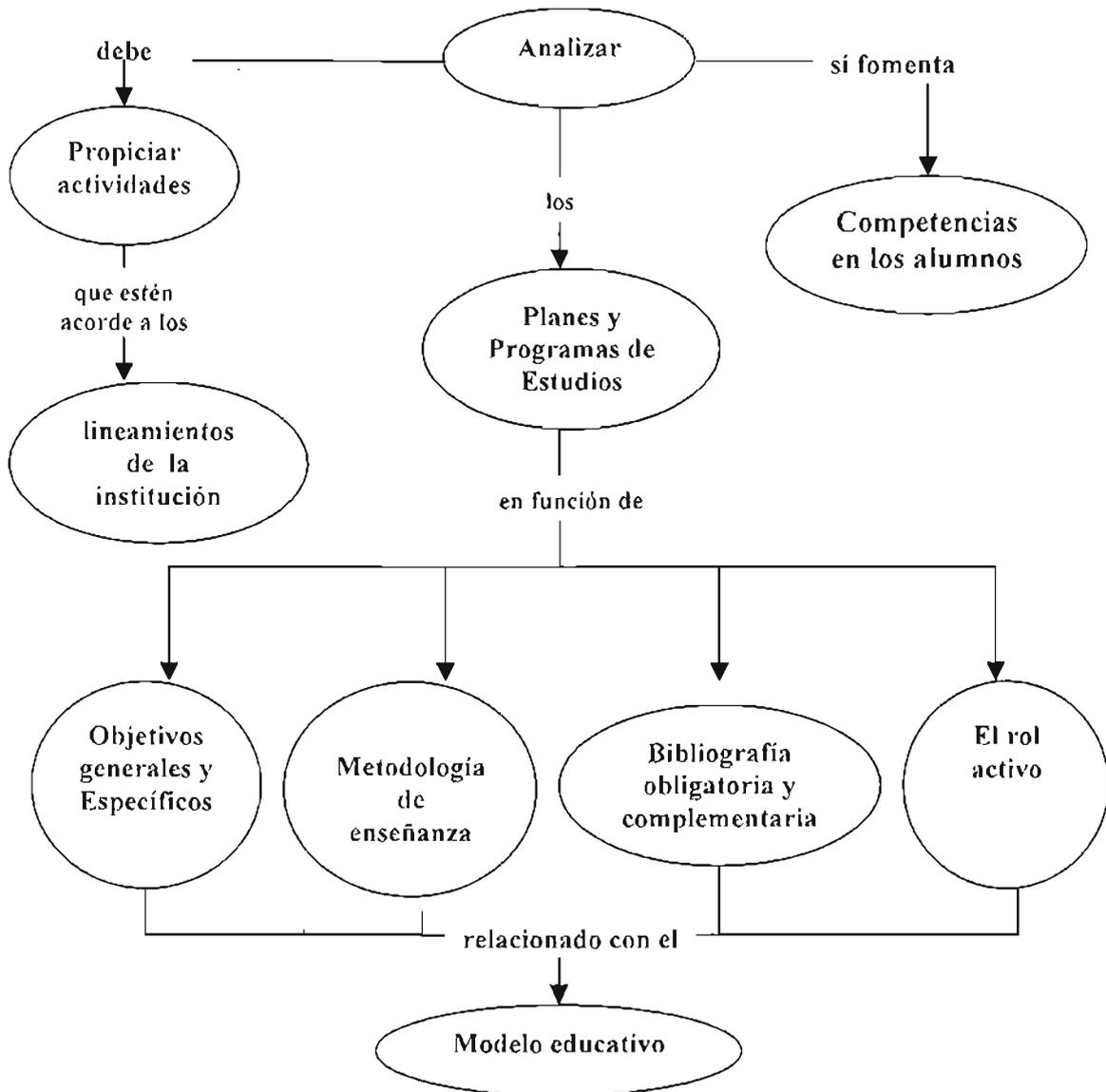
Además, es importante detectar si la metodología de enseñanza está enfocada a que el alumno tenga un rol activo, que lleve a cabo:

- Exposiciones de trabajos individuales;
- Exposiciones de trabajos grupales;
- Desarrollo y discusión de casos;
- Clases participativas;
- Trabajos de investigación;
- Participación activa del curso..

Por otro lado, es necesario analizar si en estos programas se incentiva el uso de los recursos que posee la biblioteca, y por lo tanto es necesario verificar si en la bibliografía obligatoria y recomendada se fomenta la utilización de publicaciones periódicas, audiovisuales y bases de datos, etc.

Los planes y programas de estudios deben estar diseñados de tal manera que se desarrolle la competencia necesaria para que el profesional que egresa tenga el perfil del modelo educativo de la institución.

Esquema n°3 "Análisis del entorno a través de los Planes y Programas de Estudios"



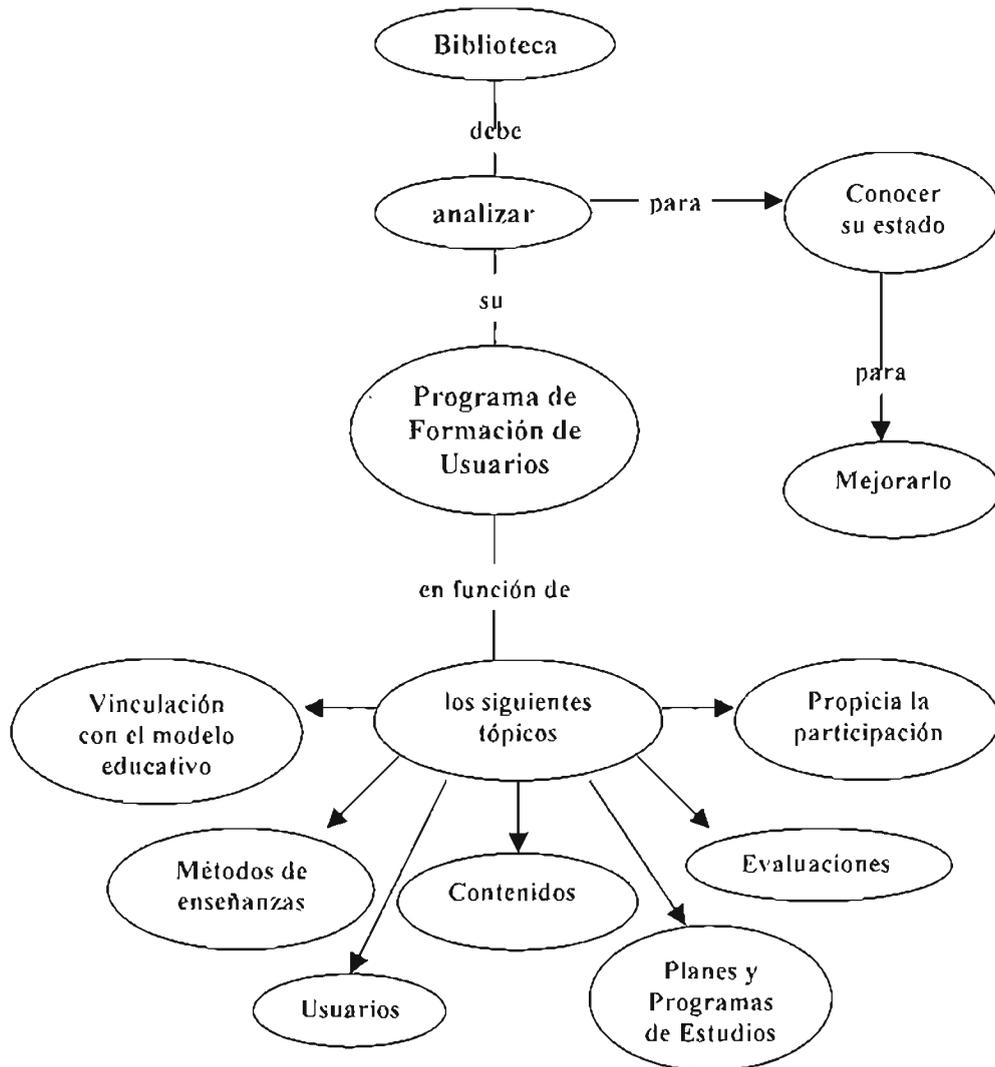
4.5. Análisis de los programas de formación de usuarios existente

También es importante analizar los programas de formación de usuarios que se realizan en la institución. Para ello, es necesario cuestionar, si el programa de formación de usuarios:

- ¿Se relaciona con el entorno y el modelo educativo de la Universidad?
- ¿Integra a los sectores directamente involucrados de la institución en el diseño del programa?
- ¿Propicia mecanismos para la participación de los sectores involucrados?
- ¿Inserta contenidos relevantes, que están en concordancia con los planes y programas de estudios y con los perfiles de los estudiantes?
- ¿Se imparte a todos los estudiantes de la Universidad?
- ¿Los métodos de enseñanzas son didácticos para los estudiantes?
- ¿Se evalúa constantemente el programa por parte de los bibliotecarios, los alumnos, los académicos, etc.?
- ¿Se evalúa constantemente a los usuarios que participan en las actividades del programa?

Indudablemente que este análisis permitirá identificar y diagnosticar el estado del programa de formación de usuarios con el fin de desarrollar nuevas estrategias para mejorarlo.

Esquema nº 4: “Análisis del Programa de Formación existentes”



4.6. Forma concreta de hacer el focus group

Uno de los medios para obtener información es a través de entrevistas, como son los grupos focales o focus group que permiten conocer los puntos de vista de los participantes para determinar con base en sus requerimientos, el diseño del programa.

Además, los focus group se utilizan para obtener los datos sobre las opiniones de grupos pequeños de participantes sobre un problema, experiencia, o servicio¹⁰¹.

Como antecedente se puede mencionar que esta técnica se usó por primera vez en el ambiente de la información en la década de los ochenta, para diseñar un sistema de información automatizada para usuarios de bibliotecas¹⁰².

Para la realización de los focus group, es necesario tener presentes los siguientes pasos:

- *Definir el ó los objetivos:* Realizar una reflexión sobre el propósito de la investigación.
- *Realizar y planificar las preguntas*¹⁰³: De tipo general ó específico; y son principalmente abiertas para que el individuo pueda responderlas con mayor profundidad. Los temas a preguntar deben tener una secuencia lógica y estar relacionados con los objetivos de la investigación.
- *Seleccionar la audiencia:* Determinar a quién se va a entrevistar y seleccionar a los sujetos que pueden aportar la información requerida. Se debe contactar con ellos para invitarlos, así como recordar y confirmar el día de la entrevista. Para el presente trabajo se tomaron los alumnos de cursos superiores y los bibliotecarios.
- *Determinar la cantidad de participantes:* No existe una cantidad oficial. Algunos autores¹⁰⁴ señalan entre 4 y 12 participantes como promedio.

¹⁰¹ Young, Rosemary y Stephena Harmony. *Working with faculty to design undergraduate information literacy programs: a how to do it manual for librarians*. New York: Neal – Schuman Publishers, 1998. p. 20

¹⁰² Leitao, Bárbara Julia y Wsldomiro Vergueiro. "Using the focus group approach for evaluating customers' opinions: the experience of a Brazilian academic library". En: *New Library World* vol. 101, n° 1154 2000. p. 61

¹⁰³ Las preguntas deben realizarse en relación al grupo entrevistado, es decir, las preguntas destinadas a los alumnos serán diferentes a las de los académicos y/o las de los bibliotecarios.

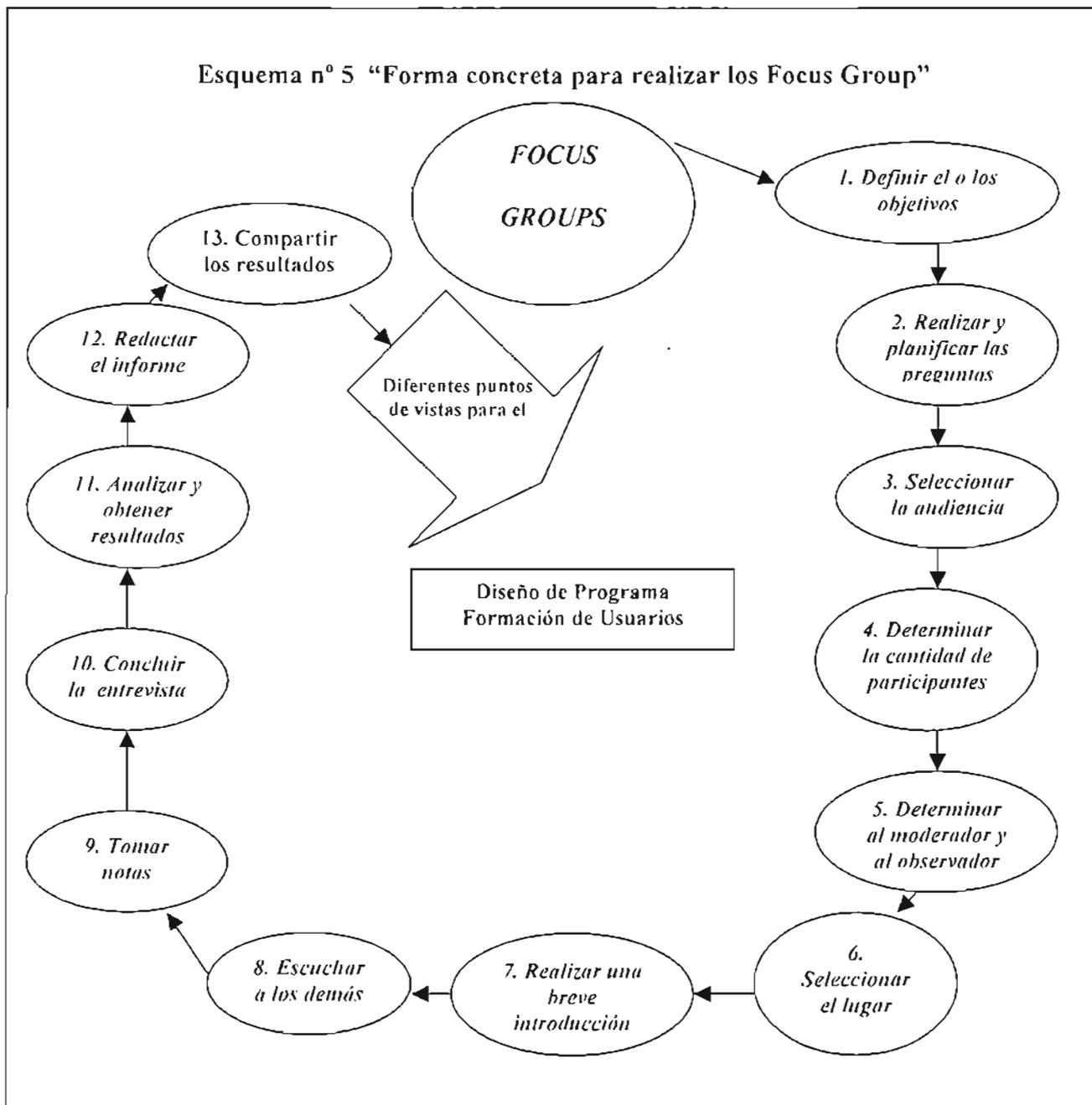
¹⁰⁴ Los grupos pueden estar formados por un determinado número de participantes, algunos autores difieren en la composición de los grupos. Patton señala que pueden ser entre 6 a 8 personas participantes. Krueger y Casey indican entre 4 y 12 y Young y Harmony mencionan entre 7 y 10 participantes. Se determinó en los focus groups la participación de siete alumnos y 4 bibliotecarios.

- *Determinar al moderador y al observador:* Por otro lado, se necesitan dos personas para llevar a cabo la entrevista, uno es el moderador que desarrolla la lista de preguntas y que conduce la entrevista a los participantes y la otra persona es el observador, quien toma notas de las expresiones y respuestas que surgen en este ambiente.
- *Seleccionar el lugar:* El lugar seleccionado debe ser agradable y conocido por los sujetos. se recomienda que sea una sala aislada de los ruidos para que no haya distracción. El lugar debe estar previamente preparado para recibir a los encuestados.
- *Realizar una breve introducción sobre el tema a discutir:* En esta parte el moderador debe crear un ambiente que invite a la reflexión y la participación de los sujetos con el fin de que expresen sus diversos puntos de vista. Una breve charla a modo de introducción y presentación es una buena estrategia para iniciar la entrevista.
- *Escuchar a los demás:* El moderador debe escuchar a todos los participantes y deberá evitar expresar comentarios personales.
- *Tomar notas:* El observador debe reproducir fielmente las aseveraciones más relevantes de los entrevistados y además deberá describir la comunicación no verbal observada.
- *Concluir la entrevista:* El moderador debe dar por concluida la entrevista y deberá agradecer a los sujetos su asistencia y su participación.
- *Analizar y obtener resultados:* Los datos directos se deben clasificar en categorías para su posterior interpretación.
- *Redactar el informe:* Redactar el informe inmediatamente después de haber terminado la entrevista para no olvidar ningún tema clave o detalle que pueda ser útil para nuestra investigación.
- *Por último, es necesario compartir los resultados en una reunión posterior, con el fin de retroalimentar a los participantes*

Esta forma de entrevista permite que los participantes puedan aprender de los otros, además proporcionan un conocimiento más profundo de los problemas que no se visualizan a primera vista, así como una retroalimentación inmediata con los participantes y a su vez un compromiso de éstos.

Los involucrados se relacionan más con el ambiente en el que se desarrollan y se identifican las necesidades de información de los participantes. A la vez ayuda a comprender el problema, debido a que la visión y experiencia que tiene cada uno de los participantes es diferente y esto permite tener diversas alternativas para diseñar un programa de formación de usuarios.

Esquema nº 5 "Forma concreta para realizar los Focus Group"

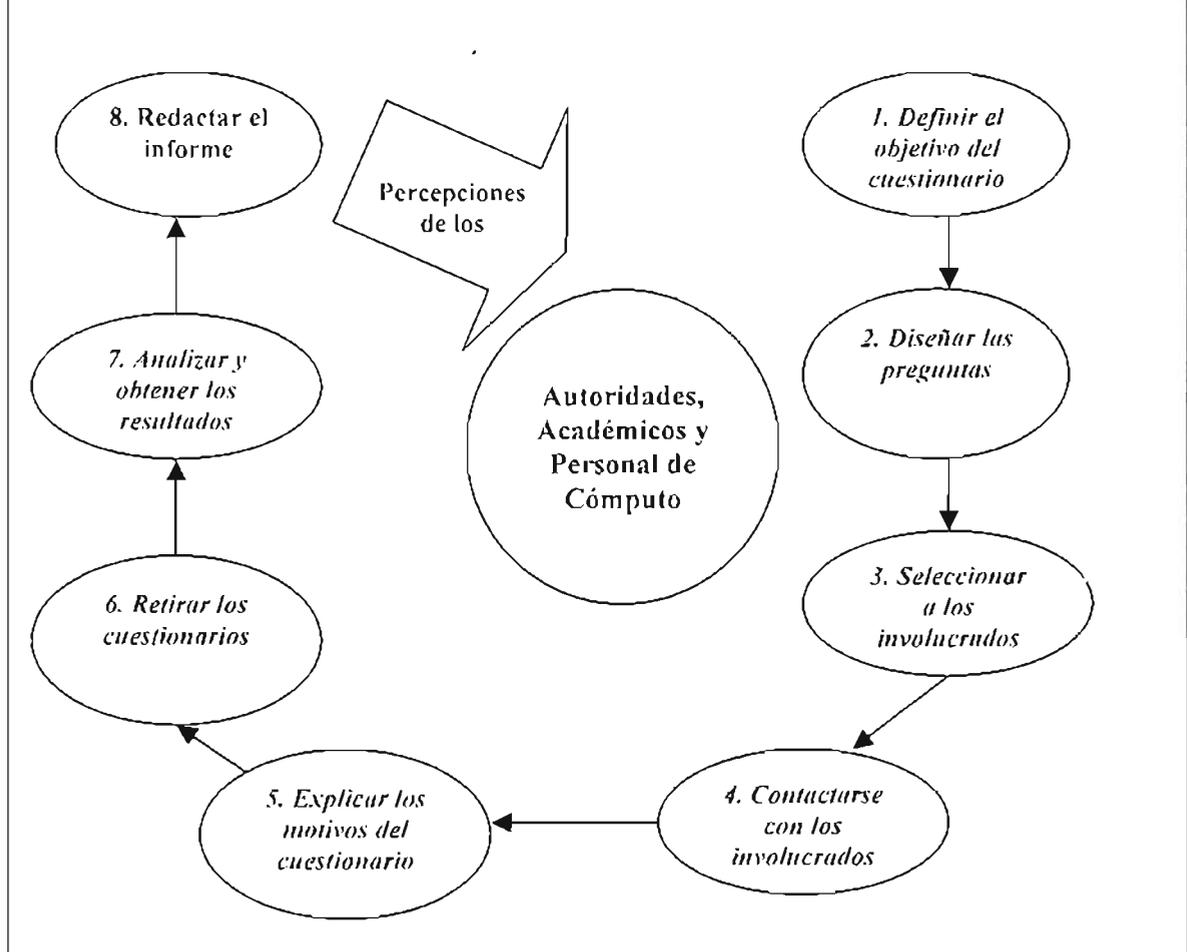


4.7. Cuestionarios para los involucrados : Autoridades, Académicos y Personal de Cómputo

Para llevar a cabo los cuestionarios, primeramente se deben realizar los siguientes pasos:

- *Definir el objetivo del cuestionario:* Determinar con base en nuestro estudio el propósito del cuestionario.
- *Diseñar las preguntas o el guión de ellas:* Elaborar preguntas abiertas de acuerdo con el propósito de la investigación.
- *Seleccionar a los involucrados:* Detectar a los sujetos que están directamente relacionados con el diseño del programa de formación de usuarios: autoridades, académicos o docentes y personal de cómputo.
- *Contactarse con los involucrados:* Conversar y relacionarse con los involucrados para animarlos a responder el cuestionario.
- *Explicar los motivos del cuestionario:* Mencionarles el objetivo del cuestionario y explicarles la importancia que tiene éste para conocer sus puntos de vista. Se deben dejar los cuestionarios y mencionarles el día que van a ser recogidos.
- *Retirar los cuestionarios:* Recoger los cuestionarios respondidos por los involucrados.
- *Analizar y obtener los resultados:* Analizar las respuestas señaladas por los sujetos, agruparlas en categorías, interpretarlas para obtener los resultados de la investigación.
- *Redactar el informe:* Exponer los resultados más relevantes por cada grupo de involucrados, es decir, redactar un informe por los académicos, otro por las autoridades y otro por el personal de cómputo.

Esquema nº 6 “Cuestionarios para los involucrados: Autoridades, Académicos y Personal de Cómputo”

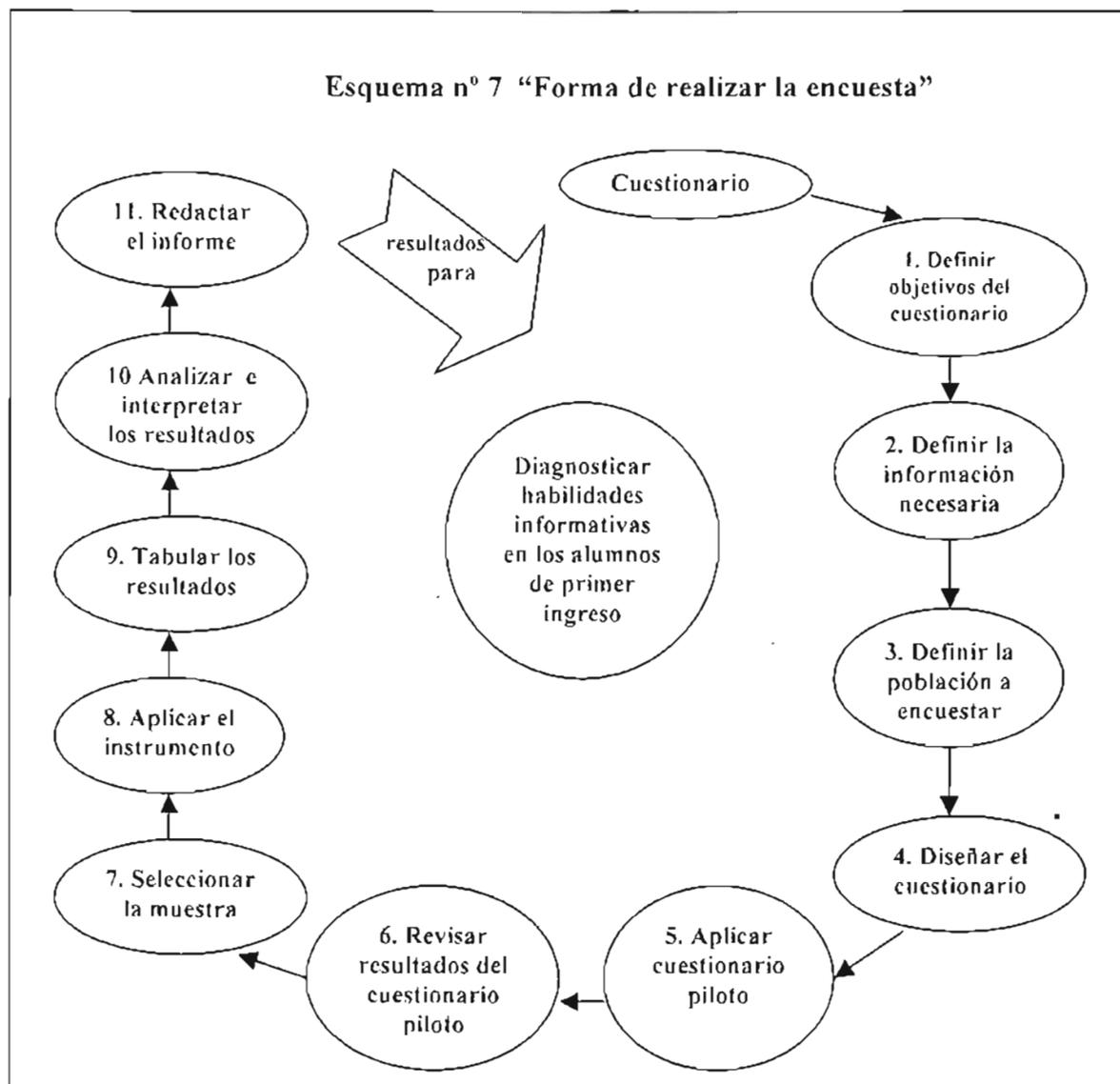


4.8. Cuestionarios para los involucrados: Alumnos de primer ingreso

Para conocer las habilidades informativas previas de los alumnos que ingresan por primera vez a la institución, se debe aplicar un cuestionario. Para ello es necesario fijarse en los siguientes pasos:

- *Definir los objetivos del cuestionario:* El establecer los propósitos para la recolección de datos. Ej. Detectar las habilidades informativas de los alumnos que ingresan por primera vez a la universidad.
- *Definir la información necesaria:* Determinar las preguntas que se plantearán en el instrumento para obtener los datos requeridos. Ej. Datos generales (Nombre, carrera, edad, etc.), Diagnóstico de Habilidades Informativas, Comportamiento de uso y Percepción de Utilidad.
- *Definir la población a encuestar:* Significa identificar a los sujetos que se van a encuestar (alumnos que ingresan por primera a la universidad), ya que ello, son el objeto de estudio o la unidad de análisis de nuestra investigación.
- *Diseñar el cuestionario:* Al diseñar al cuestionario, es recomendable acompañarlo de una breve justificación. A su vez, debe contener un área para los datos generales del individuo y otras áreas relacionadas con lo que se desea obtener. La redacción de las preguntas debe ser lo más breve posible para no confundir al encuestado y éstas pueden ser abiertas o cerradas dependiendo de lo que se desea estudiar.
- *Aplicar un cuestionario piloto:* Realizar previamente una prueba de piloteo con algunos alumnos de primer ingreso.
- *Revisar los resultados del cuestionario piloto:* Analizar los resultados de la prueba piloto con el fin de modificar los posibles errores.
- *Seleccionar la muestra de sujetos:* Seleccionar la muestra consiste en determinar el número de personas que vamos a encuestar del total del universo de la población. Se debe obtener la muestra en relación con universo de alumnos que ingresan por primera vez a la universidad y obtener el porcentaje de alumnos de cada carrera.

