



DESARROLLO DE
HABILIDADES
INFORMATIVAS EN
INSTITUCIONES
DE EDUCACIÓN
SUPERIOR

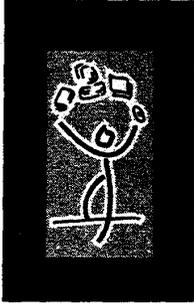
DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Universidad Autónoma de Ciudad Juárez
Ciudad Juárez, Chih., México
2000

UACJ

Esta obra ha sido
Publicada gracias al
Patrocinio de





DESARROLLO DE
HABILIDADES
INFORMATIVAS EN
INSTITUCIONES
DE EDUCACIÓN
SUPERIOR

DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Universidad Autónoma de Ciudad Juárez
Ciudad Juárez, Chih., México
2000

UACJ

DIRECTORIO INSTITUCIONAL

Rubén Lau Rojo

Rector

Carlos González Herrera *Secretario General*

Jesús Lau

Director General de Apoyo Académico

Jesús Cortés

Subdirector General de Recursos Informativos

Carlos Montano

Subdirector General de Desarrollo Académico

Desarrollo de habilidades informativas en instituciones de educación superior / Editado por Jesús Lau y Jesús Cortés.

Ciudad Juárez, Chih. , México: Universidad

Autónoma de

Ciudad Juárez, 2000.

134 p.; 20 cm.

1. Educación de usuarios 2. Estudiantes universitarios
- Instrucción bibliográfica 3. Orientación Biblioteca

Z711.2 D47 2000

025.567 7 D47 2000

D.R. © Universidad Autónoma de Ciudad Juárez

Primera edición 2000

Prohibida la reproducción total o parcial de esta obra, por cualquier medio,
sin autorización escrita del editor

CONTENIDO

Presentación.....	7
Collaborating with faculty: do they understand us? Do we understand them? Do we share the same objectives? <i>Nancy A Cunningham</i>	9
La formación de usuarios con métodos participativos para estudiantes universitarios <i>Saray Córdoba González</i>	15
Instrucción de usuarios y alfabetización informativa <i>María Guadalupe Vega Díaz</i>	25
La formación de usuarios como línea de investigación en un centro universitario de investigaciones <i>Patricia Hernández Salazar</i>	37
Cuando las aves emigran. El concepto mexicano de usuario en la educación de usuarios <i>Robert Endean Gamboa</i>	53
La formación de usuarios en el sistema de bibliotecas de la UASLP <i>Juan René Garza Lagunas</i>	61
Two heads are better than one: Team teaching in the information age <i>Donna Phin Jurena and Ceri Natalie Daniels</i>	75
Diplomado en recursos para la docencia universitaria <i>Fernando González</i>	81
La biblioteca como entorno favorable al aprendizaje autodirigido y estudio independiente <i>Elías León Islas y Franco Barradas Miranda</i>	89
La formación de los usuarios a través de las visitas guiadas: la experiencia de la Biblioteca Daniel Cosío Villegas <i>Raúl Novelo Peña y Manuel Diosdado Barrón</i>	101
Formación de usuarios de información en la Universidad de Colima <i>Gregoria Carbajal</i>	109
Patron empowerment to use library gateways in LID countries: The case of Mexico <i>Jesús Lau y Jesús Cortés</i>	117
Declaratoria.....	131

PRESENTACIÓN

En los últimos años hemos sido testigos del creciente desarrollo tecnológico en materia de información y de un esfuerzo similar de las instituciones de educación superior mexicanas por mantenerse al tanto y utilizar estas tecnologías. En una economía en constante internacionalización, en la que se identifica al conocimiento como el principal recurso, los paradigmas que sirvieron de base para realizar el proceso enseñanza-aprendizaje están siendo revisados: se esperan nuevas actitudes y nuevas formas de interrelación entre los actores de este proceso, entre sí y con respecto de los recursos informativos. En este contexto, es impostergable hacer un regreso a la razón de ser de las bibliotecas: el usuario.

