

FORMACIÓN DE USUARIOS EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE COSTA RICA

Licda. Olga Rodríguez Chaves*

Introducción

Este documento esta orientado para que sirva como herramienta, a los funcionarios (as) de bibliotecas públicas en el proceso formativo y educativo de los usuarios que hacen uso de los servicios que se ofrecen, y a su vez, cumplir con los fines y propósitos que estos centros de cultura deben perseguir como ente social.

De acuerdo con Ángel Peñalver Martínez, “la formación de usuarios ocupa actualmente un lugar fundamental en las políticas bibliotecarias porque ayuda a que los ciudadanos puedan informarse mejor, sean más autónomos en un mundo rico en información y un entorno en constante cambio y, consecuentemente a afrontar el reto de aprender durante toda la vida”. Por su parte, el Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública (1994), proclama que la biblioteca debe facilitar el progreso en el uso de la información y su manejo a través de medios informáticos.

La biblioteca pública como institución que presta un servicio público y gratuito de información y conocimiento, para ser socialmente rentable, debe estar orientada tanto al usuario real como al potencial, logrando con ello una identificación entre ambos. La biblioteca por su naturaleza, debe perseguir la satisfacción de los usuarios reales, virtuales y/o potenciales; velar por cumplir con sus expectativas y ofrecer calidad en la prestación de los servicios de información, cultura, educación, recreación e investigación.

Por lo tanto, estas instituciones deben elaborar programas de formación de usuarios, formulando políticas y/o lineamientos acordes a la realidad de su población y de acuerdo con los tipos de usuarios que asisten a la biblioteca.

En Costa Rica, esencialmente en bibliotecas públicas, la licenciada Flor María Zumbado, en el año 1995 elaboró un estudio científico experimental sobre formación de usuarios con estudiantes del IV nivel del Liceo de Ciudad Colón, su investigación aportó datos valiosos para trabajar en este campo con los niveles superiores de la educación secundaria. A pesar de ello, es poco lo que se ha escrito en Costa Rica acerca de este tópico, lo que conlleva a no contar con

* Directora, Biblioteca Pública de Palmares, Alajuela (Costa Rica)

políticas que permitan ofrecer un servicio orientado a educar, dirigir y formar al usuario en el manejo de la información.

Tomado como punto de partida la experiencia de países como España y después de hacer una revisión de algunos estilos utilizados en otros; se puede apostar sin temor, a la sugerencias y modelos que recomienda Peñalver en el Capítulo 5, sobre Formación de usuarios en bibliotecas públicas. Con base en lo anterior, este documento describe los objetivos, contenidos, y políticas sugeridos para implementarlos en los programas de formación de las bibliotecas públicas costarricenses.

Justificación

La formación de usuarios, se ha enfocado en los niños, las niñas y los jóvenes por ser este el grupo que predomina en las bibliotecas públicas y a la vez son los ciudadanos que demandan en mayor grado los servicios que ofrecen estas instituciones.

La biblioteca pública debe intentar llegar a todos y cada uno de los sectores de la población, con el fin de que cualquiera de ellos, fundamentalmente aquellos que no están vinculados a los procesos formativos institucionalizados, domine las diferentes formas para acceder a la información, y puedan utilizarla tanto como base de conocimiento y mejora personal y social, como para el desarrollo del pensamiento crítico y la toma de decisiones autónoma. (Peñalver, A., 2000)

Para el diseño de los objetivos del programa de Formación de usuarios, deben establecerse algunos lineamientos para que el usuario pueda:

- A) Saber localizar la información en una biblioteca
- B) Saber localizar la información en los documentos
- C) Conocer y utilizar los distintos tipos de información que hay.

De acuerdo con Sánchez-Paus (1998; p. 404), los objetivos deben ser de dos tipos: 1.) Los de tipo teórico, conceptuales, que serían los objetivos generales: “emotivo-afectivo o psicológico”. 2.) Los de tipo técnico y práctico, que serían los objetivos específicos.