- *Aplicar el instrumento a los sujetos seleccionados:* Aplicación directa del cuestionario en la biblioteca del cuestionario a los encuestados.
- *Tabular los resultados:* Significa tabular los valores en alguna tabla. Si la muestra no es muy grande se puede hacer manualmente. pero si por el contrario la muestra es grande, se recomienda utilizar algún programa estadístico, como el SPSS u otro software.
- *Analizar e interpretar los resultados:* El analizar comprende examinar detenidamente y por separado los datos obtenidos, el interpretar consiste en explicar el sentido de la información recabada.
- *Redactar el informe:* Redactar el informe significa comunicar los resultados o las conclusiones de la investigación, deben estar claramente redactadas, debido a que están destinadas a una audiencia determinada. Además, se deben incluir cuadros o gráficos para que la presentación del informe sea más comprensible a los lectores.



4.9. Entrevista con funcionarios

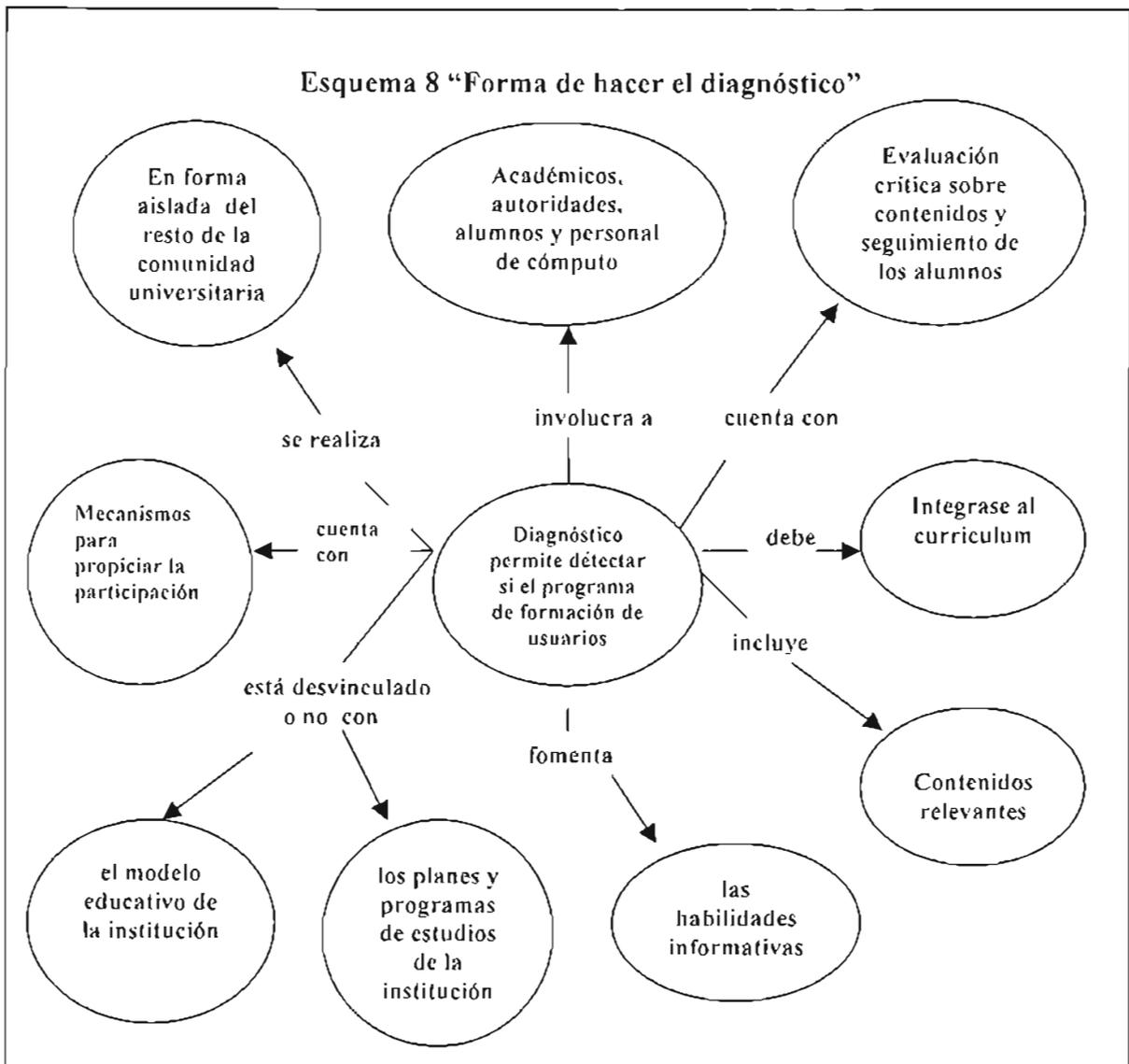
Para llevar a cabo la entrevista con los funcionarios, en este caso los bibliotecarios se debe realizar las mismas actividades que en el punto 4.6.

4.10. Forma de hacer el diagnóstico

A través de la **metodología** utilizada podemos decir que se obtiene un panorama real del **programa de formación de usuarios** de la institución, se identifican las habilidades informativas que poseen los **alumnos** que ingresan por primera vez a la universidad, **esto es, detectar las aptitudes y carencias que tienen los estudiantes** en relación al uso de la información.

Además el diagnóstico permite:

- Visualizar los mecanismos para integrar a todos los involucrados para conformar un programa de formación de usuarios en relación a los perfiles que el modelo educativo de la universidad espera formar en los estudiantes.
- Identificar los diversos sectores de la universidad que están directamente involucrados en el **diseño** del programa de formación de usuarios
- **Percibir** la **percepciones**, opiniones y **sugerencias de** parte de los involucrados para el diseño del programa de **formación** de usuarios
- Reconocer que un programa de formación de usuarios en instituciones de educación superior necesita la colaboración de diferentes sectores de esta comunidad.
- Verificar si los contenidos del programa de formación de usuarios son relevantes para los estudiantes bajo el modelo educativo de la institución.
- Identificar si existen evaluaciones sobre el programa actual y de los estudiantes que participaron en las charlas informativas.
- Visualizar si el programa de formación de usuarios está relacionado con los planes y programas de estudio de la institución, es decir, identificar si se inserta en el **currículum de las carreras**.



4.11. Contrastación para el resumen del diagnóstico

Al contrastar el diagnóstico con el modelo educativo que tiene la institución y los resultados de éste, se puede mencionar que:

- La carencia de habilidades informativas de los alumnos no contribuye a que los nuevos lineamientos de la institución se cumplan, por este motivo, es necesario fomentar estas habilidades en los estudiantes.
- El no integrar a la comunidad directamente involucrada favorece que la biblioteca realice el programa en forma aislada, por lo que perderá de vista los objetivos de la institución y no podrá cubrir las necesidades informativas de los usuarios. Por este motivo, es imprescindible identificar a los sectores involucrados para diseñar en conjunto el programa de formación de usuarios.
- Los contenidos desarrollados en el programa deberán ser más significativos para los alumnos, es decir: deben estar relacionados con el nivel de estudios de los alumnos y con sus asignaturas.
- La carencia de métodos de enseñanza expositivos por parte de los bibliotecarios, no contribuye a fomentar el uso de la información para que el estudiante se convierta en un usuario autónomo, y además no colabora a cumplir con los objetivos de la institución. Para ello, el bibliotecario deberá instruirse sobre este asunto y así poder realizar las clases del uso de la información de manera didáctica para que los estudiantes se puedan apropiarse de éstas.
- El programa que no se evalúa constantemente tiende a seguir el mismo curso, es decir, no existe una retroalimentación que permita identificar si los objetivos propuestos se están cumpliendo. Por este motivo, es importante crear los medios necesarios para que se realicen evaluaciones periódicas sobre el programa de formación de usuarios, tanto por parte de los bibliotecarios, como de los alumnos, los académicos, etc. Todo ello contribuirá a mejorar y adecuar los contenidos, las técnicas de enseñanzas, horarios, etc., del programa a los requerimientos de los usuarios.
- Identificar la existencia de monitoreo de parte de la biblioteca sobre los estudiantes que participan en estas charlas, por este motivo, se hace necesario realizar un seguimiento de los alumnos con el fin de detectar si el programa les ha servido o no.

- El programa de formación de usuarios debe contemplar que todos los alumnos que ingresan por primera vez a la universidad asistan a todas las actividades que se realizan sobre el uso de la información. Para ello, se deben propiciar los mecanismos para que el programa se integre al currículum de los planes y programas de las distintas carreras.

El esquema n° 9 “Contrastación para el resumen del diagnóstico” se muestra:

- En la primera columna se muestra el estado real o existente de nuestra unidad analizada en relación a la formación de usuarios.
- En la segunda columna se refleja el debe ser de esa unidad. Se muestra en forma general las soluciones al problema investigado.
- Y por último. en la tercera columna se aprecia el ideal que una biblioteca universitaria o de una institución de educación superior debiera realizar en torno a la formación en el uso de la información.

Esquema n° 9 “Contrastación para el resumen del diagnóstico”

REAL, muestra la situación actual de la unidad de análisis

DEBE

IDEAL

- Identifica las habilidades informativas que poseen los alumnos que ingresan por primera vez a la institución
- La biblioteca diseña el programa de formación de usuarios en forma aislada, es decir, sin la participación de otros estamentos de la institución, por este motivo estará totalmente desvinculado de los intereses de éstos.
- Si el programa de formación de usuarios carece de métodos de enseñanza y no incluyen temas relevantes será poco significativo para los estudiantes.
- Los usuarios en los programas de formación de usuarios tienen un rol pasivo, son solo receptores y no existe ninguna actividad que les permita su participación activa. Además no se imparte a todos los estudiantes. Falta oficializar un programa para todos los estudiantes
- El programa de formación de usuarios no se evalúa. Falta los contenidos de mismo programa, además carece de seguimiento a los usuarios y no se evalúan resultados.

- Fomentar las habilidades informativas en los alumnos que no las tienen desarrolladas
- Identificar e integrar a los sectores directamente involucrados para diseñar el programa de formación de usuarios. Realizar focus groups, entrevistas, encuestas con el fin de conocer sus opiniones.
- Integrar contenidos significativos en los programas de formación de usuarios relacionados a los planes y programas de estudios de los estudiantes. Además se debe mejorar los métodos de enseñanzas
- Los usuarios deben tener un rol activo, para ellos deben crearse diversas actividades para permitir la participación de todos los alumnos. Deben crearse talleres para que todos los estudiantes de la universidad puedan asistir. Integrar el programa de formación de usuarios al currículum de la universidad
- Se debe evaluar el programa periódicamente por los involucrados y también se debe monitorear a los alumnos que han participado en el programa

Desarrollar Habilidades informativas en los alumnos que ingresan por primera a la Universidad

en relación con

El modelo educativo de la Institución:

- Centrado en el alumno
- Más participativo
- Reflexivo
- Crítico, analítico, etc.
- Apropiado de la tecnología y de la información

4.11. Conclusiones del capítulo

En el diseño de un programa de formación de usuarios **para alumnos** de primer ingreso no basta que la biblioteca lo realice en forma aislada, por el contrario; **se** necesita integrar a toda la comunidad universitaria que está relacionada directamente, debido a que se tienen puntos de vista y percepciones diferentes. situación que indudablemente enriquecerá aún más el programa.

La biblioteca debe crear los mecanismos de comunicación para poder acercarse a la comunidad universitaria. Esto es realizando grupos focales, encuestas, etc., lo que permitirá una interacción entre los involucrados y una mayor retroalimentación de los mismos. El diagnosticar e identificar las habilidades informativas previas de los alumnos que ingresan a la **universidad** es de vital importancia para visualizar en que nivel de habilidad se encuentran los alumnos. lo que servirá para diseñar el programa.

La metodología propuesta contribuye a que la biblioteca **no** pierda de vista que forma parte de un sistema y que todos los elementos se interrelacionan y son fundamentales para lograr los objetivos del sistema mayor. **Ésta se contempla de las siguientes acciones a seguir:**

- Identificación de los involucrados;
- Análisis del Modelo Educativo;
- Análisis del entorno a través de los Planes y Programas de Estudio;
- Análisis de los programas de formación de usuarios existentes;
- Forma concreta de hacer el focus group;
- Cuestionarios para los involucrados;
- Encuesta a los alumnos;
- Entrevistas con funcionarios;
- Forma de hacer el diagnóstico, y
- Contrastación para el resumen.

CAPÍTULO V:
ESTUDIO DE CASO

5. 1. Introducción

A continuación se presenta el estudio de caso que se llevó a cabo en la Universidad de Tarapacá, para ello se menciona el contexto y el entorno donde se inserta la unidad de análisis. Además se da a conocer la narrativa de estudio, se explica la metodología que se utilizó en este caso y se presentan las conclusiones más relevantes de la investigación.

5.2. CONTEXTO DE LA UNIDAD DE ANALISIS

La UTA se encuentra ubicada en la región de Tarapacá. Esta región se sitúa en el desierto más seco del mundo, pero dispone de recursos hídricos en el Altiplano, con abundantes lluvias en verano¹⁰⁵.

Los primeros habitantes de esta zona datan de unos diez mil años, y en ellos se pueden encontrar vestigios de la cultura Chinchorro, Tiwanaku e Inca. Al finalizar el conflicto de la Guerra del Pacífico entre Perú, Bolivia y Chile, se acordó en el Tratado de Ancón (1883) que la zona se incorporaría a territorio chileno.

La capital regional de Tarapacá es Iquique y se compone de las siguientes provincias: Iquique, Parinacota y Arica (ver figura n° 1¹⁰⁶).

¹⁰⁵ Chile. *Ministerio Secretaría General de gobierno. Región de Tarapacá.* [en línea] <http://www.gobiernodechile.cl/canal_regional/detalle.asp?vregion=1> [consultada: 03/02/2005]

¹⁰⁶ Icarito. *Mapa político I región.* [en línea] <http://www.icarito.cl/infografia/geografia_de_chile/regiones-I-II-III/mapa-politico-tarapaca.htm> [consultada: 03/07/2005]

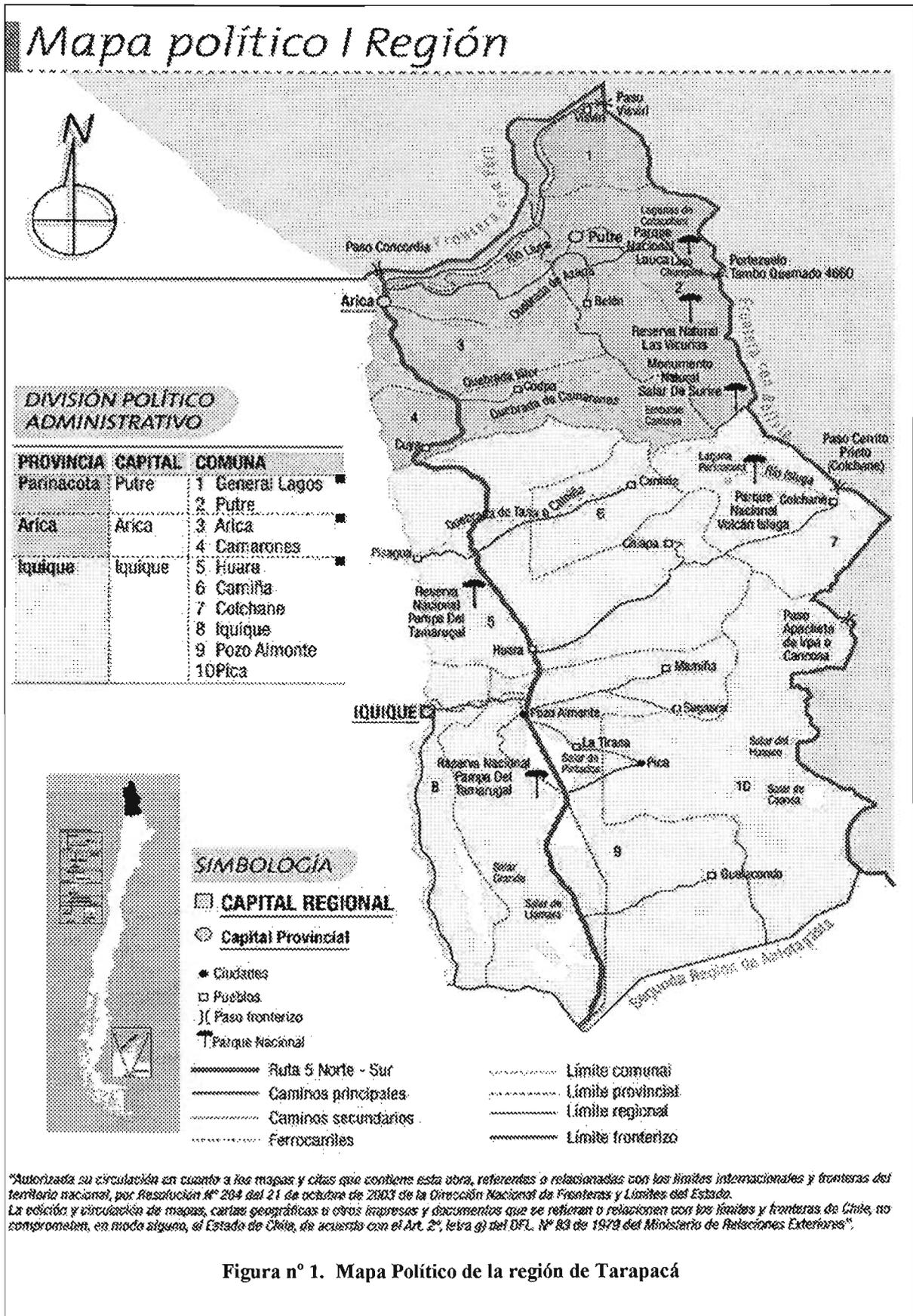


Figura n° 1. Mapa Político de la región de Tarapacá

A su vez, la ciudad de Arica se compone de las comunas de Arica y Camarones. La ciudad tiene aproximadamente 185.268 habitantes¹⁰⁷.

Arica es denominada “*la ciudad de la eterna primavera*” debido a que la mayor parte del año presenta un clima predominantemente caluroso con un mínimo de precipitaciones durante el período invernal. La ciudad es conocida por su enorme peñón rocoso de 110 metros de altura llamado el “Morro de Arica”. Además, cuenta con diferentes balnearios que son principalmente los atractivos turísticos de la zona, conjuntamente con la existencia de los valles de Azapa y Lluta.

En el aspecto económico se puede mencionar que la ciudad de Arica se ha desarrollado “a un ritmo lento en relación a otras ciudad del norte de Chile, especialmente en los sectores Empresarial y Social”¹⁰⁸. Esto trae consigo que un alto porcentaje de los alumnos que ingresan a esta institución sean de bajos recursos económicos, lo que conlleva a altas tasas de morosidad¹⁰⁹ y en otros casos la deserción estudiantil.

5.3. UNIVERSIDAD DE TARAPACA (UTA)

La Universidad de Tarapacá (UTA) es una institución de educación superior de carácter “estatal, de derecho público, autónoma y con patrimonio propio”¹¹⁰ que se encuentra situada en la puerta norte de la primera región de Chile, en la ciudad de Arica¹¹¹ y esta cercana a los países fronterizos de Bolivia y Perú.

Esta institución fue creada el 11 de marzo de 1981, sin embargo tiene una historia de 35 años de labor debido a que es la unión del Instituto Profesional de Arica proveniente de la ex sede de la Universidad de Chile con la ex sede de la Universidad del Norte.

¹⁰⁷ INE. *Todos contamos* INE. [en línea] <http://www.censo2002.cl/menu_superior/cuantos_somos/poblacion_comunas.htm> [consultada: 15/04/2004]

¹⁰⁸ UTA. *Reflexiones y políticas académicas hacia los inicios de un nuevo siglo*. Arica: UTA, 1999. p. 150

¹⁰⁹ Esto significa que los alumnos se atrasan en pagar sus estudios y no puedan obtener su grado académico en el tiempo correspondiente y otros no lo consiguen.

¹¹⁰ UTA. *Plan de desarrollo de la Universidad de Tarapacá 2002 – 2005*. Arica: UTA, 2002. p. 1

¹¹¹ UTA. *Acerca de la Universidad de Tarapacá*. [en línea] <<http://www.uta.cl>> [consultada: 03/12/03]

La universidad centra sus actividades a la enseñanza de las artes, ciencias y letras, con el fin de satisfacer “las necesidades y aspiraciones del país y de la macro Región Andina, asumiendo un liderazgo en la común tarea de acelerar el proceso de desarrollo integral, en lo económico, social y cultural”¹¹².

La universidad está orientada a ser una:

“Universidad de Educación Superior en permanente progreso, constituida por una comunidad con conciencia crítica, comprometida con su región y con su país, que crea, cultiva y comparte el conocimiento superior al más alto nivel de excelencia, preservando la cultura y respetando la diversidad convirtiéndose así en un ente de gran aporte significativo para la sociedad”¹¹³.

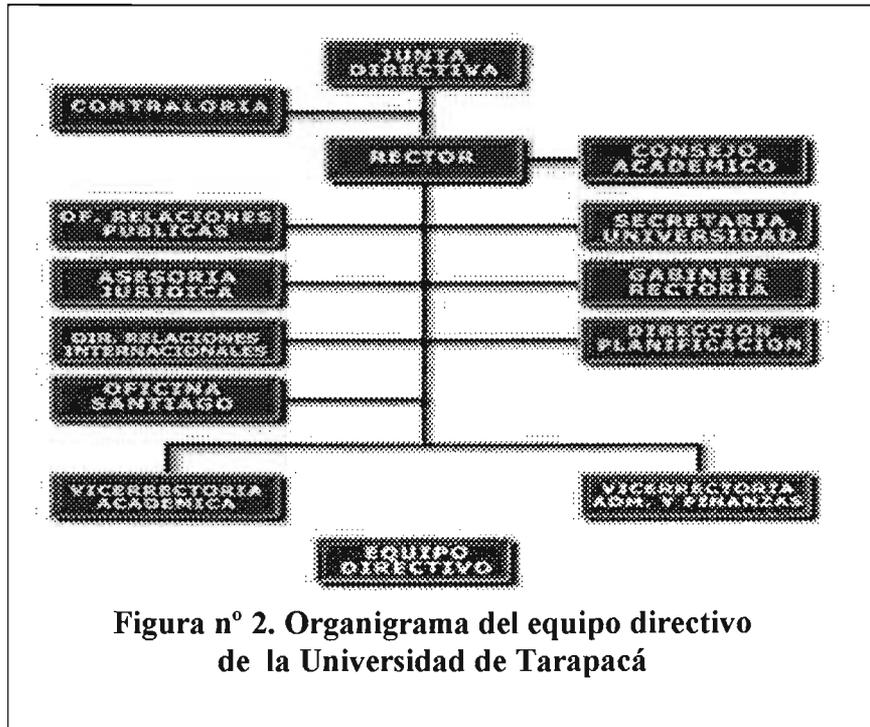
En relación a su visión se pueden destacar los siguientes puntos:

- 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
- Educar a los estudiantes con alto nivel intelectual y ético, emprendedores íntegros y solidarios
- Integrar a la Universidad a los procesos de globalización del conocimiento para un sano desarrollo.

El Rector de la institución es la autoridad responsable de velar por el buen funcionamiento de la universidad, y a su vez se contemplan una serie de unidades estratégicas (Equipos Directivos) para el logro de los objetivos (ver figura nº 2).

¹¹² UTA. *Plan de desarrollo... Op. cit.* p. 4

¹¹³ UTA. *Acerca de la Uni... Op. cit.*



5.4. PLAN DE DESARROLLO UTA

Ante los nuevos escenarios que presenta el entorno se ha manifestado la importancia de tomar ciertos lineamientos que quedaron plasmados en el “Plan de Desarrollo 2002 – 2005” en el cual se destacan los principios y valores de la entidad, además de los lineamientos generales que se están llevando a cabo.

A continuación se describen en forma muy general estos planteamientos:

- 1) Calidad del quehacer académico, cuyo objetivo principal es fomentar las actividades académicas en forma cualitativa acorde a “los estándares nacionales e internacionales en docencia, investigación y postgrado”¹¹⁴.

¹¹⁴ UTA. *Plan de desarrollo... Op. cit.* p. 3

- 2) Internacionalización de la Universidad, lo que significa colocar a la institución de sólida presencia y prestigio en la zona de la Macro Región Sur Andina. Además se deberá extender la red con instituciones consolidadas con el fin de de importar o exportar.
- 3) Contribución al desarrollo regional, es decir, fortalecer aún más la relación de la institución con la región con el fin de aportar y contribuir en forma significativa a las necesidades de la región.
- 4) Optimizar la gestión académica, administrativa y financiera. Con este lineamiento se pretende que el personal académico y administrativo se sienta y forme parte de la institución, y para ello se propiciará un ambiente armónico para desarrollar un clima organizacional adecuado para el funcionamiento de la universidad.
- 5) Generación de Nuevos Ingresos para el Desarrollo. A partir de esta directriz se busca generar nuevos ingresos para permitir el normal funcionamiento, crecimiento y evolución de la institución.

Actualmente la planta académica está formado por aproximadamente 300 profesores, de los cuales el 75 % tiene una formación académica de postgrado.

Alrededor de 6.000 alumnos se encuentran matriculados en las diversas carreras que se imparten y que pertenecen a las 5 facultades: Educación, Agronomía, Biología y Salud, Ingeniería y Ciencias Sociales, Administrativas y Económicas.

El actual rector¹¹⁵ tiene pleno conocimiento de que la institución se está desarrollando cualitativamente para buscar el liderazgo en las instituciones de educación superior de la zona norte del país. Y a su vez también está consciente de los retos que la institución debe asumir frente al entorno cambiante que se está viviendo en el mundo. Actualmente

“un profesional que no hable inglés, no maneje tecnología y carezca de emprendimiento, va a tener mucho más dificultades en insertarse a la sociedad del conocimiento. Ahora ya no basta con dominar técnica y profesionalmente muy bien un aspecto del desarrollo de la

¹¹⁵ El señor Emilio Rodríguez Ponce es el actual Rector de la Universidad de Tarapacá, es ingeniero comercial de la Universidad de Tarapacá, magíster en Finanzas de la Universidad de Chile y doctor en Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Complutense de Madrid

propia disciplina, sino que efectivamente se requieren ciertas competencias transversales¹¹⁶,

que deben desarrollarse en forma continua.

El nuevo proyecto universitario,

“tiene como clara opción la integración de la tecnología y su absorción dentro del contexto académico, el rescate de la interculturalidad como parte de la identidad étnica y regional, y la disminución de las clases lectivas para generar una nueva promoción de educandos que adquieran un conjunto de habilidades que les permitan autonomía a lo largo de sus vidas en el aprender y enseñar¹¹⁷”.

Por este motivo la universidad está realizando un gran esfuerzo para que el alumno que ingresa a esta casa de estudios se profile como un profesional idóneo para el campo laboral de estos tiempos. Es por esto que apoya todas las iniciativas en pro del estudiantado y además está consciente de la labor que tiene la biblioteca actualmente; para que el estudiante desarrolle las habilidades necesarias para apoyar sus actividades académicas.

5.5. SISTEMA DE BIBLIOTECAS -UTA

El sistema de bibliotecas de la UTA tiene como objetivo principal ofrecer, promover y facilitar el uso de los servicios de Biblioteca de acuerdo con las necesidades de la comunidad universitaria y regional.