En la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, después de realizar importantes inversiones en infraestructura física y en adquisición de acervos, el personal bibliotecario se percató de que esto no garantizaba una mayor afluencia a las bibliotecas y un mejor aprovechamiento de la información. Además de esto, se requería una clara conciencia de parte de los estudiantes y docentes sobre el importante papel que juega la información en los programas académicos. Sin embargo, pronto se tuvo el convencimiento también de que no bastaba que el estudiante o profesor apreciara el valor de la información, era necesario que se le ayudara a desarrollar las habilidades necesarias para que fuera cada vez más autosuficiente en la explotación de las vetas informativas.

Fue así que el sistema bibliotecario de la UACJ inició en 1995, y en forma gradual, un trabajo constante y permanente en materia de educación de usuarios. Los primeros proyectos y resultados fueron presentados ante los asistentes al VII Coloquio de Automatización de Bibliotecas que organizó en el mismo arco la Universidad de Colima. En este evento, los autores de esta compilación presentaron la ponencia: "La agenda rezagada: la formación de los usuarios de la información", que significó el primero de varios trabajos que el personal de las bibliotecas UACJ ha escrito sobre este tema en los últimos cinco años.

Par el interés demostrado en estos temas, la UACJ recibió en septiembre de 1996 de parte de la Red Nacional de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior, RENABIES y del Consejo para Asuntos Bibliotecarios de las Universidades Públicas Estatales, CONPAB, la encomienda de

avanzar en el diseño de un programa de educación de usuarios que tuviera la posibilidad de implementarse en las diferentes universidades públicas del país.

Como una estrategia para reunir información sobre experiencias mexicanas en este campo, la Dirección de Recursos Informativos de la Universidad (DIRINFO) convocó a un encuentro nacional que finalmente se realizó en Ciudad Juárez en octubre de 1997, con el nombre de Encuentro Nacional sobre Programas de Desarrollo de Habilidades Informativas. Cabe subrayar que el evento, inicialmente contemplado para atraer a universidades públicas mexicanas, despertó el interés de un buen número de instituciones de educación privadas, a incluso de universidades extranjeras.

Como un acto de especial relevancia, en el marco del mencionado Encuentro, los asistentes discutieron sobre los principales beneficios que los programas de educación de usuarios pueden aportar al país, esbozaron las principales líneas de acción que es necesario seguir, a hicieron una serie de recomendaciones para las diferentes autoridades educativas. Esta valiosa información quedó plasmada en una declaratoria conjunta: La "Declaratoria sobre Desarrollo de Habilidades Informativas en Instituciones de Educación Superior de México", documento que se incluye en esta compilación.

La presente obra incluye, además de la mencionada Declaratoria, una selección de las ponencias presentadas en el Encuentro. El lector podrá leer las experiencias presentadas por instituciones nacionales, tanto públicas como privadas, así como aportaciones de representantes de una universidad estadounidense y otra de Costa Rica. El orden en el que se presentan los trabajos es el mismo que tuvieron durante el Encuentro, con excepción de la que corresponde a los ponentes magistrales: Nancy A. Cunningham y Saray Córdoba.

Los editores agradecen a todos los participantes del Primer Encuentro, especialmente a los ponentes que aportaron sus experiencias. De igual forma, se agradece el entusiasmo del personal que apoyó la organización del evento: Rafael Carrillo, Martha Castro, Edín Cázares, Alejandro González, César Jiménez, Ma. Dolores Juárez, Gilberto Lizárraga, Jesús Meza, Juanita Martínez Virginia Martínez, Guillermo Peña, Ma. de los Ángeles Rivera, Lourdes Tiscareño y Rafael Zavala. Agradecimientos también para el comité redactor de la Declaratoria, así como para las personas que colaboraron para preparar esta publicación.

Los editores consideran que la realización del Primer Encuentro Nacional sobre Programas de Desarrollo de Habilidades Informativas, significó un paso muy importante en la consolidación de programas de educación de usuarios en todo el país. Además del valioso intercambio de experiencias, el evento permitió constatar el interés y la preocupación compartidos en las bibliotecas académicas mexicanas por emprender el regreso a la razón de ser de las bibliotecas: el usuario.