Objetivos generales:

1. Proporcionar al usuario las herramientas y técnicas necesarias para que adquieran las habilidades y destrezas en el uso y manejo de la información.
2. Dotar al usuario de la base para una auto-educación y formación en todos los niveles.

3. Insertar a la biblioteca en el ámbito social, cultural y comunal que le corresponde.
4. Promover la participación activa del usuario para su desarrollo personal estimulando la imaginación y la creatividad.

Objetivos específicos:

1. Brindar al usuario información para que conozca qué es una biblioteca, para qué sirve y familiarizarlo con las diferentes clases y/o tipos que existen.
2. Desarrollar en el usuario la capacidad de iniciativa e independencia en el uso de la información.
3. Establecer el vínculo entre las necesidades de información y las fuentes bibliotecarias y/o bibliográficas.
4. Adquirir soltura en el uso de la biblioteca, conocimiento de los distintos servicios y normas de uso, sobre la colección, las secciones, disposición del fondo y su sistema de ordenación.
5. Enseñar al usuario a usar los distintos tipos de catálogos, Bases de Datos propios como de otros centros a través de Internet.
6. Asegurar el manejo de la información específica y los datos que permiten encontrar y localizar un documento.
7. Proporcionar al usuario los mecanismos que le permita adquirir las destrezas para saber utilizar los recursos tecnológicos.
8. Incentivar al usuario para que participe en las diferentes actividades culturales, recreativas y educativas que se ofrecen.

Fundamentos de la Formación de usuarios:

Según Hernández, H. (1995, p. 19-25) “la formación de usuarios en bibliotecas públicas se fundamenta en tres partes: el desarrollo alcanzado por la biblioteca, el creciente aumento y/o diversidad de la información y sus soportes, y la aparición de nuevas tecnologías”. De acuerdo con sus propias estimaciones, señala que “la biblioteca pública debe asumir una responsabilidad relevante en la medida en que se constituye en un ámbito social, (...) que presenta de forma integradora y complementaria el conjunto de documentos y tecnologías comunicativas del mundo actual, posibilitando en sus usuarios el desarrollo de pautas de comportamiento y uso de la información autónomos”.

Por su parte, cabe destacar que en la medida que la biblioteca pública desarrolla y renueva las ofertas de servicios y promueve la utilización de tecnologías de la información, cada vez son más necesarios los programas de formación, porque la experiencia en el trabajo directo con el usuario nos indica, que no todos saben hacer uso de las herramientas informáticas, que muchas veces no saben acceder a la información y les cuesta hacer las búsquedas informativo-documentales. (Peñalver, A., 2000)

Por lo tanto, la formación de usuarios debe ir dirigida en proporcionar al usuario los mecanismos de búsqueda que requieren en esta nueva era de la información y el conocimiento y donde la tecnología juega un papel preponderante.

Ilustración N° 1



Formación de usuarios a jóvenes con discapacidad
Biblioteca Pública de Ciudad Quesada, 2006

Hay investigadores que han procurado normalizar las dificultades que presentan los usuarios en la búsqueda documental. Gómez (1999) recomienda algunas pautas por seguir que formulan Baró, M. y Mañá, T.

Cuadro 1

Dificultades de los usuarios en la búsqueda de la información documental

<i>Etapas</i>	<i>Dificultades del usuario</i>
1. Objetivo de la búsqueda	Presentan: temas sin delimitar, Demandas excesivamente precisas, no son concientes del trabajo que conlleva la búsqueda documental, no parten de sus conocimientos previos, no plantean la búsqueda en función del tipo de trabajo.
2. Búsqueda de los documentos:	No se orientan en el espacio de la biblioteca, no conocen los instrumentos de búsqueda como los catálogos o clasificaciones, tienen dificultades para utilizar el orden alfabético como sistema de búsqueda, no toman en cuenta la existencia de fuentes de información complementarias, esperan que el bibliotecario (a) solucione la consulta.
3. Localización de la información en los documentos impresos	Esperan dar con un título que responda exactamente a su consulta, no utilizan los instrumentos que facilitan la consulta de los documentos, sumario o índices, no comprenden las distintas formas de presentación de la información, no saben leer textos documentales: leen de principio a final, no seleccionan.
4. Obtención de la información	Acumulan los documentos sin ningún método selectivo, no consideran necesaria la consulta de distintas fuentes, no