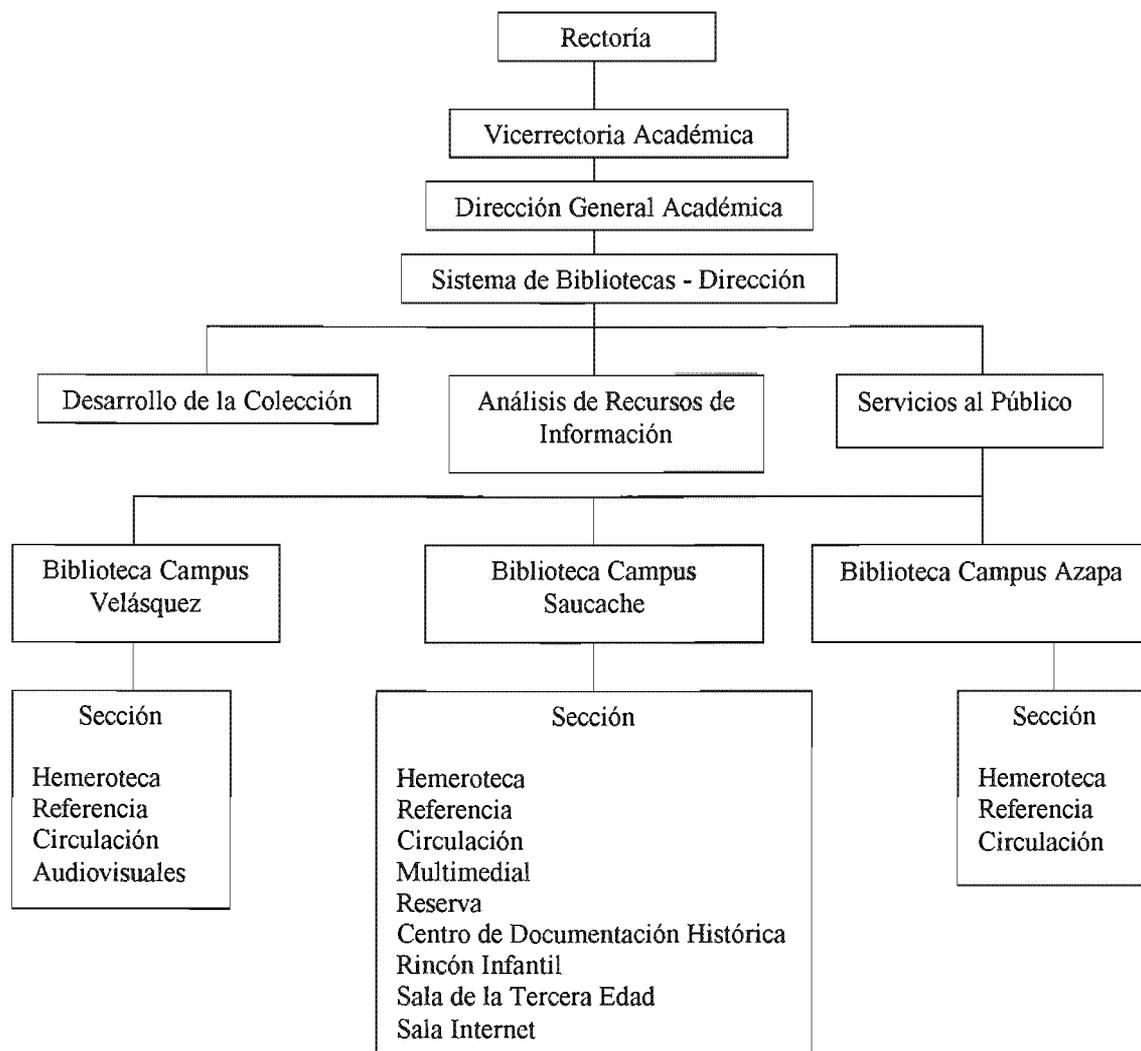
Su misión es facilitar la comunicación y la transferencia de información tanto a la comunidad universitaria como a nivel regional.

A continuación se presenta su organigrama con el fin de visualizar gráficamente la estructura de esta biblioteca y apreciar sus relaciones con la institución.

¹¹⁶ UTA. *Diario Electrónico Uta Digital*. [en línea] < <http://www.uta.cl> > [consultada: 23/05/2003]

¹¹⁷ UTA. *Transformación de la biblioteca en un espacio de educación e interacción social como parte del proceso aprendizaje/enseñanza y de formación integral*. Arica: UTA, 2002. p. 5

ORGANIGRAMA DEL SISTEMA DE BIBLIOTECAS



5.5.1. FUNCIONES DE LA SECCIONES DEL SISTEMA DE BIBLIOTECAS

Dirección

La Dirección del Sistema de Bibliotecas tiene como objetivo general administrar eficientemente los recursos humanos, físicos y financieros de la unidad, para el desarrollo de su

misión. Además debe planificar, organizar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar la Biblioteca de la Universidad.

Desarrollo de la Colección

Como objetivos principales de esta sección se encuentran mantener el control de la Bibliografía básica y complementaria; elaborar estudios de costos para la adquisición de material bibliográfico y especial; aplicar políticas y criterios de selección y adquisición de material bibliográfico y especial; y establecer criterios y pautas para la evaluación de la colección.

Análisis de Recursos de Información

El procesamiento técnico del material informativo se encuentra centralizado en el Departamento de Análisis de Recursos de Información, instancia en donde se analizan bibliotecológicamente los documentos que ingresan a la colección de nuestro Sistema de Bibliotecas, principalmente libros. Este análisis comprende las siguientes etapas: catalogación, clasificación y encabezamiento de materia

Departamento de Atención al usuario

El Departamento de Servicios se encarga de organizar, mantener e instruir en el funcionamiento adecuado de los Servicios que se brindan en la Biblioteca. Su función principal es poner a disposición de los usuarios los recursos de información que posee la Biblioteca mediante el ofrecimiento de servicios en sus diferentes secciones, tales como: Préstamo en Sala y a Domicilio, Búsqueda Bibliográfica, Búsqueda por Internet, Préstamo Interbibliotecario, Instrucción de Usuarios, entre otros.

5.5.2. Indicadores relevantes del sistema de bibliotecas

5.5.2.1. Recursos de información

RECURSOS DE INFORMACION			
Fondo Bibliográfico			Existencia al 31 de diciembre 2004
LIBROS	Número de títulos		58.541
	Número de ejemplares		92.010
	Texto completo electrónicos		-
PUBLICACIONES PERIÓDICAS	Periódicos (Prensa)	Número de títulos	9
		Número de ejemplares	36.751
	Revistas	Número de títulos	499
		Número de ejemplares	80.761
		Texto completo electrónicos	-
	OTROS MATERIALES	Tesis/Memorias	
Microfichas		60	
Audiovisuales		983	
CD Rom		426	
Base de Datos		4	
Archivo vertical		5.241	
Otros		14.0582	

5.5.2.2. Número de Consultas por tipo de usuarios 2004

TIPO DE USUARIOS	Número de Consultas
ALUMNADO	158.857
ACADEMICOS	1.120
FUNCIONARIO	1.440
BASICA	1.669
MEDIA	1.816
INSTITUTOS	524
PARTICULAR	1.118
TOTAL	184.551
CONSULTA	130.711
DOMICILIO	82.738
TOTAL	213.449

5.5.2.3. Cantidad de personal

TIPO DE PERSONAL	Cantidad
Bibliotecólogos	6
Ingeniero en Computación	1
Administrativos	31
Vigilantes	3
Personal de Aseo	2

5.5.2.4. Sistema de Bibliotecas y MECESUP

Actualmente el sistema de bibliotecas se encuentra en un periodo de cambio y modificación de sus procesos, debido a que en el año 2002 postuló en la línea de pregrado al concurso del Fondo Competitivo del MECESUP y se adjudicó el proyecto "Transformación de la biblioteca en un espacio de educación e interacción social como parte del proceso de aprendizaje/enseñanza y formación integral".

El objetivo general del proyecto es "Reinventar y transformar la Biblioteca en un hito físico y conceptual de manera que se constituya como un espacio para aprender a aprender, para acortar la brecha digital, adquirir valores de identidad local, Regional y global, concebida como gran centro de interacción social"¹¹⁸.

Dentro de la misión que tendrá este nuevo proceso de la biblioteca estará:

“contribuir al proceso de enseñanza/aprendizaje y a la formación integral de la comunidad universitaria (docentes, alumnos y administrativos) en sus distintos campus y a la formación general de la comunidad ariqueña poniendo a disposición de ella una oferta diversificada y en distintos medios en torno a la gestión de información y conocimiento mediante la entrega de servicios de información, el acceso a colecciones físicas y digitales, la enseñanza en el uso y búsqueda de información a través de módulos o programas de habilidades informacionales, la provisión de espacios

¹¹⁸ UTA. *Transformación de la...* Op. cit. p. 21

culturales y de interacción social, el fomento a la lectura y la creación de valores de identidad regional, nacional y global”¹¹⁹.

La ejecución de este proyecto ha significado para la UTA y la biblioteca un gran desafío por los planteamientos resumidos en los siguientes párrafos:

“La Universidad mantiene la concepción del proyecto original y ha definido como criterio de reformulación incorporar las nuevas actividades de acuerdo a la recomendación de los evaluadores y ajustarse a los recursos asignados (...). El criterio de jerarquización, está relacionado a enfocar los recursos en la construcción de las bases sólidas de infraestructura para poder crear una Biblioteca que tenga los espacios necesarios para desarrollar acciones que permitan la transformación de las personas en el ámbito tecnológico, educativo y comunicacional, mediante el traspaso de nuevas prácticas aplicables a su vida profesional y cotidiana que les permitan mejores oportunidades, de manera de participar activamente en la consecución de los postulados declarados por la nueva Rectoría y de la promesa realizada por la comunidad organizada de Arica de convertir a la ciudad en un centro de desarrollo tecnológico”¹²⁰.

El proyecto presenta a la biblioteca como el punto de unión de las distintas actividades de la universidad: docencia, investigación y extensión, y a la vez se involucra activamente con la rectoría con el fin de poner en práctica la “promesa de formar profesionales competitivos, investigadores creadores de nuevo conocimiento, académicos productores de docencia, de excelencia y administrativos involucrados, visionarios y con liderazgo”¹²¹.

Se realizó un estudio analítico con el fin de detectar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución y de esta forma se determinaron las estrategias a seguir para conseguir los objetivos del proyecto:

- 1) Mejorar la colección de bibliografías básicas;
- 2) Contar con un edificio nuevo y remodelación del existente;
- 3) Disponer de un Catálogo en línea de uso local y remoto (vía Internet);
- 4) Diseñar y crear Web de Biblioteca;
- 5) Desarrollar un programa de habilidades informativas y de alfabetización digital;
- 6) Capacitación, perfeccionamiento y asistencia técnica para el personal de Biblioteca;

¹¹⁹ *Ibidem*, p. 10

¹²⁰ *Ibidem*, p. 5

¹²¹ *Ibidem*.

5.5.2.5. Objetivo del Estudio

El objetivo del estudio es realizar una propuesta sobre un diagnóstico preliminar para los estudiantes de primer ingreso en una institución de educación superior sobre el uso de la información, identificar sus habilidades informativas, identificar y conocer las percepciones de los involucrados sobre la formación de usuarios de la institución. Además el estudio consiste en diseñar y probar una metodología sistémica para realizar un programa de formación de usuarios orientado a los estudiantes que ingresan por primera vez a una institución superior que considera 10 aspectos que en el capítulo 4 fueron indicados.

5.5.2.6. Recopilación de antecedentes de la Universidad de Tarapacá (UTA)

Para ir conformando los antecedentes del estudio de caso fue necesario acudir a la biblioteca del Ministerio de Educación en Santiago de Chile para obtener información sobre la Educación Superior y su relación con la política del sistema universitario. Los datos más actualizados sobre la misión y objetivos de los organismos educacionales se tomaron de las páginas web.

A su vez, se revisó el mensaje presidencial del año 2003 para identificar las propuestas y lineamientos del Gobierno chileno en relación a las entidades de educación superior. Además se describieron los organismos que regulan a las instituciones de educación superior y se hizo énfasis en el programa MECESUP, pues a través de este se asignaron recursos financieros a la Universidad para construir una nueva biblioteca.

Para estructurar los antecedentes de la Universidad de Tarapacá se revisaron los documentos más relevantes como el Plan de Desarrollo Institucional, el Archivo Vertical de la biblioteca, la página web institucional y las publicaciones editadas por la universidad.

Con el fin de detectar la información más representativa de la biblioteca se analizaron los documentos internos de ésta, tales como: informes periódicos y anuales sobre su gestión, archivos

estadísticos y el proyecto MECESUP. A la vez se entrevistó a la directora de biblioteca para corroborar los datos que se incluirían en el sistema de biblioteca.

5.6. METODOLOGIA

De acuerdo a la metodología propuesta en el capítulo anterior se describe su aplicación en la Universidad de Tarapacá.

5.6.1. IDENTIFICACION DE LOS INVOLUCRADOS

Los involucrados que se han identificados en la Universidad de Tarapacá se señalan a continuación:

Involucrados	Descripción
Autoridades	Director de Docencia
Académicos	Profesores de las Facultades de Agronomía, Ingeniería, Educación, Ciencias, Ciencias Sociales Económicas y Administrativas
Alumnos	Estudiantes de nuevo ingreso y de cursos superiores
Bibliotecarios	Directora de biblioteca, bibliotecario de Servicios al Público y de Procesos Técnicos
Personal de Cómputo	Ingeniería en Ejecución, Computación e Informática

5.6.2. ANÁLISIS DEL MODELO EDUCATIVO

El nuevo modelo educativo de la UTA está centrado en que el estudiante que ingresa por primera vez adquiera paulatinamente una serie de habilidades en el transcurso de su carrera.

Dentro de estas habilidades se propone que los alumnos dominen las tecnologías de información y comunicación, para ello se intensificarán las actividades académicas integrando éstas tecnologías.

Esto queda demostrado en lo señalado por el Rector de la Universidad:

“...hoy día un profesional que no se maneje en inglés, tecnología y emprendimiento, va a tener mucho más dificultades de insertarse en esa sociedad del conocimiento. Ahora ya no basta con dominar técnica y profesionalmente muy bien un aspecto del desarrollo de la propia disciplina, sino que efectivamente se requieren ciertas competencias transversales...¹²²”

Además, se destaca la disminución de las clases lectivas de parte de los profesores con el fin de crear nuevos mecanismos de enseñanzas y aprendizajes para los estudiantes, de esta forma se dará énfasis a que el alumno desarrolle la capacidad para reflexionar y analizar críticamente diversos temas que se debatirán en clases.

Los perfiles de egresados de estudiantes que pretende este nuevo paradigma educativo son:

- Desarrollar la autonomía en los alumnos;
- Desarrollar el liderazgo en los alumnos:
- Utilizar la tecnologías en las actividades académicas e investigativas y
- Motivar a la educación permanente del profesional

Además, se destaca la aplicación de nuevas metodologías y tecnologías educativas en las actividades de docencia presenciales y a distancia. Dentro de las acciones importantes sobresalen la realización de tres proyectos de inversión orientados al apoyo en tecnologías educativas. Se pretende invertir en infraestructura y equipamiento tecnológico para actividades de docencia no presenciales.

También se hace hincapié en la reformulación de planes de estudios flexibles y modernos que den respuesta a los requerimientos del medio. La reformulación de los programas de estudios debe realizarse con asesoramiento externo para incorporar en el diseño de programas curriculares,

¹²² UTA. *Diario Electrónico Uta Digital*. [en línea] < <http://www.uta.cl> > [consultada: 23/05/2004]

¹²³ UTA. *Plan de Desarrollo*. [en línea] <http://www.uta.cl/acercade/documentos/plan_desa51.pdf> [consultada: 23/05/2004]

metodologías de enseñanza que apliquen las nuevas tecnologías de educación, comunicación y el trabajo en equipo¹²³.

5.6.3. ANÁLISIS DEL ENTORNO A TRAVÉS DE LOS PLANES Y PROGRAMAS DE ESTUDIO

Para identificar si las actividades de los Planes y Programas de las Carreras de la universidad se encuentran relacionadas con el nuevo modelo educativo consistente en formar a un alumno competente, participativo y que tenga la suficiente capacidad de reflexionar, se solicitó a los jefes de carreras esta documentación.

De los Planes y Programas¹²⁴ de las facultades de Educación, Agronomía, Ingeniería, Biología y Salud y de la facultad de Administración Ciencias Sociales y Económicas de la UTA, podemos apreciar que la mayoría apunta a que el estudiante sea competente y que promueva que el alumno tenga protagonismo, análisis, crítica y reflexión. En base al análisis de estos Planes y Programas se puede mencionar las actividades más relevantes que denotan y fomentan un rol activo y participativo por parte de los estudiantes de la UTA:

- Realización de trabajos de investigación en terreno;
- Realización de informes escritos;
- Utilización de bibliografía obligatoria para apoyar las clases;
- Utilización de bibliografía complementaria para realizar las actividades de investigación;
- Desarrollo de clases expositivas con participación activa;
- Descripción y análisis de temas generales y específicos en cada asignatura;
- Conocimiento de la terminología básica y específica en un área determinada;
- Comprensión de las diferencias entre conceptos o temas de su área;
- Explicación de conceptos fundamentales en cada asignatura;
- Relación entre diferentes conceptos;
- Debate de diversos temas asignados;

¹²⁴ En la actualidad la UTA, está sometida a una auditoria académica externa, por esta razón se están modificando los planes y programas de estudios de algunas carreras con el fin de mejorar la calidad de la educación.

- Análisis y reflexión de las lecturas requeridas
- Localización de problemas específicos y establecimiento de criterios de solución;
- Formulación y evaluación de proyectos;
- Diagnóstico de problemas;
- Análisis y explicación de diversos procesos;
- Exposición de diversos temas en forma individual o grupal con apoyo tecnológico;
- Discusión de diferentes posturas sobre un determinado tema.

Además, se puede mencionar que la bibliografía utilizada por los alumnos fomenta el uso de la información, que comprende: libros, artículos de revistas, artículos de diarios, sitios de Internet, bases de datos y catálogos de otras bibliotecas. En este ámbito la biblioteca juega un rol importante; para ello deberá crear los mecanismos necesarios para formar a los usuarios. Una buena alternativa podría ser integrar un curso sobre habilidades informativas en los planes y programas de estudios.

5.6.4. ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS EXISTENTES

Actualmente, la formación de usuarios que se realiza en la Biblioteca comprende una charla básica sobre los servicios y recursos que posee ésta. Los contenidos de esta charla, se hacen sin la participación de los académicos o las autoridades y alumnos, y es por este motivo que la biblioteca se enfrenta a la siguiente problemática:

- *¿Se relaciona con el entorno y el modelo educativo de la Universidad?*

No existe interacción entre el Sistema de Bibliotecas y la comunidad universitaria, por lo tanto no hay una retroalimentación para diseñar un programa de formación de usuarios acorde con sus necesidades de formación y con los nuevos planteamientos de la institución;

- *¿Integra a los sectores directamente involucrados de la institución en el diseño del programa? ¿Propicia mecanismos para la participación de los sectores involucrados?*

Existe una desvinculación mayoritaria con los académicos;

A raíz de esto, las autoridades y los académicos de la Universidad tienen una débil percepción de las funciones docentes de la Biblioteca;

- *¿Inserta contenidos relevantes, que están en concordancia con los planes y programas de estudios y con los perfiles de los estudiantes?*

Las charlas que actualmente se imparten no aportan contenidos relevantes para que el alumno desarrolle habilidades informativas;

- *¿Se imparte a todos los estudiantes de la Universidad?*

Las charlas no se ofrecen a todos los alumnos que ingresan a la Universidad, así que no hay una vinculación directa con todos los usuarios quienes desconocen los servicios y recursos que posee la Biblioteca;

- *¿Se evalúa constantemente el programa por parte de los bibliotecarios, los alumnos, los académicos, etc.? ¿Se evalúa constantemente a los usuarios que participan en las actividades del programa?*

No existe una evaluación crítica sobre las charlas introductorias que se dictan a los usuarios;

No hay un seguimiento a los alumnos sobre el uso de la información, no existen estudios de usuarios al respecto;

Debiera oficializarse un programa de formación de usuarios a todos los alumnos de la institución.

- *¿Los métodos de enseñanzas son didácticos para los estudiantes?*

Las charlas no son significativas para los alumnos ya que se encuentran desvinculadas con su aprendizaje; las charlas además se dan en forma lineal, es decir, de bibliotecario a usuarios. Carecen de ejercicios prácticos por lo que no se fomenta la participación de éste;

Estas actividades no apoyan el proceso de enseñanza- aprendizaje de los alumnos.

En resumen, el aporte de estas charlas no es relevante ante el nuevo modelo educativo de la institución. Por este motivo es importante crear los mecanismos para la participación de la comunidad directamente relacionada con el fin de diseñar un programa de formación de usuarios que sea *realmente significativo* para los alumnos.

5.6.5. FORMA CONCRETA DE HACER LOS FOCUS GROUP

5.6.5.1. Focus Group – Alumnos de la UTA

Con el fin de conocer las apreciaciones de los alumnos en torno al modo en el que la biblioteca debe formar a los alumnos en el uso de la información, se decidió utilizar la técnica del focus group.

Primeramente se realizaron las reflexiones sobre el tema con el fin de configurar las preguntas pertinentes al estudio.

Se determinó que el focus contaría con los alumnos ayudantes¹²⁵ que trabajan en la Biblioteca, debido a que la mayoría de los alumnos había salido de vacaciones o estaban aún en período de exámenes finales y no tenían tiempo para asistir a la sesión.

Se seleccionó como moderadora a una bibliotecaria que anteriormente había trabajado en la realización de entrevistas al personal de una biblioteca pública y que conocía el tema y el objetivo central del focus group. A la vez se señalaron las instrucciones más importantes y algunas consideraciones para esta situación, como por ejemplo, escuchar y atender las respuestas de los entrevistados, guardar silencio cuando los entrevistados estén mencionando las respuestas, entre otras.

De los alumnos invitados a participar (10), asistieron 7 (4 mujeres y 3 hombres) que pertenecen a las siguientes carreras:

- Tres a la carrera de Educación General Básica;

¹²⁵ La biblioteca de la UTA contrata a 10 alumnos con problemas económicos por semestre por el tiempo de 4 meses que están en cursos superiores (de segundo año en adelante) y tienen como función apoyar al personal administrativo de ésta.

- Uno a la carrera de Historia y Geografía;
- Uno a la carrera de Pedagogía en Castellano;
- Uno a la carrera Kinesiología y
- Uno a la carrera de Ingeniería.

Lamentablemente, no se contó con la asistencia total de los alumnos debido a que los alumnos faltantes ya tenían un compromiso anterior.

Hubo que coordinar el día y los horarios del focus group debido a que los alumnos trabajan en horas diferentes en la biblioteca y en otros lugares, por esta razón se evaluaron distintas fechas y se optó por el día 23 de Julio, de 10 a 12 horas. Se acordó como lugar de reunión un salón de la antigua biblioteca debido a que era conocido por todos los participantes.

El día anterior a la realización del focus group, la secretaria de Servicios al Público llamó por teléfono a todos los participantes con el fin de recordarles y confirmar la asistencia. Como en ese momento no se encontraban algunos de ellos, el personal de la biblioteca se encargó de comunicarles esta información posteriormente.

Anteriormente a la cita se acordó entre el moderador y el ayudante¹²⁶ tener una reunión previa con el fin de afinar detalles a la discusión grupal y planificar la estructura de la reunión, que quedó establecida de la siguiente manera:

- 1) Presentación del moderador y ayudante
- 2) Objetivo del focus group
- 3) Pequeña presentación en power point: Se consideró necesario realizar una pequeña exposición sobre la formación de los usuarios y desarrollo de habilidades informativas, definición, y características, como forma de introducción al tema.
- 4) Discusión de las preguntas

¹²⁶ El autor se encargó de tomar las notas correspondientes para este caso.

5) Despedida y agradecimientos

El día de la cita los responsables (moderadora y ayudantes) llegaron al lugar acordado con el fin de disponer de las sillas correspondientes para los entrevistados y para darles la bienvenida.

Los alumnos no llegaron a la hora acordada por lo que se esperó un momento, pasados los 10 minutos fueron llegando. Primeramente llegaron 6 alumnos pero al poco rato llegó el faltante. Si bien los alumnos eran conocidos por la moderadora y el ayudante estaban un poco ansiosos de lo que iba a ocurrir.

Se presentó la moderadora y explicó el objetivo que tenía esta reunión, también hizo su presentación el ayudante y posteriormente los alumnos, a éstos se les preguntaron su nombre, la carrera que cursaban y el semestre que se encontraban estudiando.

La moderadora inicio el focus group con la primera pregunta. Al principio ningún alumno quería responder las preguntas, sin embargo la moderadora tuvo una actitud motivadora y les mencionó que sus respuestas serán valiosas para las futuras generaciones de la UTA, esto motivó a los alumnos a relajarse y contestar las preguntas.

Nuevamente la moderadora realizó la pregunta a los alumnos y uno a uno empezó a contestar.

¿Conocen el actual modelo que tiene la biblioteca para enseñar los servicios que tiene?

- En realidad no tenía idea que dan charlas a los primeros años sobre los servicios que tiene la biblioteca, yo me enteré por los compañeros de los cursos superiores, ellos fueron los que me enseñaron los servicios de la biblioteca y a llenar la papeleta.
- Yo se que se da, pero en realidad no sé cuando se da, ni a quienes.
- En realidad falta mayor información sobre eso, porque yo no sabía. Cuando estaba en primer año yo no tenía idea. Falta que se publique y que se comunique esto.
- No se sabe, solamente sé porque yo conozco a gente de la biblioteca que me dijo.
- Los jefes de carreras no saben sobre esto y menos nosotros.

- Yo conozco como hacen esas charlas, pero considero que deben poner mayor información sobre como se llena una papeleta o indicar en que ubicación se encuentra un libro.
- No, ni idea. Yo aprendí por los funcionarios de la biblioteca. Ellos nos señalaban que debíamos llenar, pero no lo conozco.

En esta pregunta, algunos alumnos se miraron las caras y su expresión lo dijo todo, (expresión de desconcierto) y reconocieron no saber nada de las charlas que se dan en la biblioteca.

La siguiente pregunta se pensó en obviarla **¿Han participado de las charlas?** A lo cual la moderadora mencionó la pregunta y algunos alumnos respondieron que:

- Yo no he participado de las charlas porque no existe una difusión de esto, faltan carteles que anuncian las charlas que se dan. A lo mejor la biblioteca podría hacer un evento cultural y ahí anunciar las charlas o coordinarse con los profesores para que nos comuniquen esto.
- Falta hacer un folleto motivando a los alumnos a participar de las charlas que hacen.
- Sí, motivarlos con carteles llamativos y colocarlos en todas las salas de clases, en los quioscos de diarios, en el casino porque ahí lo ven todos los alumnos.

Luego se les pidió que respondieran la siguiente pregunta **¿Cómo consideran este actual modelo?** y los alumnos respondieron:

- Yo, como estoy estudiando algo relacionado y considero que debe haber un aprendizaje constructivo para que los alumnos vayan poco a poco conociendo el uso de la información.
- Deberían complementarse estas charlas con cursos donde uno pueda practicar.
- A lo mejor a los mechones¹²⁷ se le debería dar estas charlas pero también cuando estén en cursos más avanzados.

¹²⁷ Término informal que se les otorga a los alumnos que ingresan por primera vez a la Universidad.

- Como una bienvenida sirve para los mechones, para que tengan un panorama general las características que tiene la biblioteca pero es también necesario que se profundice más sobre lo que tiene la biblioteca.
- Podría mejorarse para que los nuevos alumnos comprendan mejor el uso de la información y sobretodo en la nueva biblioteca.
- Se puede modificar para que sea mejor. Entregarle un folleto donde estén los servicios que tiene la biblioteca y a la vez darles un curso especial según el año que esté el alumno y su carrera, eso sería bueno.
- Yo creo que debe ser con pocos alumnos y con práctica. Yo considero que a estas charlas se le debe agregar la parte práctica para que los alumnos aprendan mejor.

A la pregunta **¿Conocen los recursos de información de la biblioteca?** los alumnos contestaron:

- Bueno yo conozco los libros que tiene la biblioteca pero no conozco los últimos que están llegando.
- Yo voy constantemente a la biblioteca porque me interesa y ahí voy conociendo todo lo que necesito.