**COLLABORATING WITH FACULTY: DO THEY
UNDERSTAND US? DO WE UNDERSTAND THEM?
DO WE SHARE THE SAME OBJECTIVES?**

Nancy A. Cunningham*

Working with faculty and trying to build bridges of communication with them has been one of the greatest challenges in my career as an academic librarian and one of the most important. At times, the relationship is frustrating. Faculty often do not understand the librarian's role in the educational process. Often, we do not understand the role ourselves and question whether we share the same objectives. Many faculty have not been in a library since graduate school and because of past experiences may bring to the classroom a negative attitude toward the library and librarians. They may feel intimidated by the new technology and the fact that there has been so many changes in libraries over the last 5 to 10 years. At the same time, librarians also feel intimidated because of their lack of academic status in the university community. Without organizational support from the library administration, librarians may never reach out to teach faculty about the resources and services of the library. Often the bridge of communication between us is tenuous. Although we are both engaged in the educational process, we seem to dance around each other, never quite understanding our shared objectives or achieving the effective and collaborative relationship we need.

LIBRARIANS IN THE EDUCATIONAL PROCESS

Librarians are important players in the educational process. Their classroom is the library. In the library, librarians engage with students in the search for information and assist them in the development of critical thinking skills to evaluate and analyze the information they have found.

*Reference Librarian, St. Mary's University

Librarians teach the techniques of information access and retrieval using a variety of technology this process helps students become critical thinkers and continuous learners, essential characterize of an educated person. This is achieved in daily interactions with librarians but also throe bibliographic instruction.

Bibliographic instruction is the teaching part of librarianship. We interact with both stude and faculty to become a part of the educational process. The goal in bibliographic instruction intimately tied to the goals of the teacher to teach the material and impart a love of learning the students. In bibliographic instruction, librarians teach information retrieval skills so that I students will have the tools to become continuous learners.

When we have effective collaboration with faculty many educational objectives can reached. First, we improve the student's ability to learn when they receive instruction in how use the library. Second, research assignments become more effective. The instructor understands both the strengths and weaknesses of the library and designs the research assignment according Students are not frustrated by research assignments that the librarian does not understand. The we create advocates for the library and ourselves. When effective communication and collaboration is achieved between librarian and faculty, teachers support the efforts of the library and librarian Teachers understand more about the library and its resources and will pass this information to students. Students benefit because both the librarian and teacher are working together to achier, learning objectives.

Building effective collaboration with faculty, however, is not an easy or quick process. Eve though we may have an established bibliographic instruction program, this is no guarantee that v have collaborative relationships with faculty. It is necessary to first examine the obstacles 1 effective collaboration before developing a strategy to overcome them.

OBSTACLES TO BUILDING EFFECTIVE COLLABORATION WITH FACULTY

Faculty Perceptions of Libraries and Librarians

Unfortunately many faculty have not been in a library since graduate school, which may have been 5, 10 or 15 years ago before the arrival of technology. This may cause them to feel intimate and resistant to working with librarians. Many have student assistants do their research, or d much of their research from their home or office. Many have had negative experiences wit librarians and libraries in the past and share these experiences with their students. Often we hear "This library has nothing!", or "The library doesn't have what I need, so I am not interested."

Because many librarians do not have academic status in many university libraries, faculty may think of librarians like clerks, secretaries or research assistants. It is rare that faculty members understand that we study to be librarians and some of us have subject degrees in other areas.

Librarian's Perception of Faculty

Librarians often do not interact with faculty because they may feel intimidated by their lack of academic status in the university. This is often exacerbated by gender communication differences and difference in economic class. Librarians will often have the perception that faculty do not want to work with them simply because they have never done tried to do so in the past. Librarians will also assume that faculty can not be reached, so communication is never established. We also sometimes assume that faculty know nothing about libraries, instead of opening a dialog with them about what they do know

Librarian's perception of librarians

Often we have very a limited perception of what we do and how we contribute to the educational process. Since many universities and library administrations do not support the role of librarians as educators, it is difficult for us to believe we are educators and we do have a role. This makes it difficult for us to build a collaborative relationship with faculty because we do not believe we have what is necessary to collaborate. If we do not understand our role in the educational process we can not be effective in communicating the importance role librarians play in the lives of the students.