	distinguen los niveles informativos de las diversas fuentes.
5. Reelaboración de la información	Copian mensajes completos de libro y enciclopedias, no elaboran síntesis personales a partir de las distintas fuentes, tienen dificultades para reformular los contenidos en un lenguaje claro y personal, no tienen en cuenta las características del sistema de presentación determinado, no consideran necesario citar las fuentes de información, no detectan si sus mensajes presentan problemas de legibilidad o de recepción.

Fuente: Extractado de Gómez, J. A. (1999, p. 178)

De acuerdo con el cuadro anterior, existen varias etapas que nos indican las dificultades que tiene el usuario a la hora de buscar la información; cada una de éstas, hace énfasis en la forma de actuar de los usuarios en cada una de las fases en mención.

La formación en el manejo de las tecnologías y la información en la Web:

La función tradicional de la biblioteca pública ha cambiado con el impacto de Internet, replanteando nuevos retos formativos e informativos y que por ende repercute en el usuario. La entrada de las nuevas tecnologías, obliga a formar usuarios en este campo, con el fin de educarlos en el manejo de herramientas y técnicas de las que no están acostumbrados; como también, asesorarlos en cuanto a los tipos de información que navega por la red.

Según Marro, M. y Moro, M. (1998), “los requisitos de contenido y formales que debe cumplir una página Web orientada a facilitar la formación de usuarios, (...) debe tener la función tridimensional de Internet establecida por Sartori: una de carácter práctico, otra destinada al entretenimiento y una tercera educativo-cultural. En todas ellas está presente la necesidad del aprendizaje interactivo y el uso virtual por parte del usuario de recursos informativos”.

Estrategias para enseñar a usar la información:

Existen diferentes métodos o estrategias para enseñar a usar la información. De acuerdo con Svinicki y Schwartz (1991; p. 53-57), diferencian entre objetivos cognoscitivos, afectivos o psicomotores, que a su vez los clasifican en tres niveles: nivel básico, nivel intermedio y nivel avanzado. Tomando como referencia la estrategia recomendada por ambas autoras, a continuación se muestra el cuadro resumen descrito por Gómez Hernández (1999, p. 179) donde utiliza los tres niveles.

Cuadro 2***Niveles y objetivos para uso de la información***

Objetivos	Cognoscitivos	Actitudes, valores	Destrezas
Nivel básico	<p>Conocimiento y comprensión de hechos y conceptos.</p> <p>Saber qué es una obra de referencia.</p> <p>Saber describir los servicios de una biblioteca</p> <p>Saber cuáles son los índices principales de un campo de estudio</p>	<p>Darse cuenta de que existe una situación determinada (Que es conveniente hacer una referencia de acuerdo a una norma).</p> <p>Saber las normas de la biblioteca sobre el cuidado de los documentos.</p> <p>Saber las razones de una norma de uso.</p> <p>Saber explicar por qué una estrategia de búsqueda puede hacerla más eficiente.</p>	<p>Saber usar un lector de microfichas, un terminal, un vídeo o un equipo de música.</p> <p>Los objetivos psicomotores presuponen también objetivos cognoscitivos: debe conocerse el fin del manejo instrumental del ordenador, los catálogos, los aparatos, etc.</p>
Nivel intermedio	<p>Aplicación de hechos o conceptos a nuevas situaciones.</p> <p>Saber utilizar un diccionario para encontrar un dato.</p> <p>Saber localizar en cada zona de la biblioteca las obras de interés para un tema.</p>	<p>Deseo de aceptar un aspecto de una situación: las normas de una biblioteca, o desear citar correctamente en un trabajo.</p> <p>Cumplir las normas, leyes y reglamentos.</p> <p>Seguir una estrategia de búsqueda.</p> <p>Consultar al bibliotecario si hay problemas</p>	
Nivel avanzado	<p>Análisis de situaciones, síntesis, evaluación de hechos (saber elegir y evaluar un producto informativo para un fin).</p> <p>Saber realizar una estrategia de búsqueda para contestar a una cuestión particular.</p> <p>Saber evaluar fuentes de referencia.</p>	<p>Análisis y establecimiento de unos valores personales: defender su propia evaluación del uso de algunas referencias.</p> <p>Deseo mantenerse informado de las nuevas herramientas de referencia cuando surjan.</p>	