Como en esta pregunta los alumnos no respondieron inmediatamente la moderadora les consultó si conocen las bases de datos de la biblioteca, si habían utilizados las revistas o diarios, material audiovisual, Internet. En torno a esto giraron las demás respuestas:

- Sí he utilizado Internet y he utilizado los libros porque los profesores nos dan la bibliografía cuando iniciamos un curso.
- Yo no sabía que existían las bases de datos y sería bueno que se nos informará y también a los profesores porque ellos tampoco tienen idea de eso.
- A lo mejor no se utilizan los recursos de la biblioteca porque los profesores nos pasan los apuntes y no se va a la biblioteca. Los alumnos algunas veces vamos a fotocopiar los libros y cuando nos piden un libro vamos a ver si está en la biblioteca.
- Yo voy a leer el diario y las revistas, se que ahí se encuentran pero no se cómo se llama esa sección. Estoy seguro que mis compañeros casi nunca lo hacen porque nunca los veo por ahí o porque lo desconocen.

- Yo no conozco todos, no sabía que se podía pedir libros o artículos a otras biblioteca fuera de Arica. La biblioteca debería informar sobre todo estos servicios y enseñar a todos los compañeros. También es necesario que los funcionarios de la biblioteca se les comuniquen y se informen sobre esto porque a veces no saben o no tienen idea sobre estos asuntos, uno le pregunta algo y no dan una respuesta inmediata.

En esta pregunta **¿Qué les parece realizar un programa de formación de usuarios que desarrolle habilidades informativas?** Se les recordó qué eran las habilidades informativas para que los alumnos pudieran responder:

- Es necesario que se capacite a los alumnos porque a veces no tienen idea donde pueden encontrar un libro o una revista.
- Yo veo que los alumnos de primer año van de un lado para otro buscando información. Los funcionarios creen que los alumnos conocen todas las secciones y no las conocen, por ejemplo los mandan a la hemeroteca y no tienen idea que significa eso.
- También es importante que se enseñe el uso de los computadores porque muchos de mis compañeros no tienen idea o le tienen miedo y no saben buscar los libros de la biblioteca.
- Cuando yo busco información en el computador de la biblioteca nunca sale información y tengo que estar un buen rato esperando que salga y si no me voy y le digo al funcionario que me diga donde está el libro.
- Como dije anteriormente yo no tenía idea que la biblioteca tenía bases de datos es necesario que se sepa y que además enseñen a usarla.
- A mi por ejemplo cuando busco información en Internet si sirve la bajo pero me demoró bastante, además hay mucha información que no se sabe quien la escribió y no se si esta bien o esta mal. También existe mucha basura en Internet y deberían enseñarla a usarla.
- Yo pienso que es importante que nos enseñen como utilizar los computadores, a buscar información en la biblioteca y en otra. También para que uno no pierda tiempo es importante que nos informen que información existe en cada sección porque a veces uno anda apurado y tiene que ir de sección en sección buscando la información y eso no me gusta.

Luego se pasó a la pregunta **¿Les gustaría que los programas de DHI estén relacionados con sus asignaturas?** Como los alumnos no contestaron inmediatamente se tuvo que explicar con mayor profundidad esta situación y poco a poco fueron contestando:

- Sería fantástico que la biblioteca apoye con estos cursos porque los alumnos lo necesitan y se le debe dar prioridad a éstos.
- Se tendría que conversar con los profesores para que se integren, pero primero se debe informar a los profesores porque no saben sobre lo que se está haciendo en la biblioteca.
- A mi me gustaría que se realizará esto pero es importante que esto se vaya realizando a medida que fueran ingresando los alumnos a la universidad.
- Yo considero que sería motivador para el alumno y más significativo para él y se aprendería mejor.
- A mi también me gustaría que los cursos estuvieran relacionados con lo que yo estudio, sería más fácil encontrar información.
- Es importante que la biblioteca nos apoye en los trabajos, a veces no sabemos a quien recurrir y una buena opción sería la que se propone, conocer los libros de nuestra área y hacer mejores trabajos.
- Estoy de acuerdo con todo lo que se ha dicho pero las clases deben ser bien didácticas.

En relación a esta pregunta: **¿Los profesores fomentan el uso de la biblioteca?** los alumnos estuvieron dudosos a responder, pero paulatinamente comenzaron a hacerlo y sus respuestas fueron:

- No todos los profesores fomentan el uso, ya que algunos profesores no pasan los apuntes para que nosotros le fotocopiemos.
- Bueno nuestra carrera tiene como una central de apuntes y ahí vamos de repente cuando necesitamos algo relacionado con la asignatura. En otras ocasiones los profesores nos dicen que el libro está en la biblioteca.
- Algunos lo hacen y nos dicen que nosotros revisemos lo nuevo que está llegando a la biblioteca incluso algunos profesores lo hacen.

- A nosotros nos dicen que las lecturas se encuentran en los apuntes pero que nosotros debemos complementarla con otras lecturas que nosotros encontremos en las revistas, en los libros.
- Por ejemplo en nuestra carrera es importante estar actualizado y la mayoría de los profesores nos hacen usar diferentes revistas o libros para realizar los trabajos.
- Yo he visto que los profesores fomentan el uso de la biblioteca cuando los alumnos están realizando su actividad de titulación, el profesor da las instrucciones, orientan y ayudan.

En esta pregunta se produjo una discusión entre dos alumnos debido a que uno mencionaba que un profesor no fomentaba el uso de la biblioteca, sin embargo otro alumno tenía otro punto de vista e indicó que si lo hacía, con el fin de aplacar los ánimos intervino la moderadora indicando que iban a pasar con las dos últimas preguntas y señalando que esto era una conversación.

En la penúltima **¿Cómo le gustaría que fuera a futuro un curso para enseñar el uso de la información?** Los alumnos indicaron que:

- A mi gustaría que los bibliotecarios nos ayudaran u orientaran o que nos apoyen cuando estemos realizando la tesis.
- Podría ser más personalizado y consecutivo.
- Me gustaría que nos ayudaran a encontrar que material se encuentra en las distintas secciones que tiene la biblioteca y también es importante enseñar qué significa la ubicación de libros para que los alumnos no se pierdan con tantos libros. No tiene que ser repetitivo y es necesario que se enseñe cómo buscar información.
- Yo pienso que debería muy atractivo. A mí como me gusta la música me gustaría que hicieran un video con música e información de la biblioteca y que estuviera en la biblioteca y en otros lugares como el hall de la universidad o en el casino.
- Debe ser teórico y práctico. La persona que dé el curso debe tener paciencia porque no todos aprenden por igual y debe ser muy didáctico. También deberían obligar al alumno que asista a un curso pero que este fuera no solo de 15 minutos sino que debería tener mas tiempo.
- También debe ser exclusivo por curso y carrera.
- Debe ser entretenido para que los alumnos no se aburran y así puedan acudir a éstos cursos.

La última pregunta del focus group fue **¿les gustaría que se les tomara la opinión para el diseño de un programa de formación de usuarios?** A lo cual la mayoría de los alumnos contestaron al unísono que “sí”, les gustaría a ellos dar sugerencias, opiniones, pues a través de correos electrónicos ellos podrían aportar o contribuir sobre este tema.

Un alumno mencionó la importancia que tiene todo esto (la importancia de la información) y señaló que la biblioteca debería realizar notas de sugerencias para que nosotros nos sintamos parte de ésta.

La sesión terminó 15 minutos después de lo establecido. Se pudo apreciar al momento de agradecerles y despedirlos que los alumnos estaban contentos porque nunca habían participado en una focus group y además se sentían agradecidos por haber contribuido para que esta información se tome en cuenta en el diseño de un programa de formación de usuarios.

Cuando los alumnos se retiraron la moderadora y el ayudante conversaron y evaluaron esta situación y hubo una retroalimentación con el fin de registrar la información que por alguna razón ha quedado pendiente.

5.6.5.2 TABULACIÓN: FOCUS GROUP ALUMNOS

En relación a la pregunta **¿Conocen el actual modelo que tiene la biblioteca para enseñar los servicios?** Todos los alumnos entrevistados mencionaron no conocerlo y nunca haber participado de las charlas que ofrece la biblioteca a los alumnos de primer año.

De acuerdo a la pregunta **¿Han participado de las charlas?** se puede apreciar que los estudiantes no ha informado sobre éstas, por otro lado la biblioteca deberá reforzar los canales de comunicación para todos la comunidad universitaria sobre todo con los departamentos de cada carrera con el fin que se enteren sobre esta situación.

Con respecto a la pregunta **¿Cómo consideran este actual modelo?** Los entrevistados respondieron que estas charlas sobre el uso de la información deben modificarse y a la vez consideraron que es necesario hacer extensivo este nuevo enfoque a todos los alumnos de la UTA.

A la pregunta **¿Conocen los recursos de información de la biblioteca?** se puede mencionar que los alumnos no conocen todos los recursos que posee la biblioteca. Y que solamente conocen los recursos impresos pero no los electrónicos.

Ante esta pregunta, **¿Qué les parece realizar un programa de formación de usuarios que desarrollo habilidades informativas?** los entrevistados respondieron que es necesario realizar un programa de habilidades informativas para poder conocer y localizar las fuentes de información. Además de realizar búsquedas de información en los catálogos automatizados tanto de la biblioteca de la UTA como en otras. También están conscientes de que el DHI es beneficioso si está relacionado con lo que estudian.

A la pregunta **¿Los profesores fomentan el uso de la biblioteca?** los entrevistados contestaron que no todos los profesores promueven el uso de la biblioteca.

A la siguiente consulta **¿Cómo le gustaría que fuera a futuro un curso para enseñar el uso de la información?** los entrevistados desconocen estas habilidades informativas e indicaron diversas ideas para diseñar cursos en el uso de la información, a la vez están conscientes de los beneficios que estos cursos pueden aportar para sus actividades académicas y sobre para la orientación en la tesis. Además demostraron gran interés en participar en este diseño.

5.6.6. CUESTIONARIOS PARA INVOLUCRADOS – ACADÉMICOS

Con los académicos se quiso realizar también un focus group con los cinco académicos de las diferentes facultades y que además pertenecen a la comisión de biblioteca. Lamentablemente llegaron dos y nos informaron que seguramente los otros académicos no habían podido acudir debido a que este período es complicado ya que está finalizando el semestre y probablemente están tomando o revisando pruebas.

Por lo mencionado anteriormente, se consideró necesario elaborar un cuestionario con preguntas abiertas y entregárselos a los académicos que anteriormente han trabajado en conjunto con la biblioteca o con los que la frecuentan más.

Se elaboraron 9 preguntas y se solicitó al académico que agregara o señalara cualquier comentario pertinente en relación a la formación de usuarios.

Se entregaron 14 cuestionarios a los académicos pertenecientes a las cinco facultades de la UTA, para ello se concertaron las citas correspondientes con los académicos y se acudió directamente a su oficina para solicitarles su opinión y entregarles el cuestionario impreso. Se le indicaba el objetivo de este cuestionario y se les mencionaron qué eran las habilidades informativas para que tuvieran una idea general sobre este concepto.

Además se les indicó que toda la información que se registrara se trataría en forma confidencial y se les mencionó el número telefónico y correo electrónico de la persona responsable en caso de no entender alguna pregunta o hacer consultas.

Los académicos tuvieron disposición en colaborar y mencionaron la fecha de retiro del cuestionario. Algunos académicos decidieron que les enviaran el cuestionario vía correo electrónico, ya que era más fácil y rápido para ellos en vez de estar escribiendo en papel. No se recibió ninguna consulta sobre las preguntas del cuestionario.

La tarea de recolección de los cuestionarios a los académicos ocasionó alguna dificultad debido a que a veces no se encontraban en sus oficinas o no habían contestado el cuestionario, sin embargo la mayoría de los académicos (13) respondieron el instrumento.

Algunos académicos fueron muy escuetos en sus respuestas, sin embargo otros fueron extensos.

5.6.6.1. TABULACIÓN CUESTIONARIOS ACADÉMICOS

En cuanto a las respuestas señaladas por los académicos se puede mencionar que la mitad de los encuestados no conoce y no tiene idea de las charlas que ofrece la biblioteca. Aún no conociendo estas charlas, piensan que de alguna manera apoyan los procesos de enseñanza y aprendizaje, sin embargo consideran que es necesario que se modifique mayormente para beneficio del sistema educativo.

A la pregunta **¿Ud. estaría dispuesto a colaborar en diseñar un programa de formación de usuarios?** todos los profesores indicaron que se comprometen a participar sobre este asunto y a la vez consideran que la mayoría de sus colegas también colaborarán en esta iniciativa.

En relación a la pregunta **¿Consideran que la asociación entre académicos y bibliotecarios es difícil para conformar un programa de formación de usuarios?** Señalaron que no es complicado y que todo el personal de la universidad se debe interrelacionar para que se mejore el rendimiento y calidad de los alumnos, sin embargo un profesor señaló que es difícil por la imagen deficiente que se tiene de la biblioteca.

Los profesores mencionaron lo siguiente en relación a **la percepción de problemas en el uso de la información en Internet y las bases de datos por parte de los alumnos.** No todos los alumnos conocen cómo utilizar el computador y no saben aprovechar estos recursos, sobretodo las bases de datos.

Además señalan que es beneficioso, urgente y es una buena iniciativa **crear un programa para desarrollar habilidades y que es fundamental para el aprendizaje de los estudiantes.**

Los temas que sugirieron los académicos fueron los siguientes:

- Uso de tecnologías de información,
- Fuentes de información para su área de estudio,
- Organización de la información,
- Manejo de buscadores de Internet,
- Naturaleza de la necesidad de información,
- Búsqueda y recuperación de información,
- Evaluación de la información,
- Respeto a la propiedad intelectual y derechos de autor,
- Utilización de Bases de datos,
- Conocimiento de fuentes,
- Información sobre servicios y secciones,

También mencionan que es indispensable que estos cursos se oficialicen ante la autoridad de la institución y a la vez indican que deben ser obligatorios para los alumnos de primer año. Los

profesores señalan que es importante que estos cursos contengan teoría, práctica y que se enseñen en forma didáctica.

5.6.6.2. CUESTIONARIOS PARA INVOLUCRADOS – Personal de Cómputo

La biblioteca cuenta con sólo una persona de cómputo,¹²⁸ para conocer su opinión en relación al tema del diseño de un programa de desarrollo de habilidades informativas, se realizaron 6 preguntas las que se mencionan más abajo.

Previamente se concertó una breve reunión con la persona de cómputo para conversar sobre el objetivo del cuestionario y para indicarle en forma general la importancia que tiene un programa para desarrollar habilidades en los alumnos. Se le preguntó si tenía alguna consulta o duda al respecto, pero no la hubo.

A continuación se transcriben las preguntas y las respuestas del cuestionario, ya que se consideró necesario para la apreciación de éste.

- 1) ¿Considera que para enseñar las habilidades informativas es necesario tomar un curso sobre el uso de las computadoras?**

No necesariamente. En la actualidad estas habilidades informativas se van adquiriendo con las actividades de la vida diaria, quien no ha ido a un banco, o le ha tocado hacer un trámite donde todo se realiza a través de sistemas de información. Esta situación ha obligado a las personas a interiorizarse aunque sea levemente sobre la computación. Ahora las personas

¹²⁸ Es Ingeniería en Ingeniería en Ejecución, Computación e Informática y se encuentran trabajando en la biblioteca desde marzo del 2004.

que desean un mayor conocimiento están obligadas a tomar cursos para su mayor comprensión.

2) ¿Qué temas propondría?

Lo mínimo que debería conocer un usuario es:

- Saber que es un Sistema operativo (Windows)
- Conocer conceptos importantes tales como Software y Hardware
- Conocer las herramientas de ofimática, Word, Excel
- Herramientas básicas por ejemplo: la calculadora
- Utilizar Internet

3) ¿Percibe problemas los alumnos para usar la información de Internet?

No muchos, en especial las consultas se relacionan cuando hay problemas con la red que impide el funcionamiento de Internet.

4) ¿Percibe problemas de los alumnos para usar las bases de datos?

No existen problemas de parte de los alumnos para usar las bases de datos. En la UTA, la única restricción que se les presenta a los alumnos es que ellos no pueden trabajar desde sus casas las bases de datos, por una situación de IPS, pero en equipos de la Universidad se pueden conectar a éstas.

5) ¿Considera importante crear un aula electrónica y qué servicios puede brindar?

Es una buena idea la posibilidad de utilizar otros recursos de mayor tecnología que puedan ayudar al alumno a un mayor aprendizaje en relación con la metodología actual presencial.

6) ¿Cuál es su visión en relación a la formación de usuarios en el uso de la información?

Positiva. La posibilidad de contar con usuarios con una mayor destreza de identificación en la falta de información permitirá a los informáticos -que la mayoría de las veces somos la

contraparte cuando se desarrolla un proyecto (sistema) - a lograr un mayor entendimiento y un avance en el Diseño, Desarrollo e Implementación. Esto podría ser posible porque el usuario tiene claramente identificado lo que desea.

Es tan importante que el usuario pueda tener un fuerte conocimiento de la información; y cómo organizarla, pues muchas veces no sabe distinguir entre dato e información lo cual provoca confusión. Un usuario con mayor conocimiento de la información que requiere puede llegar a un mayor análisis y esto le permitirá diseñar la solución.

5.6.6.3. TABULACIÓN CUESTIONARIO PERSONAL DE CÓMPUTO

La ingeniería en computación considera que no es necesario que la biblioteca diseñe un curso de DHI para los alumnos de la UTA debido a que éstas se van adquiriendo en la vida cotidiana, sin embargo considera relevante que las personas que deseen tener una mayor profundidad tomen un curso.

Propone los siguientes temas básicos que deben incluirse en el diseño de DHI:

- Conocimiento del Sistema operativo (Windows),
- Introducción a conceptos tales como Software y Hardware,
- Utilización de las herramientas de ofimática, Word, Excel,
- Utilización de Internet

A la pregunta **¿Percibe problemas de los alumnos para usar la información de Internet?** señala que los estudiantes no tienen dificultad en el uso de Internet y además indica que tampoco tienen problemas con las bases de datos. Solamente menciona que los alumnos tienen restricción en el uso debido a que no pueden acceder a las bases de datos desde sus hogares.

En la pregunta **¿Considera importante crear un aula electrónica y que servicios puede brindar?** Expresa que es una buena iniciativa para que contribuya al aprendizaje de los alumnos.

Por último se le consultó **¿Cuál es su visión en relación a la formación de usuarios en el uso de la información?** a esta pregunta indicó que también su función es necesaria en el caso que se realicen cursos que impliquen y se relacionen con la tecnología.

5.6.6.4. CUESTIONARIOS PARA INVOLUCRADOS – AUTORIDADES

Fue necesario diseñar un cuestionario con el fin de considerar la opinión de las autoridades de la universidad en relación al asunto abordado. Se solicitaron las citas correspondientes para conversar con el Rector, Vicerrector Académico y Director General de Docencia.

Con el Rector no se pudo conversar directamente debido a que tenía su agenda ocupada, sin embargo, se conversó con el Jefe de Gabinete al cual se le indicó el objetivo de la cita con el Rector y el accedió a comunicárselo y nos indicó que le enviáramos las preguntas vía correo electrónico. Esto se realizó, sin embargo se considera que debido a las numerosas actividades que tiene esta autoridad sus respuestas no se han recibido. La misma situación ocurrió con el Vicerrector, sin embargo, el Director de Docencia nos contestó lo siguiente:

5.6.6.5 TABULACIÓN CUESTIONARIO AUTORIDADES

El director de docencia expresó lo siguiente a la pregunta **¿Qué espera de la formación de usuarios de la biblioteca?** Él señala que es importante que al alumno se le enseñen los recursos por área temática de acuerdo a su asignatura y que puedan ahorrar tiempo en la búsqueda de información.

Menciona que es importante que se establezca una relación directa entre el bibliotecario y el académico. Y asegura que los académicos estarán dispuestos a participar para conformar un programa de formación de usuarios que esté relacionado con sus asignaturas siempre y cuando se le ofrezca un programa atractivo e interesante.

En relación a la pregunta **¿Ud. considera que el alumno se beneficia de este nuevo enfoque que se propone se relacione con el modelo educativo centrado en el alumno?** Indica

que efectivamente cumple con este objetivo y que es fundamental para el estudiante, ya que el alumno aprende a distinguir lo que necesita exactamente.

A la última pregunta **¿Cómo ve a futuro de los bibliotecarios en relación a la enseñanza del uso de la información?** Menciona que el rol de los bibliotecarios es efectivamente el formar a los alumnos en el uso debido de la información.

5.6.7. ENCUESTA A LOS ALUMNOS: CUESTIONARIO DIAGNÓSTICO HABILIDADES INFORMATIVAS¹²⁹

5.6.7.1. ELABORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Para medir las habilidades informativas se tomaron como base los estándares propuestos por la Society of College and National University Libraries (SCONUL)¹³⁰, El Council of Australian University Librarians (CAUL)¹³¹, y las propuestas de la Universidad Autónoma de la Ciudad de Juárez (UACJ)¹³².

Las habilidades informativas son actitudes y conocimientos que una persona debe desarrollar para que haga uso efectivo del contenido de la información. Para este trabajo se midieron las siguientes seis habilidades informativas:

¹²⁹ Se realizó un trabajo de investigación con este cuestionario que se presentó en el IV Encuentro sobre Desarrollo de Habilidades Informativas, Competencias Informativas: Hacia la Implementación de Programas, realizado en la Universidad Autónoma de Juárez, los días 21, 22 y 24 de octubre en el 2004. La ponencia presentada se denominó "Diagnóstico de Habilidades Informativas: propuesta para valorar alumnos de primer ingreso licenciatura" realizada por Guadalupe Vega, Álvaro Quijano y el autor. El artículo se validó por recomendaciones de diferentes expertos.

¹³⁰ SCONUL. "Aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior: la postura de Sconul". En: *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios* no. 62 mar. p. 63 – 77. El texto original se puede consultar en: SCONUL [en línea] <<http://www.sconul.ac.uk/publications/99104Rev1.doc>> [consultada: 23/01/2004]

¹³¹ CAUL. *Improving access by the staff and students of Australian universities to the information resources that are fundamental to the advancement of teaching, learning and research* [en línea] <<http://www.caul.edu.a/>>

¹³² UACJ. *Normas sobre alfabetización en educación superior* [en línea] <<http://bivir.uacj.mx/dhi/DocumentosBasicos/Default.htm>> [consultada: 23/01/2004]

- 1 Reconocer la necesidad de la información
- 2 Conocer fuentes
- 3 Construir estrategias de búsquedas
- 4 Localizar información
- 5 Evaluar la información
- 6 Organizar la información

5.6.7.2. Diseño del instrumento:

Con el fin de conocer y detectar las habilidades informativas que presentan los alumnos de primer ingreso de la Universidad de Tarapacá, se elaboró una encuesta utilizando como instrumento un cuestionario con preguntas tanto cerradas como abiertas con el fin de que los estudiantes complementarían a las primeras. El instrumento está dividido en cuatro áreas:

- 1) Datos Generales
- 2) Habilidades Informativas
- 3) Frecuencia de Uso
- 4) Percepción de Utilidad de Uso

1) Datos Generales

En esta parte se les consultó los siguientes datos: Edad, carrera, sexo, el tipo de establecimiento del que egresó (público, subvencionado y particular), y región de procedencia del alumno.

A la vez se realizaron las siguientes preguntas con el fin de obtener un panorama general del alumno: ¿tiene acceso al computador?, ¿ha usado una biblioteca antes de ingresar a la universidad? y ¿ha recibido instrucción de biblioteca o en el uso de los recursos de información?

2) Habilidades informativas

Para identificar las habilidades informativas en los alumnos de la institución se tomaron como base los cuestionarios realizados por las siguientes instituciones: biblioteca de la UCLA¹³³, biblioteca de la City University¹³⁴, Southern Queensland University¹³⁵ y de la University of Fairfield¹³⁶. Esta área está subdividida en 6 partes.

2.1) Para identificar la habilidad de “reconocer la necesidad de información” se realizaron dos preguntas. La primera pregunta es cerrada y se relaciona con la comprensión que tiene el estudiante del uso de la información en las actividades académicas. La segunda pregunta se realizó en forma abierta con el fin de identificar específicamente el uso que le dan los alumnos.

2.2) Con el fin de detectar la habilidad informativa sobre “conocer fuentes” se realizó un cuadro de doble entrada, en la entrada vertical se ubica el tipo de información y en el horizontal las fuentes de información. El alumno debe marcar el tipo de información con fuente que corresponde. Este ítem tiene 6 ejercicios y se deben identificar las siguientes fuentes: un atlas, una enciclopedia, un diccionario, un índice de revistas, un diario y un repertorio estadístico.

2.3) Para conocer la habilidad informativa sobre como “construir estrategias de búsquedas de localización de la información” en sistemas automatizados de bibliotecas, se desarrollaron 5 preguntas cerradas en relación a:

- “Truncación”,
- “Uso del operador booleano o”,
- “Catálogo automatizado de la biblioteca de la Universidad de Tarapacá”,
- “Materia” y
- “Palabra Clave”.

2.4) La sección destinada a la habilidad informativa que corresponde a “localizar información” está compuesta por 3 preguntas cerradas. La primera de ellas tiene como objetivo que el alumno a partir de un número del Sistema de Clasificación Dewey infiera lo que puede obtener

¹³³UCLA Library. *Instructional services advisory comité questionnaire* [en línea] <www.library.ucla.edu/infocompetence/instrument.doc> [consultada: 18/04/2004]

¹³⁴City University. *Information Literacy Questionnaire*. [en línea] <<http://www.city.ac.uk/library/sonm/informationlit/Infliteracy.htm>> [consultada: 18/04/2004]

¹³⁵Southern Queensland University. *Information Literacy Skills: Diagnostic Questionnaire*. [en línea] <<http://www.usq.edu.au/library/liaison/education/staffdiagnostic.asp>> [consultada: 18/04/2004]

¹³⁶University of Fairfield. *Library Media Specialists' Perceptions of Information Literacy Instruction and Achievement*. [en línea] <<http://www.faculty.fairfield.edu/databases/infolit/>> [consultada: 18/04/2004]

de éste, se determina como correcta la alternativa que corresponde a “dónde se localiza el libro”, como regular se considera la “materia”, el “autor” y “fecha de publicación” y como incorrectas las restantes: “que biblioteca posee el libro”, “paginación”, “cuando se adquirió el libro” y “título” del libro. La segunda pregunta versa sobre cómo localizar una novela determinada en la estantería y por último se le solicita al alumno que relacione a que sección corresponde una fuente de información, en este caso una “*enciclopedia*”.

2.5) Para identificar la “capacidad para evaluar la información” se plantearon 4 preguntas cerradas y una abierta. Dentro de las preguntas cerradas se le solicita al alumno que indique 3 criterios (1 = Muy importante, 2= importante y 3= menos importante) que establece él para seleccionar información, en esta pregunta se determinaron las siguientes 6 opciones:

- Idioma,
- Paginación,
- Fecha de Publicación,
- Autoría,
- Formato,
- Disponibilidad.

También se le consulta si se fija en los dominios de una URL cuando utiliza información de Internet y además se le pide que indique el dominio de una URL que es incorrecto y como última pregunta cerrada se le pide al alumno que ordene por nivel de confiabilidad los siguientes dominios de Internet: com, org, edu, gov y net. En la pregunta abierta se le consulta al alumno por dos razones sobre “*la importancia de evaluar la información que es publicada en Internet*”.

2.6) En relación a la habilidad informativa sobre cómo “*organizar la información*” se le pide al alumno que realice en un recuadro en blanco una referencia bibliográfica con los datos de un determinado libro y se le consulta el tipo de norma bibliográfica que utiliza. También se estableció un ítem con 4 ejercicios en el cual el alumno debe determinar el tipo de material (un artículo de revista, una tesis, una página web y un artículo de diario) al que corresponde una referencia bibliográfica.