Lack of structure for collaboration

Although we may have an establish bibliographic instruction program this does not guarantee a collaborative relationship with the faculty. Many library instruction programs are programs are mandatory and do not require faculty collaboration. Many librarians are not encouraged by their library administrators to seek out faculty, nor given time in their work schedules to collaborate with them in the library or in their offices. If effective collaboration with faculty is to be achieved, the structure and support must be created by the administration. For example, many librarians are required as part of their job to collaborate with specific academic departments as a liaison. This is a one-way library administrator create support for collaboration.

OVERCOMING THE OBSTACLES: PREREQUISITES TO EFFECTIVE COLLABORATION

Communication

Teachers and librarians share common ground as providers of information and knowledge, yet we may not communicate this to faculty. Without good communication with faculty we will never be able to collaborate. Communication begins by opening a dialog and educating the faculty about what librarians do and what the library has to offer. Good communication can begin through a letter, meeting, or a workshop where faculty are given the chance to learn about the library. When we create good rapport with the faculty this will positively influence the student's impressions of the us and the library.

Establishing a structure for collaboration

Developing liaison relationships between librarians and individual departments is one way to create a structure for collaboration. Another way is to establish regular meetings between librarians and faculty either one-on-one or in groups. Meetings facilitate the sharing of information and the planning of projects together.

Bibliographic instruction programs should be designed with the faculty. We need their cooperation if our library instruction goals are to be achieved.

Education

We need to educate faculty about who we are, what we do, and what our role is in the university setting. We can not expect that they will already know what this role is. We need also to educate them about our library resources and services. We need to both be educators and marketers of the library to the university community.

SUSTAINING THE RELATIONSHIP

Assessment and evaluation

In our collaborative efforts, whether it is bibliographic instruction or a joint project, we need to constantly assess and evaluate whether we have met our objectives with the faculty and the students. This is an important part of the feedback loop and the communication process. If the objectives are not met, and there is no assessment, communication can begin to break down and the collaboration may end.

Ongoing communication

Any relationship needs to be sustained through continuous communication. For librarians and faculty this can mean regular meetings, email communication, annual workshops, or informal discussions. Once the communication stops, we not only lose touch with the faculty but also with the students. The faculty are the bridge to reaching the students.

DO'S AND DON'TS FOR IMPROVING COMMUNICATION AND BUILDING COLLABORATIVE RELATIONSHIPS

Do's

- Develop a structure for ongoing communication (i.e. meetings, workshops, informal discussions).
- Show interest in the subject area of the instructor.
- Develop a workshop to teach the instructor about the library.
- Ask to see a syllabus for the course.
- Make suggestions of ways to bring the library into the course plan.
- Include faculty in any planning of bibliographic instruction programs.
- Ask to attend one of their classes so that you understand about what the instructor is teaching.
- Be positive about your library and what it has to offer.
- Respond to their requests for information in a timely manner.
- Listen to their concerns about the library and respond appropriately.
- Educate about what librarians do and what training we have.

Don'ts

- Educate about what librarians do and what training we have.
- Do not promise what you cannot deliver.
- Do not assume they know nothing about libraries.
- Do not say that your library has nothing.
- Do not pretend to know everything about libraries.
- Do not be afraid to initiate the communication.
- Do not be afraid to make suggestions, which would help them or the students.
- Do not be afraid to say, <<I do not know>>, << I will try to find out>>.

CONCLUSION

Building a collaborative relationships with faculty is essential but it takes time and the cooperation of the library administration. Organizational obstacles must be overcome and good communication patterns established. It can start with one librarian and one librarian can make a difference in initiating communication with many faculty members. To be a part of the educational process, we must educate and participate. We do not have to wait to be included, we can include ourselves by reminding faculty that we share the same goal to educate, students and help them become continuous learners.