Fuente: Gómez, J.A. (1999)

Cada uno de los niveles indicados en el cuadro anterior, puede adaptarse de acuerdo con las necesidades o expectativas de los usuarios y/o los intereses u objetivos de la biblioteca.

El Proceso de la planificación en la formación de usuarios:

Las bibliotecas públicas de Costa Rica no cuentan con un instrumento que contribuya en el proceso de planificación en la formación de usuarios. Estas bibliotecas han orientado sus esfuerzos en aplicar métodos más informales dirigidos especialmente a grupos de

usuarios de nivel académico. Se ha utilizado la visita guiada que se combina con charlas y espacios para preguntas y respuestas. En virtud de lo anterior, se recomienda buscar un modelo de planificación, que sea formal, práctico y que solviente esta carencia metodológica.

Para Sánchez-Paus (1998; p. 401), existen tres aspectos básicos para el desarrollo de un servicio de formación de usuarios:

- A) La confección de un Programa de actuación (Planificación)
- B) La elección de un Modelo de ejecución
- C) La adopción de un Método de instrucción

A) Planificación: Se recomienda definir: la tipología de los usuarios, identificar las necesidades, formular los objetivos, organizar los recursos materiales y humanos, elegir un modelo a seguir, desarrollar un método de instrucción, establecer un calendario/horario, crear un sistema de evaluación que sea válido, fiable y útil.

B) Modelos: Pueden ser colectivos e individuales. Se puede optar por uno u otro o bien complementarlos; la elección debe ser en función de los objetivos.

Colectiva: la formación colectiva, destinada a grupos de usuarios, supone un ahorro de tiempo, personal y dinero, es eficaz cuantitativamente: indicadores informativos como carteles, señalizaciones; visitas guiadas, conferencias, charlas o seminarios; sesiones de vídeos informativos.

Individualizada: la formación individualizada, es cualitativamente más eficaz porque se adecua más a los usuarios. Es de coste más elevado: guías impresas generales o monográficas, instrucciones impresas o audiovisuales sobre manejo de aparatos o la instrucción asistida.

C) Métodos instruccionales: Tomados de la enseñanza (Clasificación de Svinicki y Schwart), aplicables a modelos colectivos o individualizados.

A) Instrucción directa: Información controlada y transmitida en una sola dirección por el bibliotecario y asimilada por el usuario (visitas guiadas, conferencias, guías).

B) Instrucción indirecta: El usuario controla el ritmo de su propio aprendizaje, descubriendo la información por sí mismo (exposiciones con discusión, preguntas, simulaciones por ordenador)

C) Instrucción semi-directa: Combinación de los dos métodos anteriores. Predeterminado por el bibliotecario, pero con participación

activa del usuario. (charla teórica del bibliotecario con demostración y tiempo para preguntas, luego planteamiento de supuestos o casos que los usuarios deben resolver).

Así mismo se adiciona un nuevo método instruccional no contemplado en la clasificación de Svinicki y Schwart, pero muy importante en esta nueva era tecnológica/informativa.

D) Instrucción e-learning: permite la interactividad entre el usuario y la biblioteca de manera virtual, es una formación a distancia, el usuario interactúa con el bibliotecólogo por medio del correo electrónico, la videoconferencia y/o la Web.

Observaciones acerca de las necesidades del servicio:

Este aparte está dirigido especialmente a aquellas bibliotecas que pretenden realizar un estudio previo de las necesidades informativas de los usuarios. En este sentido, Domínguez, R. (1997; p. 60-64), indica que para la identificación de objetivos, debe conocerse a los destinatarios, por lo tanto recomienda utilizar tres métodos: A) observación del comportamiento de los usuarios, B) reflexión sobre las preguntas y C) comentarios de los usuarios y realización de encuestas a los usuarios.