3) Frecuencia de Uso

Se consideró importante medir el uso de los servicios de la biblioteca para observar si existe relación con las habilidades informativas que los alumnos poseen. Para ello se planteó la pregunta en relación a si el alumno conoce los servicios que ofrece la biblioteca y a la vez se establecieron 2 cuadros de doble entrada en la que el alumno debe indicar con una cruz la frecuencia con que la utiliza. Este cuadro se dividió en los siguientes periodos:

- Una vez al mes,
- Una vez cada 15 días,
- Una vez a la semana,
- 2 ó 3 veces a la semana y
- Diario

El primer cuadro se destinó a los servicios que ofrece la biblioteca, como entrada horizontal se encuentra el periodo de tiempo y como entrada vertical se registraron los servicios:

- Orientación,
- Búsquedas en bases de datos,
- Solicitud de libros a otras bibliotecas,
- Solicitud de artículos de revistas a otras bibliotecas,
- Búsquedas de información en Internet,
- Búsquedas de información en los diarios,
- Referencia y solicitud de bibliografías sobre un tema determinado.

El segundo cuadro se estableció igual que el anterior pero en la entrada vertical se dispuso las bases de datos que la biblioteca posee:

- Ebsco,
- Citeseer,
- ISI,
- Microjuris y Bit Numerical Mathematics

Además se realizó la pregunta: ¿utiliza otra base de datos? en el caso de que los alumnos usaran otra que no se mencionó en el cuadro.

4) Percepción de utilidad

Esta área es de suma importancia para impartir un curso de DHI, por este motivo se establecieron las siguientes preguntas: ¿cómo se considera un curso de DHI? y su relación con sus tareas o proyectos de investigación, las alternativas de respuestas se realizaron en orden de importancia, es decir, “sin importancia”, “algo importante”, “importante” y “muy importante”. Además se planteó si ¿le gustaría participar? y se tomó en consideración el tiempo que los alumnos están dispuestos a participar. Por último se realiza una pregunta cerrada con las opciones “sí”, “no” y “no sé” en relación a si los alumnos ¿consideran que la información es una herramienta para el apoyo de sus trabajos de investigación? y se complementó con una pregunta abierta de ¿por qué la considera importante?

5.6.7.3. Sujetos

La población a encuestar son los 1.603 alumnos de primer ingreso del año 2004 de la Universidad de Tarapacá. Con el fin de considerar a la población total de estudiantes se tomó el tamaño de la muestra¹³⁷ y con base a esto se obtuvo la proporción de alumnos según su carrera y el sexo.

La muestra es binomial y se determinó a través de la siguiente formula:

$$\sigma_p = \sqrt{\frac{pq}{n}}$$

en la que :

σ_p = error estándar de la proporción

p = proporción de alumnos hábiles

q = proporción de alumnos inhábiles

n = tamaño de la muestra

p = 20 % hábiles

q = 80 % inhábiles = 1 - p

$$n = \frac{20(80)}{0.05} = \frac{1600}{0.05} = 247$$

¹³⁷ OIT. *Muestreo del trabajo y estimación estructurada*. En: *Introducción al estudio del trabajo* / George Kanaway. 4ª ed. México: Limusa, 2000. p. 257-272

6,5 6,5

El resultado de la muestra es de 247 alumnos, que tiene un margen de error del ± 5 % y un nivel de confianza del 95 %.

El nivel de significancia es del 95 % y el margen de error es de 0,5 %. El resultado que se obtuvo es de 247 alumnos que corresponde al 15,4% de los estudiantes de primer ingreso. Para la aplicación del cuestionario se tuvo que realizar la selección de éstos proporcionalmente de acuerdo con la carrera y el género.

La selección de la muestra quedó constituida de la siguiente manera:

Cuadro nº 1. Distribución por carrera y sexo

FACULTAD	CARRERA	DAMA	VARON	TOTAL	RESPECTO A
FACSAE	CONTADOR AUDITOR PUBLICO (DIURNO)	5	5	10	66
	INGENIERIA COMERCIAL	6	9	15	97
	CONTADOR AUDITOR PUBLICO (VESPERTINO)	2	3	5	31
	SERVICIO SOCIAL	10	2	12	75
	PSICOLOGIA	10	4	14	89
	DERECHO	10	8	18	119
CIENCIAS	PEDAGOGIA EN MATEMATICAS Y COMPUTACION	4	3	7	47
	PEDAGOGIA EN BIOLOGIA, QUIMICA Y CIENCIAS NATURALES	5	2	7	49
	PEDAGOGIA EN FISICA Y MATEMATICAS	0	1	1	9
	QUIMICO LABORATORISTA	5	4	9	61
	OBSTETRICIA Y PUERICULTURA	5	0	5	30
	TECNOLOGIA MEDICA MENCION RADIOLOGIA	2	2	4	23
	TECNOLOGIA MEDICA MENCION LABORATORIO	2	2	4	23
	ENFERMERIA	5	1	6	39
	KINESIOLOGIA	4	2	6	36
EDUCACION	EDUCACION PARVULARIA	9	0	9	61
	PEDAGOGIA CASTELLANO Y COMUNICACIÓN	4	5	9	56

	PEDAGOGIA EN EDUCACION FISICA	5	6	11	69
	PEDAGOGIA EN EDUCACION BASICA	7	3	10	68
	PEDAGOGIA HISTORIA Y GEOGRAFIA	4	6	10	67
	PEDAGOGIA EN INGLES	8	3	11	69
AGRONOMIA	AGRONOMIA	8	8	16	103
INGENIERIA	INGENIERIA INGRESO COMUN	8	40	48	316
	TOTAL	128	119	247	1603

5.6.7.4. Procedimiento

Para llevar a cabo la aplicación de los cuestionarios, desde México (Ciudad de México) a Chile (Arica) se envió vía correo electrónico el archivo del cuestionario con las instrucciones correspondientes a la Dirección de Biblioteca con el fin bajarlo, imprimirlo y de fotocopiar los 247 ejemplares.

Una vez que éste proceso estuvo listo, se les comunicó vía correo electrónico y telefónicamente a los jefes de carreras y autoridades pertinentes el objetivo del cuestionario. Además se les solicitó a los jefes de carrera la posibilidad de enviar a una determinada cantidad de alumnos sin importar su rendimiento académico (de acuerdo con la proporción obtenida detallada en el cuadro anterior) a la sección de referencia de la biblioteca de los diferentes campus. Toda esta situación fue comunicada al personal de biblioteca con el fin de que estuvieran informados sobre este proceso y pudieran contestar las dudas tanto de los profesores como de los alumnos.

Se le mencionó al personal de biblioteca que estaba a cargo de la aplicación del cuestionario que solamente podrían guiar a los alumnos en caso de alguna duda que tuvieran y que no podrían ayudarlos a responder las preguntas. Además los alumnos debieron responder el cuestionario en la biblioteca y no podían llevárselos a sus casas o traerlos después de la clase. Aproximadamente los alumnos se demoraban entre 10 a 15 minutos en responderlo.

Como en la primera semana de la aplicación del instrumento no se obtuvieron suficientes cuestionarios respondidos y además los estudiantes estaban por terminar las clases del primer semestre, se decidió que el personal de biblioteca aplicará los cuestionarios faltantes.

Para ello, el personal de biblioteca se organizó de tal forma que a cada uno se le designó una carrera, y se le entregó los cuestionarios faltantes. La aplicación de los cuestionarios no solamente se realizó en el recinto de la biblioteca, sino que el personal de ésta se dirigió a las salas donde se impartían las clases, para ello el profesor acordaba terminar las actividades 15 minutos antes a fin de aplicar en ese lapso el cuestionario. El personal de biblioteca elegía al azar a los alumnos y nuevamente les explicaba el objetivo del instrumento.

Los alumnos estuvieron reticentes para responder el cuestionario, sin embargo cuando el personal les indicaba el objetivo de éste y de los beneficios que se obtendría de sus respuestas, los alumnos se animaban a contestarlo. Los 247 cuestionarios fueron contestados por los alumnos en un periodo de tres semanas.

5.6.7.5. ANÁLISIS GENERAL DE LOS RESULTADOS: “CUESTIONARIO SOBRE HABILIDADES INFORMATIVAS DE LOS ALUMNOS DE PRIMER INGRESO DE LA UTA”

Datos Generales

Al analizar los datos obtenidos se puede mencionar que la edad de los encuestados fluctúa entre los 17 y los 42 años. La mayor parte de los alumnos (78%) se concentró entre los rangos 17 a 21 años, un grupo menor de éstos (21,1%) se encuentra entre los 22 a 42 años. El porcentaje de alumnos encuestados por Facultad es el siguiente: Administración, Ciencias Sociales y Economía (30%), Educación (24,3%), Ciencias (19,8%), Ingeniería (19,4%) y Agronomía (6,5%).

Por otro lado, se puede mencionar que la distribución de alumnos por carrera quedó de la siguiente manera:

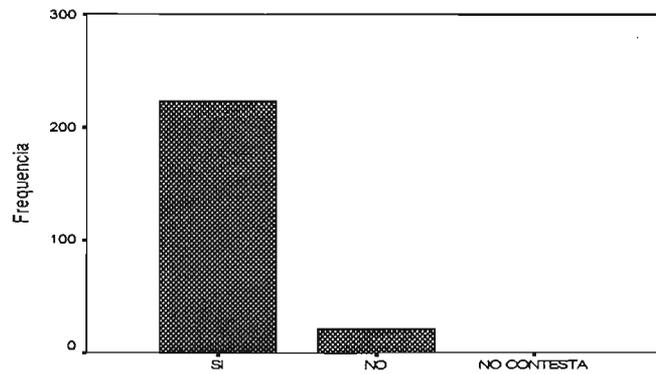
- 48 alumnos (19,4%) de Ingeniería de Ingreso Común
- 18 alumnos (7,3%) de Derecho
- 16 alumnos (6,5%) de Agronomía
- 15 alumnos (6,1%) de Ingeniería Comercial
- 14 alumnos (5,7%) de Psicología
- 12 alumnos (4,9%) de Servicio Social
- 11 alumnos (4,5%) de Pedagogía en Educación Física
- 11 alumnos (4,5%) de Pedagogía en Castellano y Comunicación

- 10 alumnos (4%) de Contador-Auditor Público Diurno
- 10 alumnos (4%) de Pedagogía en Historia y Geografía
- 10 alumnos (4%) de Pedagogía en Educación Básica
- 9 alumnos (3,6%) de Educación Parvularia
- 9 alumnos (3,6%) de Pedagogía en Castellano
- 9 alumnos (3,6%) de Químico Laboratorista
- 7 alumnos (2,8%) de Pedagogía en Biología
- 7 alumnos (2,8%) de Pedagogía en Matemáticas y Computación
- 6 alumnos (2,4%) de Kinesiología
- 6 alumnos (2,4%) de Enfermería
- 5 alumnos (2%) de Obstetricia y Puericultura
- 5 alumnos (2%) de Contador-Auditor Público Vespertino
- 4 alumnos (1,6%) de Tecnología Médica mención Laboratorio
- 4 alumnos (1,6%) de Tecnología mención Radiología y
- 1 alumno (0,4%) de Pedagogía en Matemáticas y Computación.

En relación a la distribución por sexo de los encuestados se puede apreciar que 128 alumnos pertenecen al sexo femenino (51,8) mientras que 119 corresponden al sexo masculino (48,2%).

Más de la mitad de la población encuestada, es decir, el 60,3 % proviene de un establecimiento de origen público, el 36 % procede de una institución subvencionada por el Estado y solamente el 3,2 % egresó de un establecimiento particular.

La mayor parte de los encuestados (98,4%) es de nacionalidad chilena y solamente 4 alumnos (1,6%) son extranjeros, específicamente de Perú. En el caso de los alumnos chilenos (98,4%) se puede apreciar que la mayoría son de la Primera Región (Tarapacá), el resto de los alumnos encuestados provienen de diversas regiones del país.



Gráfica n° 1 ¿Tienes acceso a computador?

A la pregunta ¿tienes acceso a computador? (Gráfica n° 1) se puede mencionar que de los 247 alumnos encuestados, 224 estudiantes (90,7%) tiene acceso a utilizar un computador, 22 alumnos (8,9%) no tiene acceso y 1 alumno (0,4%) no contesta a esta pregunta. Sin embargo no todos los alumnos tienen acceso desde hogares, solamente 91 alumnos (41,6%) tienen acceso a computador desde su casa, 67 alumnos (21,7%) tienen acceso a computador desde un café Internet y 133 alumnos (53,8%) tienen acceso a computador en la Universidad.

De lo mencionado anteriormente se puede concluir que la mayor parte de los alumnos tienen acceso a un computador, pero el lugar para acceder a éste es variado. La mayoría no cuenta con un computador en sus casas, un porcentaje bajo tiene que pagar en un servicio de Internet y más de la mitad de los estudiantes lo hacen en la Universidad. De acuerdo a esto se puede inferir que la biblioteca debe encontrar la forma de que los estudiantes tengan acceso a los computadores y a los recursos que ofrece y además deberá fomentar el desarrollo de las competencias computacionales. Indudablemente que el propiciar el acceso a los computadores aunado a una mejor educación llevará a un mayor aprovechamiento del uso de la información.

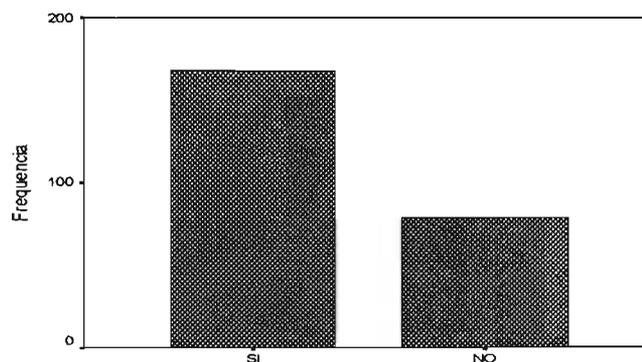
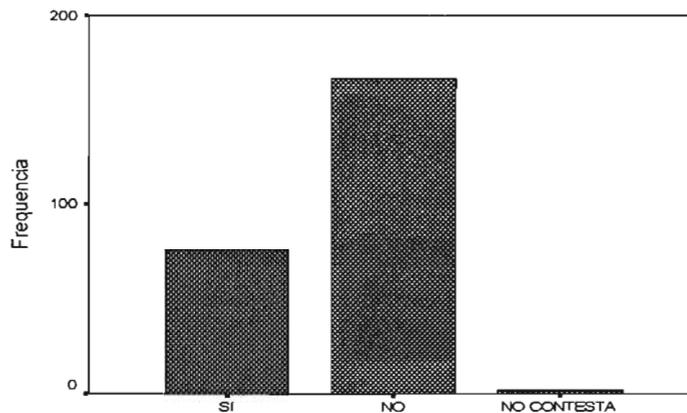


Gráfico n° 2 ¿Antes habías usado los servicios de una Biblioteca?

En la pregunta ¿Antes habías usado los servicios de una Biblioteca? se puede mencionar que más de la mitad de los estudiantes, es decir, 168 alumnos (68 %) contestaron que antes habían usado los servicios de una biblioteca, en cambio 79 alumnos (32%) respondieron que no los habían usado. Como la mayoría de los alumnos había utilizado los servicios de una biblioteca se pensó que éstos conocían algunos servicios sobre todo porque este cuestionario se aplicó al finalizar el primer semestre como se verá más adelante; se puede apreciar que los desconocen en su totalidad.



Gráfica n° 3 ¿Has recibido instrucción?

La gráfica n° 3 relacionada a si: ¿Has recibido instrucción? Muestra que 76 alumnos (30,8%) contestaron que efectivamente han recibido instrucción, mientras que 167 alumnos (67,6%) respondieron en forma negativa a esta pregunta y 2 alumnos (0,8%) no contestaron a esta pregunta.

La gran mayoría de los estudiantes no han recibido instrucción sobre la biblioteca, lo que se traduce en que los alumnos estén confusos y desorientados en el uso de la información, esto sin duda influye en el desconocimiento de los servicios y la baja utilización de los recursos de información. Por otro lado, la biblioteca debe diseñar un programa de formación de usuario que abarque a la totalidad de los alumnos de primer ingreso y a los de niveles superiores con el fin de que “*todos*” tengan las mismas posibilidades en relación al uso de la información.

Ligado a la pregunta anterior se les consultó a los alumnos que habían recibido instrucción ¿Quién te enseñó a utilizar los servicios de la biblioteca? y sus respuestas fueron las siguientes: 41 alumnos (53,9%) mencionaron que los bibliotecarios, 13 estudiantes (17,1%) contestaron que han aprendido por sus profesores, 13 alumnos (17,1%) respondieron que los compañeros les habían

enseñado, 4 alumnos (5,3%) mencionaron que han aprendido con la práctica, es decir; observando, una alumna (1,3%) contestó que el pololo (novio), 1 alumno (1,3%) señaló que a través de sus familiares y 3 alumnos (3,9%) no contestaron la pregunta.

Indudablemente el rol que cumple el bibliotecario para formar a sus usuarios en el uso y manejo de la información es de suma importancia sobre todo en la educación superior, en donde se forman los futuros profesionales. El bibliotecario es uno de los actores primordiales para acercar a los alumnos a la información. Por otro lado considero que los profesores también cumplen esta función, por este motivo es importante interactuar con ellos y es imprescindible formarlos en el uso de la información.

Además es necesario involucrar a los académicos en el diseño del programa de formación de usuarios ya que ellos son elementos difusores y permeadores en el uso de la información para sus estudiantes.

II. HABILIDADES INFORMATIVAS

De los resultados obtenidos en esta área se puede concluir que de los 247 encuestados ningún alumno contestó las 27 preguntas en forma correcta. Se asignó a cada respuesta correcta un punto y luego se procedió a calificarlo con una nota de 0 a 10. A continuación se detalla el puntaje y la calificación correspondiente:

PUNTAJE	CALIFICACION	CANTIDAD DE ALUMNOS
1	0,3	0
2	0,7	4
3	1,1	3
4	1,5	3
5	1,9	6
6	2,2	4
7	2,6	10
8	3,0	12

9	3,3	25
10	3,7	28
11	4,1	19
12	4,4	25
13	4,8	26
14	5,1	24
15	5,5	15
16	6,0	23
17	6,3	10
18	6,7	3
19	7,0	3
20	7,4	3
21	7,8	1
22	8,1	0
23	8,5	0
24	8,8	0
25	9,2	0
26	9,6	0
27	10	0

Por lo tanto, 27 es el puntaje más alto pero como se mencionó antes ningún alumno lo obtuvo. Solamente un alumno (0,4%) de la carrera de Psicología obtuvo un puntaje de 21 y 3 alumnos (1,2%) obtuvieron 20 puntos (ver Gráfico nº 4). Además se puede mencionar que 43 alumnos (17,4%) tienen calificación igual o superior a 6 y se puede inferir que un grupo de 109 alumnos (44,1%) con calificación entre 4 y 6 domina solamente algunas habilidades informativas. En cambio, existe una cantidad de 95 alumnos (38,4%), con calificación entre 0 y 4 que carece de estas aptitudes. Por esta razón es necesario y fundamental la implantación a la brevedad de un programa de formación de usuarios.

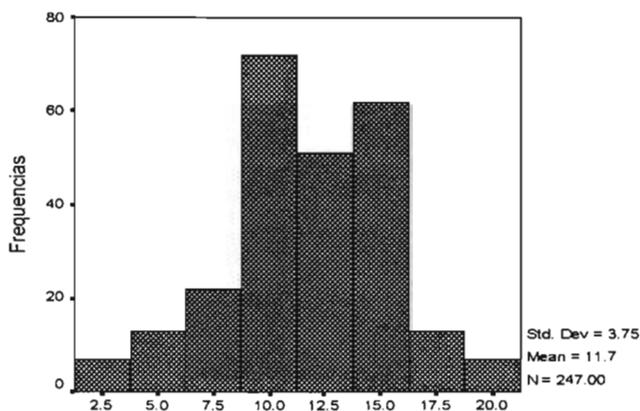


Gráfico n° 4 Distribución de frecuencia por puntaje

Además se puede mencionar que entre la edad, la carrera y el sexo no hubo diferencias significativas. Aunque se puede señalar que de acuerdo con la edad los alumnos que respondieron correctamente las preguntas se encuentran entre los rangos de 18 a 28 años. También se puede indicar que las carreras que tuvieron más alumnos con porcentaje igual a 20 puntos (1,2 %) fueron las de Derecho, Historia y Educación Física. Respecto al puntaje del sexo femenino hubo una mínima diferencia inferior con respecto al sexo masculino.

1. RECONOCER LA NECESIDAD DE INFORMACION

En relación a la pregunta ¿Cuándo tú debes realizar un trabajo o proyecto de investigación solamente confías en tu conocimiento y experiencia? Se puede inferir que el 91,1 % de los alumnos reconoce que para realizar un trabajo o proyecto de investigación no basta con el conocimiento y experiencia personal sino que la información es un factor fundamental para apoyar las investigaciones. Sin embargo considero que los estudiantes no están tan conscientes de esta situación debido a que se les consultó ¿Para qué actividades escolares o de la vida cotidiana has necesitado usar la información? y solamente 139 alumnos (56,3%) utilizan información para hacer sus trabajos de investigación (ver Gráfica n° 5), 33 alumnos (13,4%) respondieron que utilizan la información para estudiar. Otra respuesta¹³⁸ fue que los alumnos utilizan la información en todas

¹³⁸ Solamente se mencionan las respuestas más relevantes para la investigación. Las siguientes respuestas obtuvieron un bajo resultado:

Con una respuesta: para hacer clases, en el trabajo, para buscar libros, para buscar revistas, para utilizar electrodomésticos.

Con dos respuestas: para conocer ciudades, en experimentos, en encuestas.

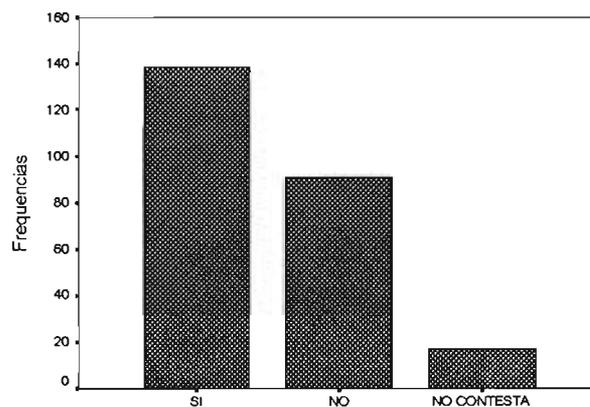
Con tres respuestas: para realizar estadísticas, en juegos electrónicos.

Con cuatro respuestas: para utilizar música, para investigar.

Con ocho respuestas: para realizar estadísticas.

las actividades. Se pensó que todos o la gran mayoría iban a contestar afirmativamente, sin embargo solo lo hicieron 22 alumnos (8,9%).

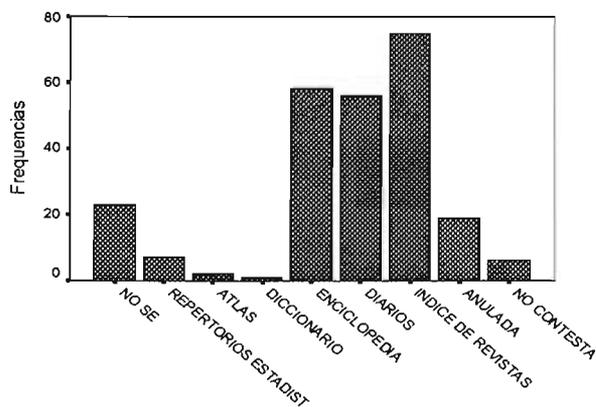
Según estos resultados se puede señalar que los alumnos no están conscientes o no perciben cuando necesitan y utilizan la información, y por este motivo es de suma importancia inculcar, sensibilizar y resaltar la importancia que tiene la información para apoyar los estudios académicos en los alumnos. Es importante que ellos identifiquen y reconozcan la importancia de ésta.



Gráfica n° 5 ¿Usas la información para trabajos de investigación?

2. CONOCER FUENTES

De acuerdo con los resultados en esta área podemos señalar que los alumnos tienen una gran dificultad para identificar la fuente correspondiente sobre un tema actual y específico; en este caso el localizar información de las “últimas investigaciones sobre la clonación”. Solamente 75 alumnos (30,4%) contestaron correctamente esta pregunta (ver Gráfica n° 6). Se puede apreciar que existe una confusión y desconocimiento de parte de los alumnos, ya que mencionaron que este tema se puede encontrar en una enciclopedia, en un diario, diccionarios o atlas. Lamentablemente 176 alumnos (61,9%) no saben, no contestan o contestan en forma errónea que esta información puede hallarse en un “Índice de Revistas”.



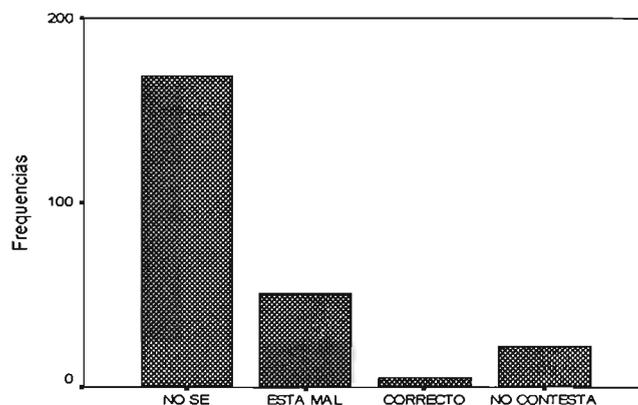
Gráfica n° 6 Últimas inv. científicas sobre la clonación

Además del desconocimiento de la fuente del “Índice de Revistas” se puede apreciar que los alumnos también carecen de la habilidad informativa para conocer que “una noticia sobre la asunción del presidente Zapatero de España se puede encontrar en un diario”, menos de la mitad del universo de los encuestados conoce correctamente esta fuente, esto es, 112 alumnos (45,3%).

En relación a las otras fuentes consultadas (Atlas, Repertorios Estadísticos, Diccionarios y Enciclopedias) la mayoría de los alumnos respondió en forma correcta, de esto se puede inferir que los alumnos conocen la información que contienen estas fuentes de información.

III. ESTRATEGIAS DE BÚSQUEDAS

En relación a esta área se puede indicar que la mayor parte de los alumnos no saben construir las estrategias de búsqueda, sobretodo en el ejercicio de “Truncación” debido a que solamente 5 alumnos (2%) contestaron correctamente. La elevada cantidad de respuestas (97,9%) “no sé”, “esta mal” y “no contesta” hace pensar que los alumnos no han tenido la oportunidad de realizar estrategias de búsqueda bajo este modalidad, por este motivo es necesario fomentar el ejercicio de esta estrategia de búsqueda en el diseño del programa de formación (ver Gráfica n° 7).



Gráfica n° 7 Estrategia de búsqueda: Truncación

Además se identificó que los alumnos desconocen como utilizar los operadores y a la vez no detectan las opciones para buscar información en el catálogo automatizado de la propia biblioteca, esto hace pensar que los alumnos también desconocen los catálogos automatizados de otras bibliotecas.

Otro de los problemas que se detectaron fue que los alumnos no distinguen los términos “MATERIA” y “PALABRA CLAVE”, esto es; 133 alumnos (53,8%) contestaron correctamente que entre “materia” y “palabra clave” no se recupera la misma información, en cambio 45 alumnos (18,2%) respondieron en forma equívoca la pregunta, 68 alumnos (27,5%) no saben sobre este tema y un alumno (0,4%) no la contestó.

Por este motivo, se considera necesario que los alumnos distingan entre estas dos conceptos con el fin de que puedan recuperar información relevante y en forma rápida de acuerdo con sus requerimientos, ya que el 45,7% de la población de estudiantes no los conoce.