BIBLIOGRAPHY

Books

Hall, H. Palmer and Caroline Byrd. *The Librarian In The University: Essays on Membership in the Academic Community*. Metuchen, NJ: The Scarecrow Press, Inc. 1990.

Articles

Cunningham, Nancy A., Diane Dueterhoeft, and Susan Galloway. "Team Teaching Research Skills." In: *Context Fall* (a St. Mary's University publication), 1996.

- -. "Getting What You Want: Creating Research Assignments". In: *Context Spring*, 1997.

Presentations

Blalock, Glen and Karen Wielhorski. "Writing and Research Across the Campus: A Model for Library/Faculty Collaboration." Texas Library Association Annual Conference. April, 1997.

LA FORMACIÓN DE USUARIOS CON MÉTODOS PARTICIPATIVOS PARA ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS

Saray Córdoba González*

INTRODUCCIÓN

La formación de usuarios es una tarea que los profesionales de la información debemos enfrentar en los diferentes niveles del sistema educativo formal. Sin embargo, muchas veces es evadida porque preferimos dedicarnos a las actividades que nos deparen resultados más inmediatos o aquellas que necesitan de nuestra atención con urgencia.

No obstante, la ausencia de hábitos de lectura en la población latinoamericana, la falta de buenas y suficientes bibliotecas escolares, públicas e infantiles, la existencia de un profesional de la información caracterizado por ser pasivo y la escasa conciencia sobre la importancia de la información en diferentes niveles de la población adulta, provocan que el uso de la información sea muy escaso y casi ignorado.

Pero si reconocemos que la formación de usuarios constituye un aporte importantísimo al desarrollo de una nación, podremos observar que sus efectos a largo plazo, que son el resultado de nuestra acción profesional, serán contundentes para lograr que las personas lleguen a ser más productivas, reflexivas y capaces de explotar más eficientemente su inteligencia.

La práctica nos demuestra sin embargo, que ha sido común que sea en las bibliotecas universitarias donde nos preocupemos por formar al usuario, pues nos enfrentamos allí a la incómoda situación de vernos obligados a explicarles repetitivamente el uso y explotación de los recursos que ella ofrece. Es en ese nivel en donde se nos vuelve indispensable trabajar con un usuario conocedor del manejo de los instrumentos de búsqueda de la información.

* Directora del Centro de Investigación en Identidad y Cultura Latinoamericana de la Universidad de Costa Rica

Por ello, la tendencia predominante es la de “apagar incendios”, pues necesitamos con urgencia enseñarle a aquel estudiante a utilizar el disco compacto que nunca ha visto en su vida, o a manejar un índice que aún se publica en papel, cuya estructura se presenta extraña y complicada a unos ojos que nunca han conocido algo igual. Así, nuestros esfuerzos se han caracterizado más por la instrucción que por la educación de usuarios, sin lograr que éstos lleguen a estar conscientes de las ventajas que les ofrece el use y la explotación de los recursos informativos.

REVISION CONCEPTUAL

Existen al menos tres matices diferentes que en la práctica ha presentado el concepto de la formación de usuarios.

El primero y más común, es el que tiene un objetivo utilitario --como es el caso del contenido del término "instrucción"- el cual se aplica cuando deseamos que el usuario aprenda el manejo de las fuentes de información tradicionalmente denominadas "abstracts" o índices, publicadas en formato digital o impresas.

En este caso, cabe señalar aquí la definición de Tessier (cfr. Dupont, 1992) quien destaca que ésta es...

el conjunto de actividades de aprendizaje que permiten conocer y utilizar las fuentes de información y los recursos documentales óptimos, a fin de responder a las necesidades de información para fines de estudio, de investigación y de actualización permanente.