A) Observación del comportamiento de los usuarios:

Este es un método informal, está basado en la observación de la actitud de los usuarios ante los servicios que se le ofrecen. Permite comprobar aspectos como: señalización adecuada y suficiente para orientar al usuario, si el usuario entiende con claridad el uso de la Base de datos u OPAC, si el significado de los términos empleados en el Manual son claros, si en aquellas bibliotecas con estantería abierta al realizar las búsquedas el usuario encuentra las obras, si los usuarios saben manejar las obras de referencia, si las hojas informativas sobre los servicios y actividades que ofrece la biblioteca se ajustan a las necesidades del usuario.

B) Reflexión sobre las preguntas y comentarios de los usuarios:

Se debe llevar a cabo simultáneamente desde los distintos puntos de atención al público, se le da seguimiento a las cuestiones planteadas por los usuarios. Cuando las preguntas se repiten, se le debe prestar mayor atención, porque esto refleja la existencia de una necesidad no satisfecha.

C) Realización de encuestas a los usuarios:

Con el fin de que el planteamiento en la formación de usuarios sea más efectivo, la biblioteca realizará un estudio previo para planificar y diseñar el programa que mejor se adapte a las necesidades de los usuarios.

Las preguntas deben ir encaminadas a: conocer la tipología del usuario, valorar las actividades formativas y su adecuación a las necesidades de los usuarios, los resultados informan sobre el grado de conocimiento y/o desconocimiento sobre los distintos servicios y la forma de utilizarlos. A partir del análisis de la información obtenida, se pueden poner en marcha distintos niveles en función de la variedad de servicios de la biblioteca y de la tipología de usuarios y su diversa formación cultural y educativa.

Esos mismos estudios revelan la existencia de sectores de la población que se mantienen al margen de la biblioteca y la consiguiente necesidad de establecer programas especiales de acercamiento y posterior formación destinados a esos usuarios potenciales. (Domínguez, R., 1997)

PROGRAMA PARA LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE COSTA RICA

1. OBJETIVO

Proporcionar los lineamientos y/o directrices que permitan a las Bibliotecas Públicas de Costa Rica, realizar de manera sistemática la Formación de usuarios, con el fin de garantizar un vínculo permanente entre usuario/biblioteca.

2. IMPORTANCIA DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS:

- A) Que el usuario pueda localizar la información en la biblioteca.
- B) Que el usuario localice la información en los documentos.
- C) Que el usuario conozca y utilice los distintos tipos de información que hay.

3. DEFINICIÓN DE “FORMACIÓN DE USUARIOS”:

*Cualquier tipo de esfuerzo tendiente a facilitar la orientación al usuario, individual o colectivamente, a fin de lograr una utilización más eficaz de los recursos y servicios que la biblioteca ofrece. (Corral, M. Del, 1977).

*Conjunto de actividades pedagógicas encaminadas a la utilización óptima de los recursos y mecanismos informativos. (Díez y Peñalver, 1990).

4. PAUTAS PARA LA FORMACIÓN DE USUARIOS:

Criterios por tomar en cuenta para la Formación de usuarios:

4.1. Objetivos:

Identificar los objetivos fundamentales del programa de formación de usuarios con el fin de proporcionar el uso correcto y aprovechamiento de los servicios, fuentes de información, recursos tecnológicos que ofrecen las bibliotecas públicas de Costa Rica.