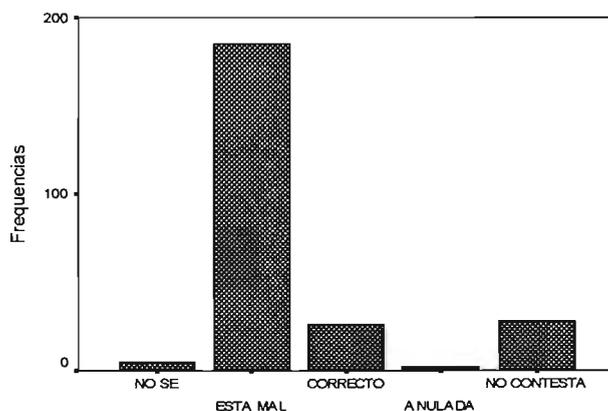
La pregunta del gráfico se complementó con la siguiente ¿En cuál de las dos formas de búsqueda recuperas más información específica? a la cual 107 alumnos (43,3%) contestaron en forma correcta que a través de la “materia” se recupera más información, 82 alumnos (33,2%) respondieron en forma incorrecta que por “palabra clave”, 54 alumnos (21,9%) no saben esta diferencia y 4 alumnos (1,6%) no contestaron esta pregunta. Gran parte de los alumnos (55,1%) desconocen esta estrategia de búsqueda, por este motivo se hace necesario reforzarla en un programa de formación de usuarios.

4. LOCALIZAR INFORMACIÓN

En cuanto al área “Localizar Información” se observa que 91 alumnos (36,8%) a partir de un número de clasificación pudieron deducir que esta clave es una representación en la cual se puede localizar un determinado material, también se pudieron inferir la materia y la fecha de publicación de un material. Lamentablemente 156 alumnos (63,2%) contestaron en forma incorrecta la pregunta o indican desconocer el significado del número de clasificación.

A la pregunta ¿Qué dato necesitarías para localizar una novela de Gabriel García Márquez en la estantería? se puede detectar la misma situación anterior: que los alumnos desconocen el dato preciso para localizar una obra determinada. 84 alumnos (34%) respondieron en forma precisa a esta pregunta y 137 los alumnos (55,5%) desconocen que se necesita un número o código o clave de clasificación para ubicar el material que requieren.

En relación a la pregunta ¿Para localizar la Enciclopedia Hispánica te diriges a la colección de? Se puede detectar que los alumnos no saben ubicar y relacionar el tipo de material y la sección a la cual pertenece. Solamente 27 alumnos (10,9%) contestaron en forma correcta a la pregunta (ver Gráfica n° 8). Se puede señalar que casi el 75% de los alumnos desconoce la relación fuente – colección o sección lo que produce una confusión y pérdida de tiempo en la localización de las fuentes.



Gráfica n° 8 Localizar la Enciclopedia Hispánica

Es indispensable que todos los alumnos conozcan como localizar un material en la estantería independientemente de cualquier sistema de clasificación. Esto cobra gran relevancia

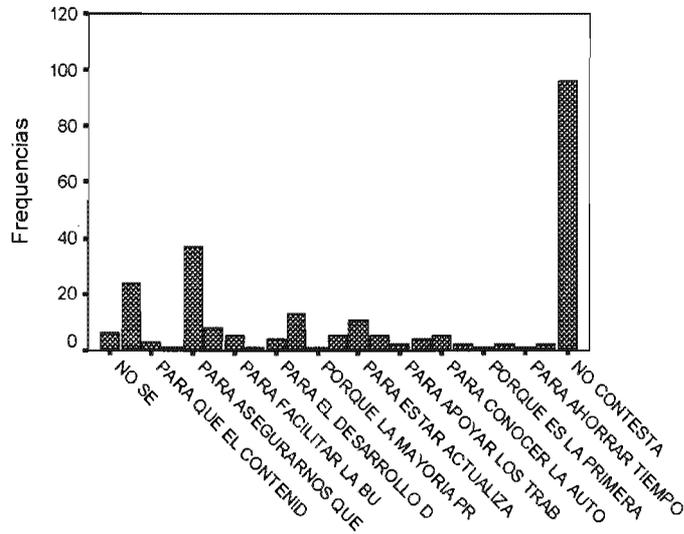
debido a que la mayoría de las bibliotecas de instituciones universitarias cuentan con secciones de estanterías abiertas o de libre acceso. En el sistema de biblioteca de la UTA es imprescindible hacerlo debido a que en el año 2005 se colocará la mayor parte de la colección bajo la modalidad de libre acceso.

5) CAPACIDAD PARA EVALUAR LA INFORMACIÓN

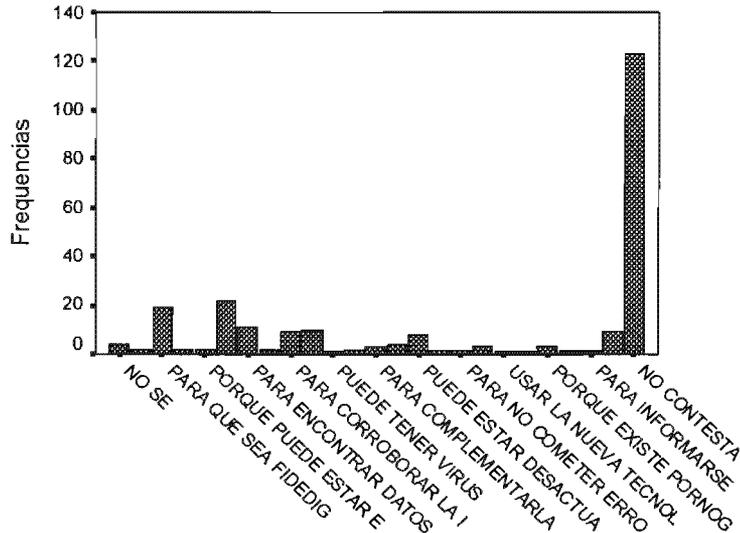
La mayoría de los alumnos están concientes de que es necesario evaluar la información, y es así que a la pregunta *¿Cuándo seleccionas información te fijas en? (Señala 3 criterios en orden de importancia, ejemplo: 1 = Muy importante, 2= importante, 3= menos importante).*

Como primer criterio “muy importante” por el cual se inclinaron fue la disponibilidad, con un total de 42 alumnos. Dentro del primer criterio “importante” 42 alumnos (17%) consideran en primer lugar como importante al seleccionar información al “autor” y por último en el criterio “menos importante” se puede señalar que 33 alumnos (13,4%) consideran en primer lugar al “idioma” al momento de evaluar la información.

Por otro lado los alumnos mencionaron dos razones del *¿Por qué es necesario evaluar la información publicada en Internet? Como primera razón se puede señalar que 37 alumnos (15%) se inclinaron a que en Internet existe una gran cantidad de información y en segundo lugar 22 (8.9%) mencionaron que es necesario verificar la información con el fin que sea “fidedigna” (ver Gráfica nº 9 y 10). Si bien 96 alumnos no contestaron esta pregunta se puede inferir que la gran parte de los alumnos saben que en Internet se puede encontrar una variada gama de información “no confiable”.*



Gráfica n° 9 - 1ª. razón de la importancia de evaluar la inf. en Internet



Gráfica n° - 10 2ª. razón de la importancia de evaluar la información

Un poco más de la mitad de los alumnos (58,7%) no tiene el hábito de verificar los dominios de una URL. Esto quedó reflejado en las dos preguntas siguientes: en la primera los alumnos no pudieron identificar el dominio de una URL que era incorrecto, y más de la mitad de los alumnos (55,9 %) respondieron de forma equivocada o bien lo desconocían, mientras que en la segunda pregunta los alumnos no pudieron ordenar según la importancia y el nivel de confiabilidad los dominios de las URL (.com., .org, .edu, .gov y net), solamente 10 alumnos (4%) contestaron correctamente a la pregunta.

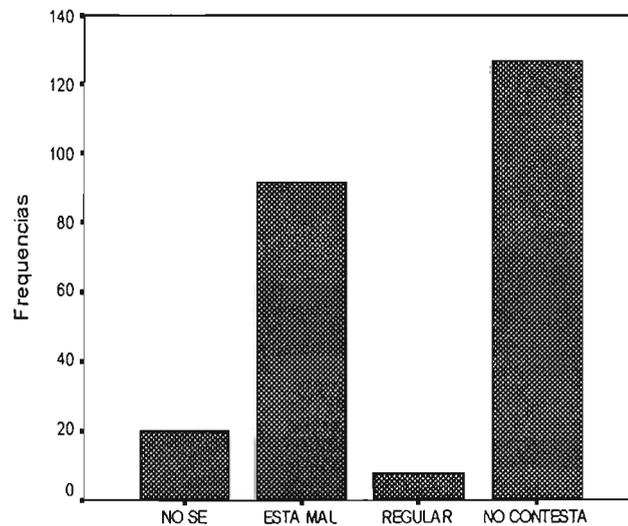
6) ORGANIZAR LA INFORMACIÓN

En la gráfica n° 11 se puede apreciar que los alumnos no tienen la habilidad para realizar una referencia bibliográfica, y por este motivo es necesario crear los mecanismos para que en universidad se adopten las normas correspondientes. La biblioteca las debe dar a conocer y enseñar a toda la comunidad universitaria, en especial a los académicos para que la difundan y promuevan entre sus alumnos.

Ningún alumno realizó la referencia bibliográfica en forma correcta, solamente 8 alumnos (3,2%) confeccionaron en forma regular la referencia, registrando el autor, título y año. Por otro lado, 92 alumnos (37,2%) la realizaron incorrectamente sin ningún orden o bien colocaban el número de clasificación en el recuadro; otros mencionaban que el título era la referencia bibliográfica o que el libro se trataba de historia o religión. 20 alumnos (8,1%) no saben como realizar la referencia y más de la mitad de los alumnos (51,4%) no contestaron la pregunta.

A los alumnos que realizaron la referencia se les consultó ¿Qué norma habían utilizado? De los cuales 26 (10,5%) alumnos mencionaron haber utilizado una norma; 10 de ellos (4%) respondieron que utilizaban la “norma de la biblioteca”, mientras que 3 alumnos lo hicieron por “cronología” (1,2%). Como se puede apreciar los alumnos no tienen la habilidad informativa para realizar una referencia bibliográfica y no conocen las normas adecuadas para organizar la información debido a que ninguna respuesta concuerda con las normas internacionales ISO o APA u otras, incluso no existe ninguna mención a la Universidad de Chile quien ha elaborado pautas adaptadas para el medio local.

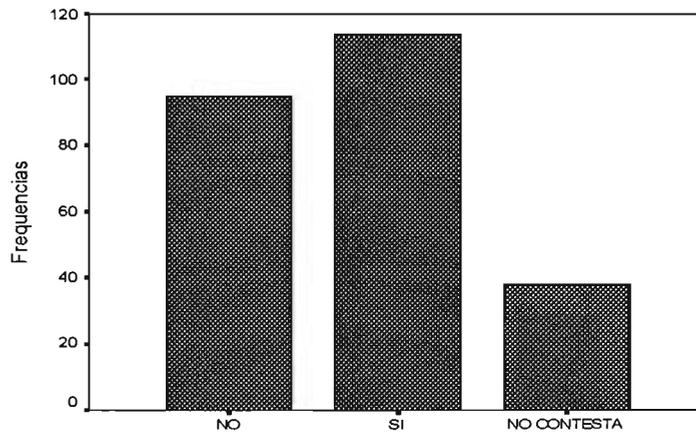
Por último se puede señalar que en su gran mayoría los alumnos no identifican a una referencia bibliográfica correctamente. Sin embargo pocos alumnos tienen alguna idea sobre el tipo de material al cual corresponde la referencia. Se puede deducir que los alumnos no reconocen la referencia de un artículo de una revista, de una tesis, de una página web o de un artículo de diario. Se puede mencionar el caso de una referencia de un artículo de revista, en que solamente 13 alumnos (5,3%) respondieron que la referencia pertenecía a un “artículo de revista”, 20 alumnos (8,1%) indicaron que la referencia era de una “revista”, y 113 alumnos (45,7%) contestaron en forma errónea.



Gráfica n° 11 Elabora una referencia bibliográfica

III) FRECUENCIA DE USO

En cuanto al rubro sobre “Frecuencia de Uso” se reporta que menos de la mitad de los alumnos (46,2%) no conocen los servicios que ofrece la biblioteca (ver Gráfica n° 12). Se puede deducir que las charlas que ofrece la biblioteca a los alumnos de primer ingreso no son un mecanismo suficiente y significativo para que los alumnos identifiquen los servicios de ésta. Por este motivo se necesita impartir un curso a todos los alumnos que ingresan a la Universidad, ya que se ha detectado que en su gran mayoría los servicios no se utilizan.



Gráfica n° 12 ¿Conoces los servicios de la biblioteca?

Además el gran porcentaje de alumnos que no conocen los servicios que tiene la biblioteca repercute en el uso que les den. Esto queda reflejado en el poco uso de los servicios: 39% de los alumnos utiliza el servicio de orientación, 52% utilizan el servicio de búsquedas en bases de datos, 40% usa el servicio de préstamo interbibliotecario, 30,9% el servicio de conmutación bibliográfica, 49% la hemeroteca, 32,8% el servicio de referencia, 50,6% el servicio de bibliografías. El servicio que utilizan con mayor frecuencia los alumnos es el Internet con el 61,5%.

A pesar de que los alumnos utilizan mayormente el servicio de Internet se pensó que el uso de las bases de datos iba a tener un índice alto, sin embargo se detectó que los alumnos no utilizan este servicio. Utilizan la Base de Datos Ebsco 21 alumnos (8,1%), la CITISEER 21 alumnos (8,1%), la ISI 19 alumnos (7,7%), la Microjuris 21 alumnos (8,1%) y 19 alumnos (7,7%) hacen uso de la base de datos BIT Numerical Mathematics.

A través de estos se puede señalar que una charla sobre los servicios que ofrece la biblioteca debe ir formar parte de un programa de formación de usuarios riguroso que incluya ejercicios y que sea significativo para los alumnos. Además se ha visto que la carencia de habilidades informativas incide en el uso de los servicios y repercute en sus actividades puesto que los alumnos están limitados para localizar información y no van más allá de esto.

IV) PERCEPCION DE UTILIDAD

Las respuestas a las preguntas sobre la “Percepción de Utilidad” reportaron que los alumnos están conscientes de la necesidad de que la biblioteca imparta un curso para desarrollar habilidades informativas, ya que 98 alumnos (39,7%) señalan que es “muy importante”, 79 alumnos (32%) mencionan que es “importante”, 47 alumnos (19%) indican que es “algo importante”, 12 alumnos (4,9%) expresan que “no tiene importancia”, 2 alumnos (0,8%) “no saben” y 9 alumnos “no contestaron”.

De acuerdo con las respuestas anteriores se puede afirmar que la mayoría de los alumnos reconocen que es muy importante relacionar los cursos de DHI con las tareas y los proyectos de investigación. Además están dispuestos a asistir a estos cursos, ya que 165 alumnos (66,8%) respondieron que les gustaría asistir a los cursos de DHI que impartirá la biblioteca; solamente 18 alumnos (7,3%) mencionaron lo contrario, 56 alumnos (22,7%) no saben y 8 alumnos (3,2%) no contestan.

142 alumnos (57,5%) señalaron que estos cursos de preferencia deben ser impartidos “una vez a la semana”, en cambio 39 alumnos (15,8%) lo harían “dos veces por semana”, 16 alumnos (6,5%) participarían “tres veces a la semana”, 9 alumnos (3,6%) dispondrían “solo una vez al mes”, 8 alumnos (3,2%) asistirían “una vez cada dos semanas” y en sexto lugar 5 alumnos (2%) lo harían dependiendo del tiempo del que dispongan. Los alumnos en su gran mayoría mencionan como primera opción para asistir a los cursos una vez a la semana, sin embargo es necesario considerar todas las opciones debido a que algunos alumnos trabajan o no tienen el tiempo para asistir un día determinado, por este motivo será estratégico considerar horarios diferentes para que todos los usuarios puedan participar.

Finalmente a la pregunta ¿Consideras que la información es una herramienta para el apoyo de tus trabajos de investigación? y ¿Por qué? (Ver Gráfica nº 13) se puede reportar que la mayoría de los alumnos la responden “afirmativamente” y en primera opción con 55 respuestas (23,3%) es la “base fundamental para los trabajos”, 38 respuestas (15,4%) mencionaron que “permite un mayor conocimiento del tema”, 22 respuestas (8,9%) indicaron “la confiabilidad que da a los trabajos de investigación”, 13 respuestas (5,3%) que mejora la calidad de los trabajos, 8 respuestas (3,2%) mencionaron que facilita el desarrollo del trabajo.

manera de localizar información. Saben evaluar la información que se encuentra en Internet, sin embargo carecen de habilidad para localizar “índices de revistas” y se les dificulta hacer estrategias de búsquedas utilizando el concepto de “truncación”, a la vez que no pueden realizar y distinguir una referencia bibliográfica.

El nivel Medio: Conocen la importancia que tiene la información para sus actividades, pueden discriminar la diferencia que existe entre las fuentes de información y las pueden ubicar, pero carecen de la habilidad para realizar estrategias de búsquedas con el término de “truncación”, ni pueden realizar una referencia bibliográfica. Pero, algunos pueden identificar una referencia con la fuente respectiva

El nivel Bajo: La mayoría de los sujetos no están conscientes de la importancia que tiene la información para las actividades académicas. Carecen de las aptitudes necesarias para localizar información, cuentan con mínimas habilidades para realizar estrategias de búsquedas de información sobre todo con el concepto de “truncación”. Le es difícil evaluar información que se publica en Internet; y al igual que en los anteriores niveles, a los sujetos de este nivel le es difícil construir una referencia bibliográfica y además les cuesta trabajo diferenciar a la referencia bibliográfica con su fuente de información correspondiente.

Por último, los alumnos están conscientes sobre la importancia de las habilidades informativas y además desean participar en estos programas pero los limita la falta de aptitudes. Por este motivo la biblioteca debe diseñar un programa de formación de usuarios acorde a las nuevas directrices de la universidad.

5.6.8. ENTREVISTAS CON FUNCIONARIOS: FOCUS GROUP – BIBLIOTECARIOS

Se consideró necesario realizar una reunión con los profesionales bibliotecarios con el fin de conocer sus puntos de vista sobre los aspectos relevantes para diseñar un plan de formación de usuarios que fomente el desarrollo de habilidades informativas.

Esta vez se designó a la secretaria de Servicios al Público la responsabilidad de ser la moderadora del focus group, y al igual que la moderadora anterior se le mencionaron las instrucciones para su realización y se le explicó el objetivo del focus.

Fue necesario explicar a los bibliotecarios la razón del focus debido a que estos se encontraban realizando actividades urgentísimas e informes para el proyecto MECESUP, asimismo se estaban realizando cotizaciones del nuevo mobiliario de la biblioteca. Ellos aceptaron inmediatamente pues conocen la importancia que conlleva esta situación y es importante que el grupo esté coordinado de la mejor forma posible.

Para concertar la cita para los cuatros bibliotecarios se determinó el día 28 de Julio del 2004, de 9:30 a 11:30 horas. La directora de biblioteca no se encontraba asumiendo sus funciones en ese período debido a que estaba de vacaciones, sin embargo no tuvo mayores problemas en asistir a dicha cita y a la vez indicó que era fundamental que los bibliotecarios estén preocupados por los usuarios, sobretodo si el presente año se inaugura la nueva biblioteca.

El lugar indicado fue la oficina de la directora de biblioteca debido a que este es un lugar donde siempre se reúne el personal de biblioteca para tratar asuntos relacionados con en ésta.

El día anterior a la realización del focus group la secretaria de dirección recordó a los participantes la cita y la hora señalada.

Previamente a la realización del focus se realizó una reunión con la moderadora y el ayudante para afinar los últimos detalles.

Se le solicitó a la secretaria de dirección que no traspasara ninguna llamada a los entrevistados y se le indicó que los bibliotecarios estaban en reunión importante en caso de que llamara alguna persona a excepción de las autoridades de la institución. También se les solicitó a los participantes que apagaran su teléfono celular debido a que cualquier interrupción impediría el flujo de las respuestas de parte de los otros participantes.

Los cuatros participantes llegaron y se notó su disposición, ya que estaban ansiosos en responder las preguntas. Antes que nada la moderadora les dio las gracias por haber asistido y por el tiempo invertido. Ella señaló el objetivo del focus y se comenzó la sesión con una breve exposición (con apoyo de power point) dada por el ayudante, sobre la importancia de la formación de usuarios en instituciones de educación superior y el concepto de DHI.

Una vez terminada la exposición la moderadora inicio la entrevista y les mencionó lo importante que iban a ser sus comentarios para la investigación e inició este proceso con la siguiente pregunta:

¿Conocen el actual modelo que tiene la biblioteca para informar los servicios que ofrece?

- Sí lo conozco porque en este momento yo lo imparto.
- Se que a los alumnos se les informa a través de las charlas a los primeros años. Además se usa el correo electrónico para informar a los académicos algún nuevo servicio y a los alumnos se les informa a través de carteles pegados en los pasillos de la biblioteca.
- Si conozco que se dicta una charla a los primeros años en el periodo marzo – abril, donde se les informa los servicios que tiene la biblioteca, el horario, las secciones y además se les explica en forma breve el reglamento.
- Se que hacen una charla pero desconozco lo que se hace debido a que tengo muy poco tiempo trabajando en la biblioteca.

La moderadora indicó si había más comentarios sobre la pregunta, pero como no los hubo se continuó con la siguiente interrogante. **¿Cuál es la opinión actual sobre este modelo?**

- En realidad el modelo debe mejorarse pero nos faltan recursos y elementos para dar una mejor formación de usuarios. Es necesario tenerlo en cuenta como primera prioridad, pero actualmente nos hace falta una sala especialmente implementada para atraer a los usuarios.
- Personalmente no me gusta, preferiría que se diera la formación de usuarios a todos por igual para que todos tengan las mismas posibilidades, y además informar por e-mail a toda nuestra comunidad de usuarios.
- Creo que es necesario seguir otra metodología, más rigurosa, con el fin de entregarle a los alumnos de cada carrera lo que ellos necesitan específicamente y es necesario hacerlo a corto plazo.
- Sería bueno instruir a todos los alumnos en materia del uso de la información con el fin que obtengan un mejor provecho de los recursos que existen en la biblioteca.

Al momento de responder la pregunta los bibliotecarios movieron la cabeza en señal de que es importante modificar radicalmente el modelo actual y a la vez se pudo notar que reflexionaron en silencio sobre este asunto. Aquí la moderadora interrumpió y les mencionó si **¿conocían que eran las habilidades informativas?** a lo cual los entrevistados respondieron de la siguiente manera:

- Conozco algo, pues habíamos tenido un curso relacionado con este tema.
- Eso se deduce del significado por los componentes del nombre (habilidades informativas).
- Yo conozco una investigación de tesis que se está llevando a cabo en la Universidad de Playa Ancha¹³⁹, pero aquí determinan las habilidades informativas como infoalfabetización y considero que es lo mismo solo que con otro nombre. Además la Universidad Católica del Norte está tomando esta iniciativa para aplicarla a la biblioteca y nosotros debemos hacer lo mismo para nuestros usuarios.
- Si los había oído y hace poco nos dieron un curso general sobre estas habilidades. El objetivo es que los estudiantes sean independientes en el uso de la información y sería interesante comenzar con este proceso para los alumnos de primero y los que están en último año para que les ayude en sus tesis.

Se veía en la expresión de sus rostros la disposición para responder y a la vez se apreciaba su concentración en las preguntas que se hacían. Ante esta actitud la moderadora continuó realizando las preguntas. La siguiente fue **¿Un programa DHI puede estar relacionado con los cursos impartidos por los académicos?**

- Creo que puede estar relacionado y pienso que debe hacerse a través de los jefes de carreras o con los académicos más cercanos a la biblioteca.
- Y además, los bibliotecarios estamos tomando un Diplomado en Gestión Curricular de Educación a Distancia, con el fin de que los cursos que se impartan estén relacionados con búsqueda de información, elaboración de investigaciones, tesis, etc.
- Es el punto de inicio para crear una colaboración con los académicos con el fin de que los cursos sean más significativos para los alumnos, así se formaría a un

¹³⁹ La Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación, se encuentra ubicada en la Quinta Región, en la ciudad de Valparaíso. En esta Universidad se imparte la carrera de Bibliotecología

alumno que aprende más rápido y desarrolla una autonomía en relación al uso de la información.

- Sí puede estar relacionado con las materias que dictan los profesores pero primero hay que conversar con ellos, crear todo un ambiente para dialogar.

La moderadora enlazó la pregunta anterior con la siguiente **¿Uds. estarían dispuestos a colaborar en el diseño de este programa?**

- Por supuesto, uno de los objetivos que el proyecto contempla es desarrollar habilidades informativas
- Por supuesto.
- Sí tenemos tiempo, estoy dispuesto a participar en desarrollar un programa de formación de usuarios. Sin embargo no me llamaría la atención impartirlo.
- Yo estoy dispuesto a colaborar solamente en el diseño, pero no me gustaría impartirlo.

Al momento de terminar la pregunta los participantes contestaron con gran énfasis y positivamente a la colaboración y apoyo para diseñar el programa.

Se continuó con la secuencia de preguntas y la moderadora les preguntó **¿Los bibliotecarios están preparados para trabajar con los académicos? Si no lo estamos, ¿Qué nos hace falta?**

- No creo, pero estamos preparándonos para eso con cursos de capacitación tanto de la universidad como por el proyecto.
- Considero que estamos preparados para trabajar y participar junto a los académicos
- Hay que tener una disposición abierta para trabajar con los académicos y considero que es un gran desafío que tenemos que enfrentar.
- Considero que es difícil, yo no conozco a todos los académicos pero es difícil que una persona que no es del área entre a la de ellos.

Casi todos expresaron preocupación en cuanto a la actualización de conocimientos y a los retos por resolver, sin embargo una entrevistada afirmó segura que estaba preparada para trabajar con los académicos. A los gestos de preocupación se les sumó un silencio que los dejó pensativos. Como no hubo más comentarios al respecto la moderadora prosiguió con la siguiente pregunta. **¿Consideran que los académicos estarán dispuestos a participar?**

- Sí, yo creo que ellos participarían, pero hay que seducirlos, no veo porque dirían que no.
- Creo que la mayoría estaría dispuesto. Se deben resolver problemas como los horarios. En la biblioteca nueva existe una sala de capacitación para más de 20 personas, es decir tenemos el espacio y la infraestructura.
- Yo creo que sí pero no toda; la mayoría por el tiempo invertido. Algunos profesores tienen demasiada carga de trabajo y yo creo que le darían prioridad a otras cosas, habría que preguntarles mejor.
- Creo que es difícil pero no imposible que ellos colaboraran, es necesario crear los mecanismos necesarios para eso.

En relación a la pregunta anterior la moderadora les consultó **¿Cómo se puede trabajar con los académicos?**

- Empezando a conversar con ellos, con los más cercanos a la biblioteca, con los que se ha trabajado antes y eso tendría un efecto multiplicador.
- Entregándoles un programa de trabajo que sea de real interés para ellos, por ejemplo: bases de datos que incluyan material de su área de estudio, apoyo en proyectos de investigación, motivarlos a utilizar la biblioteca lo que más puedan.
- Bueno considero esencial que se comience con algunos académicos y luego coordinar actividades en conjunto.
- Sí, los bibliotecarios deben tener una actitud positiva y debemos acercarnos nosotros para que él sienta confianza en lo que hacemos y paulatinamente ir creando lazos.

Ante la pregunta anterior se puede mencionar que los entrevistados adoptaron una actitud optimista y expresaron las soluciones para estrechar la relación con el personal académico. Sin

embargo esta actitud cambió cuando la moderadora les preguntó **¿Cómo aprecian esta relación entre académicos y bibliotecarios?**

- No es muy cercana, pero habrá que buscar una estrategia para ganarlos.
- Creo que de parte de los académicos existe desconfianza en cuanto al servicio que un bibliotecario le puede entregar. Puede ser también porque existe desconocimiento de esta profesión.
- Yo creo que falta credibilidad en lo que hacemos y no difundimos lo que hacemos.
- No podría decir mucho al respecto ya que no conozco a los académicos en sí, no he tenido mucho contacto debido a que trabajo en oficina.

La moderadora hizo una pausa y les consultó si este modelo (asociación con el académico) se llega a impartir en la biblioteca. **¿Uds. consideran que este proceso cooperativo mejora el aprendizaje de los estudiantes?**

- Considero que sí, pero el resultado no creo que sea inmediato para el alumno sino que sería a mediano y largo plazo.
- Sí, lo motivaría a utilizar los servicios de la biblioteca y lo más importante se sentirían tomados en cuenta.
- Por supuesto que sí, esto sería beneficioso para el alumno.
- Sin duda que un trabajo en conjunto tiene mayores resultados que al hacerlo solo. Los bibliotecarios colocan las áreas para trabajar y los académicos indicarían en que área hay que dar una mayor profundidad.