Observamos que su sentido se limita a que el usuario conozca los instrumentos que tiene la unidad de información, con el fin de que sean utilizados correctamente. Así, el profesional de la información economizará tiempo y esfuerzo al evitar la repetición innecesaria de la misma instrucción a diversos usuarios, durante múltiples veces. Las sesiones o jornadas de usuarios se realizan así utilizando módulos de autoinstrucción, medios audiovisuales o multimedios y en los casos más comunes, folletos o plegables complementados con charlas

El segundo concepto es aquel que asimila la formación de usuarios con la "divulgación o mercadeo" de los servicios y productos que ofrece la unidad de información y que en el pasado se llamó también atracción de usuarios. Así, se distribuyen materiales impresos que contienen instrucciones a información sobre el contenido de la biblioteca -por ejemplo--- los nuevos servicios que ofrecen o los nuevos instrumentos que se adquirieron. El uso de plegables, boletines o trípticos

es común en estos casos, los cuales se distribuyen masivamente como medio para mercadear nuestra oferta.

El tercer concepto es aquel que tiene un objetivo más integral, permanente y profundo, al que Wilson (1980) le ha llamado "educación" de usuarios y que más recientemente, algunos autores le denominan "alfabetización en información" (Fjállbrant, 1996). Esta conceptualización la ha diferenciado de los demás porque se inicia desde la escuela, propiciando que...

los usuarios potenciales de la información, o los encargados de elaborar políticas nacionales en esta esfera, adquieran conciencia del valor de la información para actividades especializadas, adopten actitudes positivas con respecto a la necesidad de buscar información y estén motivados para utilizar o desarrollar recursos informativos.

O de otra manera, como lo expone Fjállbrant (1996), provee al estudiante de "conceptos y herramientas que serán útiles, no sólo en conexión con sus estudios inmediatos, sino a través de toda su vida laboral".

De esta manera, nuestro cometido ha de ser formar una cultura de use de la información, a partir de un adulto consciente de la importancia del use de la información. Se trata de un proceso que se inicia desde que la persona nace, cuando se promueve la lectura por medio de los cuentos y fábulas en la primera infancia. Continúa en la escuela, donde no sólo se promueve la lectura sino además se forma al niño hacia el use de los instrumentos que permitan explotar la información, tales como el catálogo, los multimedios, las obras de referencia y el libro en todos sus diferentes soportes.

Ya en la universidad, los profesionales de la información nos dedicaremos a demostrar los beneficios de la información, a partir del apoyo que ofrezcamos al estudiante que sabe explotar las fuentes y recursos que contiene nuestra unidad de información y utilizar adecuadamente la tecnología que tenga a su alcance.

El resultado de este proceso será un adulto educado, capaz de tomar decisiones fundamentadas, capaz de explotar su propio potencial y consecuentemente, más productivo y con capacidad para aportar al desarrollo nacional. Asimismo, tendrá mayor potencial mental al concentrarse en saber "cómo encontrar el conocimiento donde quiera que esté, en lugar de tratar de recordar todo cuanto haya aprendido" (Tiefel, 1995. P. 320).

De aquí que de estas tres concepciones, y tomando en cuenta las características que presentan nuestros países latinoamericanos, es conveniente desarrollar estrategias permanentes y en diferente

niveles, para la educación de usuarios, de manera que logremos un proceso continuo y sistemático que sea paralelo al proceso de formación del ser humano.

LAS ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Las condiciones socioeconómicas de nuestra región latinoamericana, y más ampliamente de los países pobres de globo, nos obligan a abrir los ojos ante la falta de hábitos de lectura y la escasa conciencia por parte de los docentes, los políticos o los planificadores, sobre la importancia que tiene la información en su trabajo o en su vida cotidiana.

Así, no podemos aspirar a enfrentarnos comúnmente a ese usuario educado, sino que nuestra realidad nos exige atender a un usuario generalmente sin formación, que pocas veces se ha enfrentado a los instrumentos de búsqueda que tiene una biblioteca, por más sencillos que éstos sean. La deficiencia de nuestras bibliotecas escolares, las escasas acciones que se ponen en práctica para promocionar la lectura o la información en edades tempranas, la poca importancia que se le ha asignado al usuario en la formación del bibliotecario y la prevalecía de métodos educativos tradicionales, que ponen énfasis en la memorización, la pasividad y la actitud bancaria -muy utilizados aún en nuestras instituciones educativas básicas--- contribuyen efectivamente al poco uso de la información.