4.2. Metodología y contenidos del programa:

El programa se estructurará en diferentes secciones y de acuerdo con la tipología del usuario. Por ejemplo:

- a. Selección de los temas a desarrollar
- b. Explicación de los diferentes tipos de bibliotecas que hay y las características o utilidad de cada una de ellas.
- c. Presentación y explicación de los fondos documentales, explicación de cómo utilizar la boleta de préstamo.
- d. Explicación de los diferentes servicios de la biblioteca (Archivo documental, hemeroteca, préstamo a sala, préstamo a domicilio, otros)
- e. Explicación de las diferentes actividades que se realizan (talleres, clubes de lectura, cuentacuentos, conferencias, rincón literario, periódico al día, leyendo en casa, día del libro, mes de las bibliotecas, leer es una fiesta, otros)
- f. Explicación de cómo usar los recursos tecnológicos
- g. Conservación del material bibliográfico
- h. Los catálogos: ¿cómo buscar lo que necesita?
- i. La Base de datos o consulta en línea: ¿cómo utilizarla?
- j. Tipología de las obras de referencia y su correcto uso.
- k. Claves para la presentación de trabajos de investigación.
- l. Elaboración de bibliografías.
- m. ¿Cómo elaborar citas bibliográficas, de libros, de revista, de periódicos, de consultas en Internet, entre otras.
- n. Cuáles son las diferentes formas de elaborar citas bibliográficas.

Una vez que se han establecido claramente los temas de interés, tanto específicos como relacionados, deben considerarse aquellos temas que no correspondan con las necesidades inmediatas de los usuarios, pero que son atinentes con los objetivos de la institución.

4.3. Usuarios:

Hay que definir los programas de formación, de acuerdo con los tipos de usuarios que asisten a la biblioteca; por lo general, en nuestras bibliotecas públicas estos programas van dirigidos al usuario de nivel académico.

Por lo tanto, es indispensable hacer del conocimiento de los otros sectores de la población, que cada biblioteca pública es un centro de información, que posee material a disposición del ciudadano para su formación y desarrollo. Por tal razón, le corresponde identificar los sectores de la población que se mantienen al margen de la biblioteca, a fin de establecer programas especiales de acercamiento y posterior formación de esos usuarios potenciales. Se debe enfatizar en la extensión cultural, recreativa y de integración social que la biblioteca tiene como centro local de desarrollo.

4.4. Estrategias para enseñar a usar la información:

Hay diferentes estrategias para enseñar a manejar la información, queda a criterio del director (a) de la biblioteca, cuál utilizará de acuerdo con el tipo de usuario. Dentro de las tácticas por seguir están: estudio dirigido, estudio de casos, mesas redondas, visitas guiadas, curso teórico-práctico, demostraciones, conferencias magistrales, entrevista individual o colectiva, instrucción directa, indirecta, semi-directa, otras.

4.5. Planificación:

Las bibliotecas públicas deben identificarse con un modelo de planificación, que sea formal y práctico, a su vez, adoptar un método de instrucción compatible con la realidad costarricense.

A la hora de planificar el servicio, hay que precisar si la Formación de usuarios es parte del portafolio de servicios que ofrece la biblioteca; así como los medios que se utilizaran para convocar a los usuarios al programa, a qué grupo de usuarios está dirigido, cuáles son las necesidades de ese grupo de usuarios, si la formación es colectiva o individual, qué tipo de instrucción se va a ofrecer, entre otras.

A su vez, existen diferentes formas para promocionar el servicio a nivel local: boletines, volantes, plegables, periódicos, prensa, televisión, cartelera institucional, radio, correo electrónico, correo tradicional, en forma personal, por teléfono, otros.

Con el fin de que la Formación de usuarios sea efectiva y eficaz, se recomienda realizar un estudio previo para diseñar y planear el programa de formación.

4.6 Escolarización:

La formación de usuarios debe ir dirigida a todo tipo de público. Pero, es muy importante formar usuarios desde las primeras etapas de la vida académica o escolarizada.

El uso de las fuentes informativas, actualmente han adquirido un papel preponderante en la educación formal, por lo que es primordial iniciar este proceso de formación con los más pequeños para que aprendan a dominar las habilidades de búsqueda documental, para que sepan dónde y cómo hallar la información necesaria para resolver sus consultas académicas; logrando con ello, capacitarlos para resolver problemas y toma decisiones en niveles posteriores.

Los más pequeños, son un sector muy vulnerable de la sociedad, lo que los convierte en receptores importantes de información y conocimiento.

4.7. Señalización:

A pesar que la señalización no es una actividad considerada como parte de la formación de usuarios, la misma es de suma importancia porque permite localizar más fácilmente los distintos servicios o secciones de la biblioteca por medio de la información gráfica y visual.