En la siguiente pregunta la moderadora los incitó a reflexionar sobre el futuro y les dio unos minutos para que contestaran la siguiente pregunta **¿Cómo ven el rol del bibliotecario en esta nueva etapa que se inicia?** Los bibliotecarios meditaron en este tiempo y respondieron lo siguiente:

- Considero que los bibliotecarios tendrán un rol más proactivo.
- En cambio yo considero que será de suma importancia, tendremos un rol más protagónico, y ese rol será de guía en la educación de usuarios, se le enseñará las técnicas para que ellos encuentren la información y no se les dará el trabajo hecho.

- Yo considero que será un rol más avasallador, es decir, los bibliotecarios debemos ir al encuentro con los académicos, con los alumnos, etc. No podemos quedarnos tranquilos y decir que el trabajo venga a mí, sino que todo lo contrario hay que llevar la vanguardia.
- Opino lo mismo, por eso es necesario capacitarnos para poder capacitar a los funcionarios, académicos y por su puesto los alumnos.

¿Cuál es la visión de la formación a futuro? En relación a la segunda pregunta los bibliotecarios contestaron:

- La idea es que se aprovechen al máximo los espacios de la biblioteca como su acervo, para que los usuarios seleccionen sus fuentes de información y apoyen sus trabajos.
- Formar usuarios autónomos capaces de utilizar la totalidad de los servicios que ofrece la biblioteca. Además de ser un difusor del conocimiento en cuanto a manejo de técnicas de búsqueda de información, entre sus pares.
- Yo pienso que la formación de usuarios es que el alumno o el usuarios se independice, nosotros le enseñamos y el tendrá que hacerlo solo después. La idea que tengo es que se les enseñe a usar las bases de datos. Generar módulos temáticos y por especialidad.
- Bueno yo diría que veo un futuro alentador, como se viene la inauguración de la biblioteca yo creo que es importante enseñarles las nuevas secciones que habrá y como buscar en la estantería abierta. También veo que tendremos que trabajar centrados en todos los problemas que tiene el alumno para encontrar la información.

5.6.8.1 TABULACIÓN: FOCUS GROUP BIBLIOTECARIOS

Los bibliotecarios conocen las charlas que se ofrecen a los alumnos, sin embargo una no las conoce por haber ingresado recientemente a laborar en la institución. A la pregunta **¿Cuál es la**

opinión actual sobre este modelo? Los encuestados coinciden en estar en desacuerdo con estas charlas y a la vez señalan que es imprescindible que se mejore lo antes posible.

En relación a la pregunta **¿Conocen qué son las habilidades informativas?** los entrevistados indicaron que efectivamente conocen este concepto y es necesario aplicarlo a la biblioteca.

Señalan que un programa de DHI puede estar relacionado con las asignaturas que dictan los académicos y además dispuestos a colaborar en el diseño del programa, sin embargo a dos entrevistados no les gustaría impartirlo.

A la pregunta **¿Los bibliotecarios están preparados para trabajar con los académicos?** Señalan que no se está preparado para trabajar con los académicos, unos señalan que es difícil. Solo una entrevistada señala que se preparado para trabajar con éstos. Además consideran que los académicos colaborarán para llevar a cabo el objetivo en conjunto, sin embargo indican que no todos participarán por el tiempo invertido que conlleva esta actividad.

La pregunta anterior se complementó con la siguiente **¿Cómo se puede trabajar con los académicos?** y señalaron que es importante despertarle el interés paulatinamente y es necesario que las propuestas nazcan de los mismos bibliotecarios. Actualmente la relación entre los bibliotecarios y los académicos no es muy cercana por este motivo es necesario estrecharla.

A la pregunta **¿Uds. consideran que este proceso cooperativo mejora el aprendizaje de los estudiantes?** Todos los entrevistados señalaron la importancia y los beneficios para los alumnos al trabajar en conjunto.

En relación a la visión y rol de los bibliotecarios señalaron que es importante desarrollar estas habilidades en el alumno para la búsqueda y localización de información con el fin que éste sea un usuario autónomo.

5.6.9. FORMA DE HACER EL DIAGNÓSTICO

El sistema de biblioteca de la UTA ofrece a los estudiantes de primer ingreso diversas charlas solamente de tipo general sobre los servicios.

Primeramente se envía una carta a todos los jefes de carreras para informarles sobre estas charlas y para coordinar estas actividades en la biblioteca o en las dependencias de la facultad de la carrera. Por lo general las charlas tienen una baja aceptación por parte de los Jefes de Carreras debido a que no todos responden a estas actividades, por este motivo no se imparten al 100 % de los nuevos alumnos.

Las charlas se apoyan con presentaciones en power point y folletería, como por ejemplo: trípticos, reglamento de la biblioteca, hojas informativas sobre diversos recursos de información, calendarios, etc. El contenido de estas charlas es solamente expositivo, e incluye las siguientes temáticas:

- Objetivo de la biblioteca;
- Misión de la Biblioteca;
- Breve historia de la Biblioteca;
- Bibliotecas del Sistema;
- Servicios;
- Horarios;
- Reglamento de la biblioteca, y
- Una demostración para solicitar un determinado libro.

Estas actividades tienen duración de una hora aproximadamente y se les pregunta a los alumnos por las inquietudes que le han surgido en el momento. No existe ninguna evaluación sobre estas charlas informativas, tampoco existen ejercicios para que los estudiantes puedan llevar a la práctica lo mencionado en las charlas. Se detecta la falta de actividades para que los alumnos puedan desarrollar habilidades informativas.

Por otro lado, pocos académicos solicitan a la biblioteca la realización de un taller para cursos superiores. En estos talleres se les informa a los alumnos sobre los recursos tradicionales y electrónicos con los que cuenta la biblioteca y a los que puede acceder a través de Internet. De lo mencionado, se puede inferir la carencia de comunicación e interacción que tiene la biblioteca con los académicos.

Actualmente la biblioteca identifica a los alumnos y los académicos como actores involucrados, no se propician los mecanismos para incluir a todas las personas directamente en el diseño de la biblioteca.

Existe una desvinculación entre la formación de usuarios en el uso de la información y los lineamientos nuevos de la universidad de contribuir a que los alumnos sean capaces de desarrollar a estudiantes autónomos, es decir, las charlas no cumplen los objetivos de desarrollar a estudiantes que sean capaces de utilizar la información de manera independiente.

5.6.10. CONTRASTACION PARA EL RESUMEN

Del estudio de Caso llevado en la Universidad de Tarapacá se puede determinar que el giro de un aprendizaje tradicional hacia uno centrado en el alumno implica una serie de procesos que se deben modificar, lo que implica el quehacer de los académicos y de la biblioteca con el fin de establecer actividades pertinentes para cumplir con los nuevos lineamientos planteados por la universidad.

Estos planteamientos están en directa relación con la política de la educación superior chilena, por lo que la UTA modifica su filosofía de aprendizaje con el fin de mejorar la calidad y formar a profesionales competentes, autónomos, reflexivos y analíticos para que aprendan a aprender en el transcurso de sus vidas.

De lo mencionado anteriormente se puede decir que la biblioteca y sobre todo los bibliotecarios de la UTA deben repensar los procesos de formación de usuarios, deben crear los mecanismos necesarios para acercarse a las autoridades, académicos y alumnos, para conocer sus opiniones en relación a la conformación de un diseño de formación de usuarios que se ha realizado en forma aislada sin tomar en cuenta a la comunidad de usuarios.

La biblioteca generalmente ofrece charlas a los alumnos que ingresan por primera vez a estudiar. Los contenidos son generales y son meramente informativos sobre secciones, horarios, reglamentos, etc. No existe una relación entre los planes y programas, los académicos y el nuevo modelo educativo de la institución y la política con la educación superior chilena.

La modificación del proceso de formación de usuarios es inevitable ante los nuevos entornos. Esto también quedó reflejado con las respuestas de los alumnos, bibliotecarios, académicos y de la autoridad. Ellos perciben que las charlas que realiza la biblioteca no son la mejor manera para enseñar el uso de la información en estos nuevos contextos.

De acuerdo con las opiniones de los académicos, bibliotecarios y alumnos; es necesario que se oficialice un programa de formación de usuarios en los planes y programas de estudio. Se considera necesario plantear esta situación a las autoridades relacionadas directamente con ellos (Vicerrectoría Académica y la Dirección General de Docencia) para discutir y proponer los planes de acción al respecto. Una buena iniciativa podría ser programar algunas actividades sobre el uso de la información que estuvieran acreditadas o integradas a las diferentes asignaturas.

La carencia que tienen los alumnos al ingresar a la universidad en el manejo y uso de la información son evidentes de acuerdo con el cuestionario realizado para diagnosticarlas; por este motivo es necesario desarrollar habilidades informativas que incluyan las siguientes temáticas:

- Identificar las necesidades de información;
- Realizar estrategias de búsqueda que incluyan los operadores booleanos (“y”, “o”, “no”), ejercicios de truncación, búsquedas por materia y palabra clave, búsquedas en el catálogo de biblioteca de la institución y en otros catálogos de otras bibliotecas, estrategias de búsquedas en bases de datos locales y remotas. Búsquedas en Internet;
- Conocer las fuentes de información que posee la biblioteca y las secciones donde se puede encontrar. Identificar qué tipo de información puede obtenerse de cada una de ellas;
- Localizar información a través de un número de clasificación;
- Evaluar la información, indicar los aspectos más importantes para identificar páginas de web de autoría reconocida;
- Crear y organizar la información, así como enseñar de acuerdo con las normas establecidas con el fin que el alumno pueda construir o confeccionar la referencia bibliográfica de una tesis, libros, artículo de revistas o cualquier recurso de información que utilice.

El desarrollo de estas habilidades en los estudiantes será beneficioso, ya que mejorarán la calidad de la educación, y el alumno tendrá más posibilidades para desarrollar su rendimiento, y éstas serán claves para tener egresados y profesionales que puedan desenvolverse mejor en sus actividades académicas y cotidianas.

A través del *Cuestionario de diagnóstico para detectar las habilidades informativas* se pudo constatar que los alumnos que ingresan por primeras vez a la institución y que en su mayoría son egresados de establecimientos públicos o subvencionados están confusos y carecen de tales aptitudes por lo que se hace imprescindible desarrollarlas y asegurarlas para las nuevas generaciones de profesionales. Los alumnos están conscientes de que carecen de habilidades para hacer buen uso de la información y piensan que la integración de los bibliotecarios a las actividades académicas, el acercamiento a los profesores, y el escuchar sus opiniones será de gran ayuda para obtener rendimientos favorables en sus carreras.

Por otro lado, la biblioteca debe estar en contacto con los académicos y sobre todo con los de metodología de investigación, con el fin de acordar pautas o normas para la realización de la tesis. Como quedó reflejado en los resultados del *Cuestionario sobre diagnóstico de habilidades informativas* solamente 7 alumnos realizaron en forma regular una referencia bibliográfica, por este motivo se hace imprescindible esta relación con el profesor para poder uniformar pautas de organización de la información. Es necesario que los bibliotecarios convenzan a los académicos con el fin de ganar el reconocimiento y confianza para que el programa pueda implementarse.

De acuerdo con las opiniones de los alumnos, académicos, bibliotecarios y la autoridad; el diseño del programa de formación de usuarios deberá estar estructurado con ejercicios prácticos relacionados con las actividades académicas de los estudiantes en miras de que sea más significativa para ellos.

Si se desea llevar a cabo un programa de formación de usuarios es necesaria la cooperación de la comunidad universitaria; pues es un elemento esencial. Se pudo apreciar el apoyo de parte de la autoridad, los académicos, los alumnos y el personal de cómputo para conformarlo.

Las opiniones, las respuestas, las sugerencias y las consideraciones de los involucrados directamente son la mejor manera para conocer sus puntos de vista para diseñar un programa. Si la biblioteca diseña un programa de formación de usuarios sin considerar la participación de los involucrados, éste se verá sesgado y puede no contemplar los contenidos, didáctica, horario que realmente se necesitan. La actitud proactiva de los involucrados en la UTA es beneficiosa para su realización.

Como se pudo apreciar en el *Cuestionario diagnóstico sobre HI*, los alumnos no utilizan ni aprovechan los recursos de información que posee la biblioteca. Esto implica que los alumnos y también los académicos desconocen estos recursos. Por este motivo se hace imperioso un acercamiento de la biblioteca hacia los académicos. Además la integración de los académicos para diseñar un programa de formación es fundamental para fomentar el uso de la biblioteca.

A su vez es necesario sensibilizar primeramente al personal de biblioteca, para luego comenzar con las autoridades, los académicos y los alumnos sobre la importancia y los beneficios que conlleva el desarrollo de las habilidades informativas dirigidas a lograr los objetivos de la institución.

Se considera imprescindible que la biblioteca adopte nuevas formas de comunicación con el fin de interactuar con su comunidad universitaria. El contacto permanente con la comunidad le permitirá estar actualizada con los requerimientos necesarios en la realidad. A través de reuniones, tanto con los académicos que pertenecen al comité de biblioteca y los otros profesores, alumnos y autoridades ayudarán a tener una retroalimentación para diseñar los contenidos del programa de formación de usuarios más provechosos para los alumnos. La participación de cada estamento de la universidad es fundamental para llevar a cabo el cambio de la biblioteca y la formación de usuarios.

Si bien algunos académicos ven a la biblioteca de forma pasiva, y sin interacción con los usuarios y que no se integra a los procesos de enseñanza y aprendizaje en esta nueva etapa, seguramente éstos tendrán una imagen desfavorable de la biblioteca.

Al asociarse junto a los académicos para conocer las necesidades y la de sus alumnos, mejorarán la concepción que tienen de la biblioteca y las relaciones entre ambos. El objetivo es integrar paulatinamente a todos los académicos con el fin de desarrollar profesionales capaces en el uso de la información y conscientes de que ésta es indispensable para toda la vida. Por este motivo, es necesario que el bibliotecario tenga las habilidades para interactuar y trabajar en forma grupal.

De las respuestas mencionadas por los académicos podemos apreciar que desean participar en el diseño siempre y cuando los contenidos estén relacionados con sus áreas. A su vez los alumnos prefieren esta forma debido a que tendrá más significado que lo realizado hasta ahora. Por este motivo los programas deben tener la flexibilidad que les permita ser adaptados a cada disciplina, a los académicos y a los alumnos. Lo importante es privilegiar el rol del alumno. El

resultado de este proceso se reflejará en su rendimiento y capacidad para investigar; así como en el desarrollo de mejores profesionales.

Considero que este nuevo modelo educativo no puede estar alejado de la toma de decisiones. El bibliotecario debe proponer alternativas, dar soluciones y cumplir con sus objetivos, para que la comunidad universitaria participe y puedan llevarse a cabo estas propuestas. Por último, cabe señalar que ante estos nuevos escenarios, la biblioteca deberá evaluarse constantemente para realizar los procesos que conlleven a los alumnos a desarrollar las habilidades mencionadas anteriormente para enfrentar las actividades académicas y las del campo laboral. Si la biblioteca no modifica sus charlas informativas hacia un programa de formación de usuarios integrado a las actividades académicas de los alumnos obstaculizará el nuevo proceso que vive la universidad.

Esquema nº 10: Conclusiones del Estudio de Caso

REAL

DEBE

IDEAL

- En el modelo centrado en el aprendizaje la biblioteca no cumple con los objetivos de la Institución
- La biblioteca no tiene identificado a los actores involucrados en el diseño de un programa de formación de usuarios
- No participan y no se integran a los diseños de los programas de formación de usuarios
- Los contenidos de las charlas son generalmente informativas y no representan lo que el usuarios desea aprender
- Se desconoce las necesidades de información de los estudiantes
- El alumno no desarrolla habilidades informativas
- El bibliotecario tiene una baja participación dentro del sistema universitario
- Las charlas no potencian el rol del alumno
- No existe una evaluación de las charlas e
- Las charlas no se dictan a todos los alumnos y no desarrollen habilidades informativas

- La biblioteca debe crear los mecanismos para cumplir los lineamientos de la Universidad
- Se deben identificar a los involucrados : Autoridades, Académicos, Alumnos, Bibliotecarios y Personal de Cómputo
- Es indispensable hacer participar a todos los involucrados
- Se deben insertar contenidos significativos para los estudiantes
- Se deben realizar encuestas u otros métodos para detectar los requerimientos de los alumnos con el fin de identificar contenidos relevantes para ellos
- Se deben crear actividades para que el alumno desarrolle habilidades informativas
- El bibliotecario debe participar más activamente para dar solución a los lineamientos de la institución
- El programa de formación de usuarios debe estar centrado en que el alumno tenga un rol activo
- Se deben hacer evaluaciones constantes de los programas de formación usuarios
- Se deben formalizar cursos de formación de usuarios para todos los estudiantes para que desarrollen las habilidades informativas

DISEÑAR UN PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS SIGNIFICATIVO CON LOS INVOLUCRADOS

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

A través de la investigación se ha podido concluir que es imprescindible diagnosticar y fomentar el desarrollo de habilidades informativas en los alumnos que ingresan por primera vez a la universidad y también a los estudiantes que se encuentran en años superior debido a que los nuevos contextos de la educación superior y de la vida laboral requieren de profesionales con un alto nivel de competencias entre ellas las informativas.

De acuerdo a esto se propuso una metodología que deduce que la biblioteca no puede elaborar programas de formación de usuarios para desarrollar habilidades informativas en forma aislada del resto de la comunidad universitaria; sino que debe hacerlo de acuerdo a los lineamientos de la institución y de acuerdo con su modelo educativo.

A su vez, la biblioteca debe considerar a la totalidad de la comunidad universitaria; entre ellos: autoridades, académicos, alumnos, personal de cómputo y los mismos bibliotecarios, en el diseño de un programa de formación de usuarios.

La utilización de esta tendencia de sistemas para involucrar a diversos sectores permite que un programa de formación de usuarios sea más sólido y consistente, ya que se detectan y cubren las necesidades de información reales de los estudiantes. Por este motivo se puede mencionar que nuestro objetivo general se cumplió al proponer una metodología que incluye a los sectores directamente involucrados.

El objetivo es diseñar programas de formación de usuarios donde todas las actividades se centren en los alumnos con el fin de que ellos se vuelvan autosuficientes en el uso de la información.

A través de la investigación realizada en la Universidad de Tarapacá, se propuso un marco general para identificar las habilidades informativas de los alumnos que ingresan por primera vez a estudiar a una institución superior. También se identificó como principales involucrados en el diseño de un programa de formación de usuarios a:

- Los académicos,

- Los alumnos.
- Las autoridades,
- El personal de cómputo y
- Los bibliotecarios

Se diseñaron y propusieron instrumentos de diagnósticos para los diferentes sectores de la universidad tales como: focus group, entrevista, encuesta, que completaron el diagnóstico.

El aporte de la metodología propuesta fue que hubo un acercamiento entre la biblioteca y la comunidad universitaria y:

- Se conoció los puntos de vista de todos los involucrados,
- Se identificó las necesidades de información de los alumnos.
- Se detectó las habilidades informativas que dominan los estudiantes y cuales se deben fomentar
- La retroalimentación e interacción con la comunidad universitaria,
- Se sugirió actividades para usar la información en las asignaturas,
- Se fomentó la relación bibliotecario – profesor - alumno,
- Se favoreció la participación de los actores principales de la institución

Por medio del cuestionario aplicado a los estudiantes que ingresaron por primera vez a la universidad se detectó que es imprescindible que éstos sean formados en el uso de la información. Según los resultados se puede inferir que los estudiantes se encuentran confusos sobre el manejo y la utilización de la información, pues están limitados por la carencia de habilidades informativas para localizar, conocer, realizar estrategias de búsquedas de información y su organización, que les permitirán desarrollar y afrontar sus actividades académicas.

El diagnóstico de las habilidades permitió identificar los puntos que deben ser abordados al diseñar un programa de DHI, así mismo, la biblioteca tendrá que evaluar permanentemente si en la realidad los alumnos las han adquirido. Cabe señalar que el cuestionario para detectar las habilidades informativas constituye un gran aporte debido a la falta de estos instrumentos en nuestro idioma.

Además se diseñaron instrumentos de diagnóstico para los sectores de la institución; y por estos medios se pudieron conocer sus opiniones, puntos de vista y percepciones de ellos, y a su vez se señalaron los temas y contenidos que deben integrar el programa.

Podemos mencionar que las técnicas utilizadas en este estudio fueron de gran aporte para la investigación ya que se conocieron las opiniones, sugerencias, percepciones de los todos los participantes involucrados. Podemos mencionar que la técnica del focus group fue beneficiosa ya que los involucrados se expresaron y a la vez se conocieron los puntos de vista de éstos.

Por otro lado, los focus group, entrevistas y cuestionarios aplicados a los involucrados arrojaron que los temas más importantes que se deben incluir en el programa de formación de usuarios se pueden dividir en dos áreas:

1. INFORMACION GENERAL SOBRE LA BIBLIOTECA

- Introducción al Sistema de Bibliotecas de la UTA: Charla introductoria con el fin de informar a los estudiantes en forma general el sistema de bibliotecas: Reglamento, Secciones, Horarios, Servicios, Derechos y Deberes de los estudiantes.

2. FOMENTO DE HABILIDADES INFORMATIVAS

- Importancia de la información: Se debe hacer hincapié en que el alumno sea capaz de determinar la información que necesita para sus estudios académicos.
- Identificación de obras primarias y secundarias.

- Utilización del catálogo automatizado de la biblioteca de la institución y de otras instituciones.
- Uso de palabras claves, operadores booleanos y truncación en la búsqueda de los sistemas de información.
- Orientación en el uso del sistema de clasificación para localizar una determinada obra.
- Acceso y uso a las fuentes de información impresa y electrónica que dispone la biblioteca. Uso de obras de referencias y bases de datos locales, nacionales e internacionales.
- Importancia del derecho de autor
- Enseñanza y realización de referencias bibliográficas de libros, artículos de publicaciones periódicas y otros materiales.
- Enseñanza sobre el uso de Internet y evaluación de sitios.

También es importante incorporar la educación sobre la utilización de Windows, sistemas computacionales (software y hardware).

De acuerdo al estudio realizado podemos probar la hipótesis propuesta en la presenta investigación. es decir, el realizar un diagnóstico en los estudiantes de primer ingreso a la universidad sobre habilidades informativas, deben incluirse a los sectores involucrados para desarrollar programas de formación de usuarios que promuevan estas habilidades.

De acuerdo al estudio realizado se puede mencionar que en estos nuevos entornos, la biblioteca se ve involucrada a participar del proceso educativo, por este motivo deberá ahondar en los paradigmas educativos para realizar actividades sobre el uso de la información con base a estas pedagogías. De este modo, los bibliotecarios deben conocer estos aprendizajes centrados en los alumnos debido a que si no los dominan se verá reflejada en las actividades del programa de

formación de usuarios y los usuarios, siendo estos últimos los más afectados ya que no estarán destinados a que éste pueda ser un agente de cambio y de generación de nuevo conocimiento.

El bibliotecario debe tomar un rol docente ya que debe enseñar estas habilidades a los usuarios. Las actividades que se diseñen en el programa de formación de usuarios deben estar de acuerdo con los lineamientos del modelo educativo de la institución, para este caso deben estar enfocados al alumno con el fin que éste tenga un rol más activo.

Existen varias instituciones de educación superior que han llevado a cabo programas de habilidades informativas. Esta tendencia ha ido aumentando en las instituciones de educación superior, sin embargo se considera necesario compartir estas experiencias para conocerlas, adoptarlas.

Las actividades que se diseñen en el programa de formación de usuarios deben estar de acuerdo con los lineamientos del modelo educativo de la institución, para este caso deben estar enfocados al alumno con el fin que éste tenga un rol más activo.

El desarrollo de habilidades informativas se perfila como la mejor estrategia de formación de los usuarios en estos contextos; ya que el alumno debe saber localizar, conocer, evaluar, realizar estrategias de búsquedas, etc.

El beneficio del DHI impactará el desempeño de los estudiantes y les servirá para las actividades académicas y por ende a su carrera profesional.

Es fundamental promover la incorporación de estas competencias en las actividades académicas en las instituciones de educación superior. Por este motivo se considera esencial integrarlas oficialmente al currículum de los planes y programas de estudio de estos establecimientos.

Para propiciar estas actividades también es necesario conscientizar a los profesores en la importancia que tiene el uso de la información en sus asignaturas, éstos a su vez deberán promoverlas en sus estudiantes.

No solamente los alumnos deben estar integrados a este proceso sino que también los profesores, las autoridades, personal de cómputo y en especial los bibliotecarios quienes son uno de los motores principales de este cambio.

Por último, el beneficio que brinda el trabajo conjunto entre bibliotecarios, profesores, alumnos, autoridades y personal de cómputo permite que haya una mejor comunicación para que el bibliotecario pueda insertar, integrar o relacionar la formación de usuarios a las asignaturas que los profesores imparten. Además son co-participes del aprendizaje de los estudiantes y de los perfiles de los egresados en el nuevo paradigma educativo.

BIBLIOGRAFÍA

- ACRL/ALA. *Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la educación superior*. [en línea] < <http://www.aab.es/51n60a6.pdf> > [consultada: 22/02/2004]
- ALA. *Information literacy competency standars for higher education*. [en línea] <<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standards.pdf>> [consultada: 15 /05/2004]
- Allard Neumann, Raúl. “Rol del estado, políticas e instrumentos de acción pública en educación superior en Chile”. En: *Educación Superior y Sociedad* vol. 11, no. 1 -2, 2000. p. 13 -76.
- “Aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior: la postura de SCONUL”. En: *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios* n° 62, mar.2001. p. 63 - 77
- Arancibia C., Violeta, Paulina Herrera P. y Catherine Strasser S. *Manual de psicología educacional*. Santiago de Chile: Universidad Católica de Chile, 1997. 279 p.
- Araya Alfaro, Lucía. Evelyn Jiménez Peyreblanque y Paola Medina Vergara. *Infoalfabetización en las universidades: un desafío para la educación de hoy*. Valparaíso: Universidad de Playa Ancha. 167 h.
- Barnes Whyte, Susan. “ACRL programs inspire excellence : the president’s discusión group at midwinter”. En: *College & Research Libraries News* vol. 63, n°. 3 mar. 2002. p. 189
- The Big Six: Information Literacy for the Information Age* [en línea] <<http://www.big6.com>> [consultada: 03 /03/2004]
- Brown. Cecilia y Lee R. Krumholz. “Integrating information literacy into the science curriculum”. En: *College & Research Libraries* vol. 63, mar. 2002. p. 111 - 123
- CABID. *El sistema bibliotecario universitario chileno y el acceso a la información: las bibliotecas del Consejo de Rectores de las universidades chilenas en la sociedad de la información*. Santiago: CABID, 2002. 59 p.
- Cáceres Cruz, Cáceres. “Educación superior y mundo laboral”. En: *Boletín del Mecesup* n° 3 dic. p. 46 - 53

- Calva González, Juan José. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004. 284 p.
- Camacho Rosales, Juan. *Estadística con SPSS para Windows , versión 11*. México : Alfaomega, 2003. 108 p.
- Caregnato, Sonia Elisa. Busca e uso de informações por alunos de pós-graduação: implicações para o desenvolvimento de habilidades informacionais na área de comunicação En: *XXVI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – BH/MG*. Belo Horizonte, Brasil: INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação, 2000 . 13 h.
- Castillo Arrendondo, Santiago y Jesús Cabrerizo D. *La evaluación educativa hoy: formación y práctica*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia, 2000. v.
- CAUL. *Council of Australian University Librarians* [en línea] <<http://www.caul.edu.au/>> [consultada: 15 /11/2003]
- CAUL. *Improving access by the staff and students of Australian universities to the information resources that are fundamental to the advancement of teaching, learning and research* [en línea] <<http://www.caul.edu.au/>> [consultada: 15/08/2005]
- CAUL. “Normas sobre alfabetización”. En: *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios* nº 68, sep. 2002. p. 67 - 90
- Chan, Sai-Noi. *Making information literacy a compulsory for undergraduates: the experience of the University of Malaya*. [en línea] <<http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/081e-Chan.pdf>> [consultada: 03/03/2004]
- Chile. *Consejo de Rectores de Universidades Chilenas*. [en línea] <<http://www.cruch.cl/>> [consultada: 03/07/2003]
- Chile. *Ministerio de Educación. Política para la Educación Superior*. [en línea] <<http://www.mineduc.cl/>> [consultada: 03/07/2003]
- Chile. *Ministerio Secretaría General de gobierno. Región de Tarapacá*. [en línea] <http://www.gobiernodechile.cl/canal_regional/detalle.asp?veregion=1> [consultada: 03/02/2005]

- Chile. *Misión del MINEDUC*. [en línea] <<http://www.mineduc.cl>> [consultada: 21/08/2003]
- Chile. *Primer Gobierno del Siglo XXI*. [en línea] <<http://www.gobiernodechile.cl/programas/pdf/educacion.pdf>> [consultada: 03/07/2003]
- The Collaborative imperative : librarians and faculty working together in the information universe* / ed. Dick Raspa yDane Ward. Chicago: ALA, 2000. 158 p.
- CRUCH. *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas*. Ediciones Universitarias de Valparaíso, 2003. 46 p.
- City University. *Information Literacy Questionnaire*. [en línea] <<http://www.city.ac.uk/library/sonm/informationlit/Infliteracy.htm>> [consultada: 18/04/2004]
- Cuevas Saavedra, Claudia. Alfabetización en Información, o, el rol educativo del bibliotecario promoviendo que aprendan a aprender. En: *VII Conferencia Internacional de Bibliotecología [disco compacto] "Acceso Público a la información en el Tercer Milenio"*. Santiago : Colegio de Bibliotecarios de Chile A.G. 2000
- Cunningham, Thomas H y Scott Lanning. "New frontier trail guides: faculty-librarian collaboration on information literacy". En: *Reference Services Review* vol. 30, nº 4 2002. p. 343 - 348
- Doskatsch, Irene. *Perceptions and perplexities of the faculty librarian partnership: an australian perspective*. [en línea] <<http://www.library.unisa.edu.au/about/papers/RSRarticle.pdf>> [consultada: 22/02/2004]
- Eisenberg, Michael B. *Information problem – solving: the big six skills approach to library & information instruction*. Norwood, New Jersey : Ablex, 1990. 156 p.
- Evans. Ruby. *Faculty and Referente Librarians: a virtual dynamic duo*. [en línea] <<http://www.thejournal.com/magazine/vault/M2628.cfm>> [consultada: 19/11/2003]
- Farber, Evan. "Faculty-librarian cooperation: a personal retrospective". En: *Reference Services Review* vol. 27, nº. 3 1999. p. 229 - 234
- Fingen, Ann M. Bennett Cherry y] Kathleen Watson. "Reflections on collaborations: learning outcome and information literacy assesment in the bussiness currículum". En: *Reference Services Review* no. 4 2002. p. 307 - 318

- Florida International University libraries. *Information literacy library instruction outcomes*. [en línea] <<http://www.fiu.edu/%7Elibrary/ili/outcomes.html>> [consultada: 16/06/2004]
- Hernández Salazar, Patricia. *La formación de usuarios en instituciones de educación superior*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM, 1998. 76 p.
- Herring, James E. *Teaching information skills in schools*. Librarian Association Publishing: Londres, 1996. 170 p.
- Iannuzzi, Patricia. "Faculty development and information literacy: establishing campus partnerships". En: *Reference Services Review* vol. 26, n.º. ¾ 1998. p. 97 – 102
- Icarito. *Mapa físico de la región de Tarapacá*. [en línea] <http://www.icarito.cl/infografia/geografia_de_chile/regiones-I-II-III/mapa-fisico-tarapaca.htm> [consultada: 03/02/2005]
- INE. *Todos contamos INE*. [en línea] <http://www.censo2002.cl/menu_superior/cuantos_somos/poblacion_comunas.htm> [consultada: 15/04/2004]
- International encyclopedia of information and library science* /ed. John Feather y Paul Slurges. Londres: Routledge, 1997. 492 p.
- IUPUI. *Indiana University Purdue University Indianapolis*. [en línea] < <http://www-lib.iupui.edu/itt/>> [consultada: 13/03/2004]
- Joint, Nick y Bob Kemp. "Information skills training in support of a joint electronic library in Glasgow: the GAELS Project approach to library couseware development". En: *Aslib Proceedings* vol. 53, no. 8 sep. 2000. p. 301 -312
- Klein, Ernest. *A comprehensive etymological dictionary of the english language : dealing with the origin of words and their development thus illustrating the history of civilitation and culture*. 2ª ed. Nueva York: Elsevier Publishing Company, 1967. 896 p.
- Kotter, Wade. "Bridging the great divide: improving relations between librarians and classroom faculty". En : *The Journal of Academic Librarianship* vol. 25, n.º. 4 1998. p. 294 -303
- Kruger, Richard A. *El grupo de discusión: guía práctica para la investigación aplicada*. Madrid: Pirámide, 1991. 205 p.

- Lau, Jesús. "Faculty-librarian collaboration: a Mexican experience". En: *Reference Services Review* vol. 29, nº. 2 2001. p. 95 -105
- Lau, Jesús. Información: insumo básico del aprendizaje. En: *Los grandes problemas de la información en la sociedad contemporánea: Memoria del XIX Coloquio Internacional de la Investigación Bibliotecológica y la Información / comp. Martha Alicia Añorve Guillen y Elsa M. Ramírez Leyva. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2002. p. 252*
- Leitao, Bárbara Julia y Wsldomiro Vergueiro. "Using the focus group approach for evaluating customers' opinions: the experience of a Brazilian academic library". En: *New Library World* vol. 101, nº 2 2000. p. 60 - 65
- Lippincott, Joan K. "Developing collaborative relations : librarians, students, and faculty creating learning communities". En: *College & Research Libraries News* vol. 63, nº. 3 mar. 2002. p. 190 – 192
- Matus S., Gladys. "Alfabetización informacional: una forma de abordar la pobreza en información". En: *Serie: Cuaderno Universitario. Valparaíso: Universidad de Playa Ancha e Ciencias de la Educación* nº 2 oct. 2002. P. 57 - 62
- MECESUP. *Programa de Fortalecimiento para el Mejoramiento de la Calidad y la Equidad en la Educación Superior*. [en línea] < <http://www.mecesup.cl>> [consultada: 13 /07/2003]
- Mendoza Nuñez, Alejandro. *El estudio de casos: un enfoque cognitivo*. 2ª ed. Oasis: Sage, 1998. 132 p.
- Muema Kavulya, Joseph. "Challenges facing information literacy efforts in Kenya: a case study of selected university libraries in Kenya". En: *Library Management* vol. 24, no. 4/5 2003. p. 216 -222
- Niinikangas, Liisa. *From bibliographic instruction to information skills learning*. [en línea] <<http://www.sf.fylkesbibl.no/kurs/niinikangas.htm>> [consultada: 20 /10/2003]
- Normas sobre alfabetización en información*. [en línea] < <http://www.aab.es/033trad5.htm>> [consultada: 22/09/2003]
- Normas sobre alfabetización informativa en educación superior: declaratoria / redactado por Jesús Cortés, Diana González, Jesús Lau, Ana Lilian Moya, Álvaro Quijano, Lourdes Róvalo y Saúl Soto. Ciudad Juárez, Chihuahua: UACJ, 2004. 12 p. [Folleto]*

- Kanawaty, George. *Introducción al estudio del trabajo*. 4ª ed. México: Limusa, 2000. 552 p.
- Kingler, Cynthia y Guadalupe Vadillo. *Psicología cognitiva: estrategias en la práctica docente*. México: Mc Graw Hill, 1997. 199 p.
- Oker-Blom, Teodora. *Integración de las destrezas en acceso y uso de la información en los planes de estudio basados en problemas*. [en línea] <<http://www.ifla.org/IV/ifla64/142-112s.htm>> [consultada: 22/02/2004]
- Pombo de Sánchez, Delia. Anotaciones sobre el curso de información química bibliográfica de la facultad de Química de la Universidad Nacional Autónoma de México. P. 211 -225 En: Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (6 : 1974:Guanajuato) México : UNAM. DGB, 1975.
- PUC. *Aplicación de "Gnosis II: Guía de autoaprendizaje" en talleres de educación de usuarios a alumnos de la escuela de enfermería de la Pontificia Universidad Católica de Chile*. PUC: Santiago, 2001. 21 p
- Quijano, Alvaro y Vega, Guadalupe. Retos para el país en materia de habilidades informativas. En: *Normas de alfabetización informativa para el aprendizaje / comp. Jesús Lau y Jesús Cortés*. Ciudad Juárez, Chihuahua, México: UACJ, 2004. . 269 p.
- Rader, Hannelore B. *Experiencias de cooperación entre la universidad y la biblioteca..* [en línea] <<http://www.ifla.org.sg/IV/ifla67/papers/081-164e.pdf>> [consultada: 17/04/2004]
- Reich, Ricardo. "Editorial". En: *Boletín MECESUP*. Santiago: MINEDUC, 2000. p. 1 - 2
- Rementería Piñones, Ariel. "Presente y futuro de la biblioteca universitaria chilena. Concepto y Definición". En: *Investigación Bibliotecológica* vol. 16, nº 32 ene/jun. 2002. p. 126 - 143
- Rovalo de Robles, María de Lourdes. *Aportes de la Dirección General de Bibliotecas al Desarrollo de Habilidades Informativas en la UNAM*. [en línea] <<http://www.dgbiblio.unam.mx/eventos/reunion/conf2004/ROVALO.pdf>> [consultada: 03/12/2004]
- SCONUL. *Introduction to SCONUL*. [en línea] <<http://www.sconul.ac.uk/intro/>> [consultada: 03 /03/2004]
- SCONUL. *Publications SCONUL* [en línea] <<http://www.sconul.ac.uk/publications/99104Rev1.doc>> [consultada: 23/01/2004]
- Skate, Robert E. *Investigación con estudios de casos*. Madrid: Morata, 1998. 159 p.

- Southern Queensland University. *Information Literacy Skills: Diagnostic Questionnaire*. [en línea] <<http://www.usq.edu.au/library/liaison/education/staffdiagnostic.asp>> [consultada: 18/04/2004]
- Spaven, Claire. “Parlez-vous technologie?: Teaching information skills in a second language”. En: *Inspel* vol. 34, no. ¾ 2000. p. 179 – 186
- Suazo Alvarez, Mauricio. “El educador en el siglo XXI”. En: *Serie: Cuaderno Universitario. Universidad de Playa Ancha: Valparaíso*, nº 2 oct. 2002. p. 15 - 17
- Thompson, Gary. “Information literacy accreditation mandates: what they mean for faculty and librarians”. En: *Library Trends* vol. 52, nº. 2 2002. p. 218 - 241
- UACJ. *Normas sobre alfabetización en educación superior* [en línea] <http://bivir.uacj.mx/dhi/DocumentosBasicos/Default.htm> [consultada: 23/01/2004]
- UCN. *Programa de Educación en Información (PEI)* [en línea] <http://www.ucn.cl/bidoc/pei/default.asp> [consultada: 13/12/2004]
- UCN. *Programa de Educación en Información (PEI) en la Universidad Católica del Norte Antofagasta, Chile: como parte del nuevo modelo educativo UCN*. Antofagasta: UCN, 2004. 22 p.
- UCV. *Agora: plan estratégico 2000 – 2004*. Valparaíso: Chile, 1999. 56 p.
- UCLA Library. *Instructional services advisory comité questionnaire*. [en línea] <www.library.ucla.edu/infocompetence/instrument.doc> [consultada: 18/04/2004]
- UDLA. *Espacios grupales para el aprendizaje: una alternativa para incrementar la cobertura de los programas para el desarrollo de competencias informativas*. [en línea] <http://mailweb.udlap.mx/~darioha/HermosilloAJD_archivos/frame.htm> [consultada: 02/02/2005]
- UNAM. DGB. *Ven y utiliza los recursos de tu biblioteca*. México: DGB, 1992. 16 p.
- University of Fairfield. Library Media Specialists' Perceptions of Information Literacy Instruction and Achievement* [en línea] <<http://www.faculty.fairfield.edu/databases/infolit/>> [consultada: 18/04/2004]
- The University of Iowa. Web – based course services*. [en línea] <<http://twist.lib.uiowa.edu/twist/index.html>> [consultada: 23/01/2004]

- Universidad de Tarapacá. *Acerca de la Universidad de Tarapacá*. [en línea] <<http://www.uta.cl>> [consultada: 03/12/03]
- Universidad de Tarapacá. *Diario Electrónico Uta Digital*. [en línea] <<http://www.uta.cl>> [consultada: 23/05/2003]
- Universidad de Tarapacá. *Plan de desarrollo de la Universidad de Tarapacá 2002 – 2005*. Arica: UTA, 2002. 33 p.
- Universidad de Tarapacá. *Plan de Desarrollo*. [en línea] <http://www.uta.cl/acercade/documentos/plan_desa51.pdf> [consultada: 23/05/2004]
- UTA. *Reflexiones y políticas académicas hacia los inicios de un nuevo siglo*. Arica: UTA, 1999. 173 p.
- UTA. *Transformación de la biblioteca en un espacio de educación e interacción social como parte del proceso aprendizaje/enseñanza y de formación integral*. Arica: UTA, 2002. 88 p.
- Young, Rosemary y Sthephena Harmony. *Working with faculty to design undergraduate information literacy programs*. New York : Neal-Schuman Publishers, 1999. 123 p.
- Valencia Avaria, Luis. *Anales de la República*. Santiago: Andrés Bello, 1986. 841p.
- Vega, María Guadalupe. *Formación de usuarios de la información en instituciones de educación superior: un enfoque sistémico*. Tesis (Maestría en Bibliotecología), Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Filosofía y Letras, 2003. 138 p.
- Vega, María Guadalupe, Carlos Cortés y Álvaro Quijano. *Diagnóstico de Habilidades Informativas: propuesta para valorar alumnos de primer ingreso licenciatura*. México: UACJ, 2004. 17 p.
- Warmkessel, Marjorie M. y Joseph Mc Cade. "Integrating information literacy into the currículo". En: *Research Strategies* vol. 15, n°. 2 1997. p. 80 - 87
- Woolfolk. Anita. E. *Psicología Educativa*. 6ª. ed. México: Prentice-Hall, 1996. 640 p.
- Yin. Robert K. *Case Study Research: design and methods*. 2ª. ed. London: SAGE Publications, 1994. 169 p.
- Zhang, Wenxian. "Building partnership in liberal artes education: library team teaching". En: *Reference Service Review* vol. 29, n° 2 2001. p. 141 - 150

Nº _____

CUESTIONARIO: DIAGNOSTICO SOBRE HABILIDADES INFORMATIVAS DE LOS ALUMNOS DE PRIMER INGRESO DE LA UNIVERSIDAD DE TARAPACA

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer la opinión y las habilidades informativas de los alumnos de primer ingreso la Universidad de Tarapacá. Este cuestionario se encuentra inserto en una investigación de tesis de maestría, por lo tanto los datos obtenidos serán usados en forma confidencial. *Se agradece su colaboración.*

I) DATOS GENERALES

Edad: _____ Carrera: _____ Sexo: F ___ M ___

Eres egresado de un establecimiento:

Público () Subvencionado () Particular ()

Región de dónde provienes

1ª () - 2ª () - 3ª () - 4ª () - 5ª () - 6ª () - 7ª () - 8ª () - 9ª () - 10ª () - 11ª () - 12ª () - Región Metropolitana ()

Si eres extranjero, coloca la ciudad y país de dónde provienes

Ciudad: _____ País: _____

¿Tienes acceso al computador?

SI () NO ()

¿En dónde tienes acceso?

Casa () Café Internet () Universidad ()

Otro () ¿Cuál? _____

Antes de ingresar a la Universidad ¿Habías usado los servicios de una Biblioteca o de un Centro de Información?

Si () No ()

Si su respuesta fue afirmativa ¿qué servicios has usado?

¿Has recibido instrucción sobre el uso de la Biblioteca o de los recursos de información?

Si () No () Si su respuesta es afirmativa ¿quién te enseñó?

Instrucciones:

Marque con una **X** la respuesta que contestes.

1. Reconocer la necesidad de información

a) ¿Cuándo tú debes realizar un trabajo o proyecto de investigación solamente confías en tu conocimiento personal y experiencia?

SI () NO ()

b) ¿Para qué actividades escolares o de la vida cotidiana has necesitado usar información?

2. Conocer fuentes

a) Por cada categoría de información de la primera columna que se encuentra a tu izquierda, indica con una X la fuente donde encontrarías la información.

Fuente ↓ → Información	Atlas	Enciclopedia	Diccionario	Indice de revistas	Diario	Repertorios Estadísticos	No sé
Ultimas investigaciones científicas sobre la clonación							
Asunción de Zapatero en España							
Biografía de Albert Einstein							
Información sobre el desempleo mundial en el 2001							
Vocablo similar a la palabra "paradigma"							
Descripción geográfica, demográfica y política de Irak							

3. Estrategias de búsqueda

a) ¿Cuál estrategia de búsqueda sería un ejemplo de TRUNCACION?

- Comportamiento no educación ()
- comportamiento o educación ()
- comportamiento educacional ()
- comportamiento y educación ()
- comporta? ()
- No sé ()

b) En una base de datos cuál de las estrategias de búsquedas arrojarán o recuperan más resultados que las otras:

- educación y legislación ()
- educación o legislación ()
- educación no legislación ()
- No sé ()

c) Las opciones para buscar información que tiene el catálogo automatizado de la biblioteca de la universidad de la UTA son:

- autor – serie - título – clasificación de libros – clasificación de tesis ()
- autor – título – palabra clave – serie ()
- autor – título – palabra clave – materia ()
- autor – título – materia – clasificación de libro – clasificación de tesis ()
- autor – título – materia – serie ()
- No sé ()

d) ¿Recuperas la misma información cuando buscas por “MATERIA” o por “PALABRA CLAVE”?

Si () No () No sé ()

e) ¿En cuál de las dos formas de búsqueda recuperas información más específica?

Por materia () Por palabra clave () No sé ()

4. Localizar información

a) Marca con una X la información que puedes inferir a partir del siguiente número de clasificación de libros. **378.155 R332 1999 c. 2**

- Materia ()
- Autor ()
- Título ()
- Donde se localiza el libro ()
- Que biblioteca posee el libro ()
- Cuando el libro se adquirió ()
- Cuantas páginas tiene el libro ()
- La fecha de publicación ()
- No sé ()

b) ¿Qué dato necesitarías para localizar una novela de García Márquez en la estantería?

- Código de clasificación ()
- Título ()
- ISBN ()
- Notas ()
- Número del Sistema ()
- No sé ()

c) Para localizar la Enciclopedia Hispánica te diriges a la colección de:

- Hemeroteca ()
- Referencia ()
- Reserva ()
- Centro de Documentación Histórica ()
- Circulación ()

5) Capacidad para evaluar la información

a) ¿Cuándo seleccionas información te fijas en? (Señala 3 criterios en orden de importancia, ejemplo: 1= Muy importante, 2 = importante, 3= menos importante) .

- Idioma en que se encuentra la información ()
- Cuántas páginas tiene ()
- La fecha de publicación ()
- Quién es el autor ()
- Formato en que se encuentra la información ()
- Si esta disponible en la biblioteca ()

b) ¿Puedes mencionar dos razones del porqué es importante evaluar la información publicada en Internet?

1. _____

2. _____

c) ¿Cuándo seleccionas información en Internet, te fijas en los dominios de la URL?

SI () NO ()

d) Indica el dominio de una URL que es incorrecto.

- .com ()
- .org ()
- .pdf ()
- .gov ()
- .net ()
- No sé ()

e) Ordena del 1 al 5 y según tu criterio el nivel de confiabilidad de los siguientes dominios de una URL. (Ejemplo: 1= Muy importante, 2 = importante, 3= menos importante...)

- .com ()
- .org ()
- .edu ()
- .gov ()
- .net ()

6) Organizar la información

a) A partir de los siguientes datos elabora en el recuadro en blanco una referencia bibliográfica.

Código Clasificación :	278.3123 H271i 1997
Título :	LA IGLESIA EN LA HISTORIA DE ARICA
Mención de Responsabilidad :	HASCHE SANCHEZ, RENATO (Autor)
Datos de la Publicación :	Arica : Herco, impr., 1997
Descripción Física :	195 p.: fot. color ; 25 cms.
Notas :	BIBLIOGRAFIA: P. 192-193. Contenido : REPORTAJE A LA DIOCESIS - CRONOLOGIA SINOPTICA DESDE 1532 - NOMINA DEL CLERO DESDE 1536 HASTA 1996.
ISBN :	4565 6754
Materias :	ARICA (CHILE)-HISTORIA Presente sólo en otro título ARICA-HISTORIA-INVESTIGACIONES Presente en otros 5 títulos IGLESIA CATOLICA-ARICA-HISTORIA
Número del Sistema :	27416

REALIZA AQUÍ LA REFERENCIA BIBLIOGRAFICA:

b) ¿Utilizaste alguna norma para confeccionar la referencia bibliográfica?

SI () ¿Cuál? _____ NO ()

c) Indica que tipo de material (libro, artículo de revista, etc.) corresponde la referencia que se encuentra en la primera columna de la izquierda.

CITAS	Tipo de material
Llanos, Iris. "La vida y la muerte: un estudio exploratorio del pensamiento actual". En: Reflexiones Filosóficas, Vol. 13, no. 26, enero, 1999. pp. 112 - 123	
Herrera H., Pamela. El desarrollo de las artes en el siglo XX, análisis histórico, (Tesis. Licenciado en Artes, Facultad de Artes, UCV) Chile, El autor, 2002, 105 p.	
Ortiz, Samuel. El programa Chambanet. México : STPS. (DE: 5 de Mayo de 1999; http://www.chambanet.gobmx/)	
Pérez, Ricardo. "La construcción de una democracia verdadera para Chile: 2010". En: El Mercurio. 8 de agosto, 2002. pp. 18 - 23	

III) Frecuencia de uso

a) ¿Conoces los servicios que ofrece la biblioteca?

SI () NO ()

b) Si has utilizado los servicios que la biblioteca ofrece, indica con una X la frecuencia de su uso.

Servicios / Uso	1 vez al mes	1 vez cada quince días	1 vez a la semana	2 o 3 veces a la semana	Diario
Orientación					
Búsquedas en las bases de datos					
Solicitud de libros a otras bibliotecas (PIB)					
Solicitud de artículos a otras bibliotecas (COB)					
Buscas información en Internet					
Búsquedas de información en los diarios					
Referencia					
Solicitud de bibliografías sobre un tema determinado					

c) Si has utilizado las bases de datos que la biblioteca ofrece, indica con una X la frecuencia de su uso.

Base de Datos / Uso	1 vez al mes	1 vez cada quince días	1 vez a la semana	2 o 3 veces a la semana	Diario
EBSCO					
CITeseer					
ISI					
MICROJURIS					
BIT NUMERICAL MATHEMATICS					
Otra ¿Cuál ?					
Otra ¿Cuál ?					

IV) Percepción de utilidad

a) Si la biblioteca impartiera un curso sobre el desarrollo habilidades para utilizar la información ¿Cómo lo consideras?

- Sin importancia ()
- Algo importante ()
- Importante ()
- Muy importante ()

b) ¿Qué tan importante consideras que los contenidos del curso de desarrollo de habilidades informativas estén relacionados con tus tareas o proyectos de investigación?

- Sin importancia ()
- Algo importante ()
- Importante ()
- Muy importante ()

c) ¿Te gustaría asistir a estos cursos?

Si () No () No sé ()

d) ¿Cuánto tiempo estarías dispuesto a participar en estos cursos?

- 1 vez a la semana ()
- 2 veces a la semana ()
- 3 veces a la semana ()
- otra () ¿Cuál? _____

e) ¿Consideras que la información es una herramienta para el apoyo de tus trabajos de investigación?

Si () No () No sé ()

¿Por qué? _____

GUIÓN DE PREGUNTAS PARA EL FOCUS GROUPS CON LOS ALUMNOS

- 1) **¿Conocen el actual modelo que tiene la biblioteca para enseñar los servicios que tiene?**

- 2) **¿Han participado de las charlas?**

- 3) **¿Cómo consideran este actual modelo?**

- 4) **¿Conocen los recursos de información de la biblioteca?**

- 5) **¿Qué les parece realizar un programa de formación de usuarios que desarrolle habilidades informativas?**

- 6) **¿Les gustaría que los programas de DHI estén relacionados con sus asignaturas?**

- 7) **¿Los profesores fomentan en uso de la biblioteca?**

- 8) **¿Cómo le gustaría que fuera a futuro un curso para enseñar el uso de la información?**

- 9) **¿Les gustaría que se les tomara la opinión para el diseño de un programa de formación de usuarios?**

GUION DE PREGUNTAS PARA EL FOCUS GROUPS CON LOS BIBLIOTECARIOS

- 1) ¿Conocen el actual modelo que tiene la biblioteca para informar los servicios que ofrece?
- 2) ¿Cuál es la opinión actual sobre este modelo?
- 3) ¿Conocían que eran las habilidades informativas?
- 4) ¿Un programa DHI puede estar relacionado con los cursos impartidos por los académicos?
- 5) ¿Uds. estarían dispuestos a colaborar en el diseño de este programa?
- 6) ¿Los bibliotecarios están preparados para trabajar con los académicos? Si no lo estamos, ¿Qué nos hace falta?
- 7) ¿Consideran que los académicos estarán dispuestos a participar?
- 8) ¿Cómo se puede trabajar con los académicos?
- 9) ¿Cómo aprecian esta relación entre académicos y bibliotecarios?
- 10) ¿Uds. consideran que este proceso cooperativo mejora el aprendizaje de los estudiantes?
- 11) ¿Cómo ven el rol del bibliotecario en esta nueva etapa que se inicia?
- 12) ¿Cuál es la visión de la formación a futuro?

CUESTIONARIOS PARA INVOLUCRADOS – Académicos

- 1) **¿Conoce las charlas que ofrece la biblioteca?**
- 2) **¿Estas charlas apoyan las actividades académicas?**
- 3) **¿Ud. estaría dispuesto a colaborar en diseñar un programa de formación de usuarios?**
- 4) **¿Cree que sus colegas colaborarán en este asunto?**
- 5) **¿Consideran que la asociación entre académicos y bibliotecarios es difícil para conformar un programa de formación de usuarios?**
- 6) **¿Percibe problemas en el uso de la información en Internet y las bases de datos por parte de los alumnos?**
- 7) **¿Es una buena iniciativa crear un programa para desarrollar habilidades?**
- 8) **¿Qué temas sugiere para incluir en los programa de formación de usuarios?**

CUESTIONARIOS PARA INVOLUCRADOS – Personal de Cómputo

- 1) ¿Considera que para enseñar las habilidades informativas es necesario tomar un curso sobre el uso de las computadoras?**
- 2) ¿Qué temas propondría?**
- 3) ¿Perciben problemas los alumnos para usar la información de Internet?**
- 4) ¿Percibe problemas de los alumnos para usar las bases de datos?**
- 5) ¿Considera importante crear un aula electrónica y qué servicios puede brindar?**
- 6) ¿Cuál es su visión en relación a la formación de usuarios en el uso de la información?**

CUESTIONARIOS PARA INVOLUCRADOS – AUTORIDADES

- 1) ¿Qué espera de la formación de usuarios de la biblioteca?**

- 2) ¿Ud. cree que los académicos estarán dispuestos a participar para conformar un programa de formación de usuarios?**

- 3) ¿Ud. considera que el alumno se beneficia en este nuevo enfoque que se propone que se relacione con el modelo educativo centrado en el alumno?**

- 4) ¿Cómo ve a futuro de los bibliotecarios en relación a la enseñanza del uso de la información?**