4.8. Elementos que participan en la Formación de usuarios:

Los elementos que participan en el proceso de formación de usuarios son: el personal, los usuarios, las instalaciones, la colección, los servicios, las actividades, y la tecnología.

4.9. Servicios tecnológicos y/o información en la Web:

Con el impacto de Internet la función tradicional de la biblioteca pública ha cambiado, la entrada de las nuevas tecnologías obliga a la formación de usuarios en este campo. Se debe orientar al usuario en: *A) Servicios tecnológicos:* manejo de la Base de datos o consulta en línea, manejo de herramientas y manejo de técnicas. *B) Servicios en la Web:* Manejo de herramientas y técnicas, enlaces de interés y saber distinguir la información: de carácter práctico, de entretenimiento y la educativo-cultural”.

4.10. Evaluación:

La evaluación del programa sobre Formación de usuarios debe realizarse periódicamente en cada biblioteca pública; puede ser anual, semestral o después de cada actividad o sesión.

Esta evaluación puede ir dirigida tanto al usuario como al personal de la biblioteca. Se recomienda utilizar el cuestionario como instrumento de medición.

Los aspectos a evaluar son: el facilitador, el usuario, los objetivos, el contenido, el tiempo, los recursos, la metodología empleada, o cualquier otro que se considere de interés para mejorar el servicio.

Los resultados de la evaluación, se utilizarán para difundirlos entre el personal de la biblioteca, el personal del SINABI (Sistema

Nacional de Bibliotecas) y de manera especial para que contribuya en el proceso de retroalimentación del servicio.

Reflexión final

En relación con el planteamiento hecho en este artículo, cabe concluir, en la necesidad que las bibliotecas públicas costarricenses, cuenten con un programa bien estructurado sobre Formación de usuarios, a fin de que sirva como guía y a la vez, normalizar el proceso formativo y educativo de los usuarios que hacen uso de los servicios que se ofrecen.

Actualmente, se debe dirigir la mirada hacia un nuevo modelo de biblioteca pública, en esta sociedad de la información y el conocimiento, donde le corresponde al bibliotecólogo, garantizar el acceso a la información y a la cultura con equidad, hacia cada uno de los grupos existentes en la comunidad.

Nuestras bibliotecas públicas deben dar un giro cualitativo, innovando en los procesos y servicios que realizan y así fortalecerse por medio de iniciativas que contribuyan en la capacitación de los usuarios, para que en conjunto con las autoridades competentes, se creen y desarrollen políticas concernientes a favorecerlas .

Bibliografía

- Domínguez, R. (1997). Formación de usuarios en la Biblioteca Pública de Salamanca. Educación y biblioteca, 84, p. 60-64.
- Gómez, J.A. (1999). Formación de usuarios. Organización de Formación. En: Gómez
- Hernández, J.A. Biblioteconomía : conceptos básicos de gestión de bibliotecas. Murcia : D.M., p. 177-182.
- Hernández, H. (1995). La Formación de usuarios un nuevo reto en las bibliotecas públicas : motivaciones, alcance y características en los 90. Educación y biblioteca 61, p. 19-25
- Mano, M, & Moro, M. (1998). Los nuevos retos de la formación de usuarios a la conquista del usuario virtual. Actas de la VI Jornadas Españolas de Documentación. Valencia : FESABID.
- Peñalver, A. (2000). La formación de usuarios en bibliotecas públicas. En: Gómez, J.A. Estrategias para enseñar a usar la información. Murcia. Extraído el 08 de enero de 2005. <http://gti.edu.em.es:8080/jgomez/hei/Intranet/formusuariosbpeñalver>
- Sánchez-Paus, L. (1998). ¿Qué es la formación de usuarios? Magans, J.A. Tratado básico de biblioteconomía. Madrid : Editorial Complutense, p. 397-407.
- Svinicki, M. & Schwartz, B. (1991). Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas : aprendizaje y diseño de instrucción. Madrid : German Sánchez Riupérez.