De esta manera observamos que la situación no es sencilla. Sus múltiples aristas nos llevan a pensar que los sujetos de nuestras acciones también han de ser variados: los docentes y los estudiantes en diferentes niveles, los políticos, los que toman las decisiones, los dirigentes de organizaciones y muchos más. Sin embargo, ante la incapacidad de abarcar simultáneamente toda esa gama de sujetos en nuestros esfuerzos, es necesario priorizar y para ello definir políticas y estrategias adecuadas para cada nivel.

Esta complejidad a su vez nos permite observar claramente un cometido insoslayable en las acciones que emprendamos, como lo es la necesidad de enfatizar en la toma de conciencia de los usuarios acerca de la importancia de la información en todas las actividades que emprendan, y no sólo en su entrenamiento para el uso de los instrumentos de búsqueda. Llegar a un usuario convencido de que la información es un recurso cuya tenencia genera poder, cuya explotación acarrea múltiples ventajas, por lo que hay muchas razones en las que reside su valor y se justifica su utilización, ha de ser la meta que oriente todas las acciones y proyectos que se desarrollen en este campo.

Sin embargo esta no es una meta sencilla, pues para crear conciencia sobre las ventajas que tiene

el uso y la explotación de los recursos informativos, se requieren diseñar una estrategia que sea pertinente para el tipo de usuario, sistemática y permanente. Se deben utilizar métodos activos o participativos y claramente delineados en cuanto a los pasos que los conforman: El punto de partida y de llegada, las técnicas y los objetivos deberán formar un todo indivisible y compacto que tienda a lograr nuestro cometido.

En el caso de los estudiantes universitarios, ubicados como adultos jóvenes o en su última etapa de la adolescencia, es importante que la formación de usuarios se ofrezca en el momento adecuado, cuando se presente la necesidad inmediata según las exigencias de su plan de estudios. También es importante tomar en cuenta que no es una persona fácilmente manipulable, ya que su capacidad de crítica y razonamiento impide que se le puedan imponer ideas o costumbres. El conocimiento que se le ofrezca debe ser útil para él o ella en ese momento y se debe partir de una base llena de experiencias previas, por lo que tiene que existir una motivación especial para aceptar la jornada de formación de usuarios que se le ofrece.

El bagaje de conocimientos y experiencias que tiene el usuario ha de ser determinante para escoger el método más adecuado, de manera que éste sea el sujeto de su propio proceso de aprendizaje y no un observador pasivo. Además, su nivel de participación debe permitirle decidir sobre lo que debe hacer para actuar conscientemente de manera que posterior al proceso de formación, sus actos estén mediados por su razón e inteligencia. Así, se debe pretender la toma de conciencia de la existencia de una necesidad de información para transformar su comportamiento hacia ella.

Es por estas razones que los métodos coercitivos generalmente no funcionan. Por ejemplo, solicitar que el estudiante atienda a un curso como condición para entregarle su carnet de usuario o que una charla sobre los servicios de la biblioteca es indispensable para autorizarle el préstamo a domicilio, son formas equivocadas que producen el rechazo de los estudiantes. De igual manera, algunas evaluaciones que se han realizado, citadas por Tiefel (1995. P. 325) plantean críticas a los cursos formales o a las sesiones generales porque "trivializan la recolección de la información".

EL MÉTODO PARTICIPATIVO

La toma de conciencia sobre la importancia de la información debe pasar por un ciclo de conocimiento holístico que no haga diferencia entre la fase de adquisición del conocimiento existente y la fase de la creación de nuevo conocimiento. Romper esa dicotomía es indispensable para alcanzar un proceso educativo transformador y creativo. Para ello es necesario lograr una

postura crítica de parte de los sujetos cognoscentes, ante la realidad, postura que según Freire (1986. P. 83)...

es negada cada vez que, rompiéndose la relación dialógica, se instaura un proceso de pura transferencia de conocimiento, en el cual conocer deja de ser un acto creador y recreador para ser un acto "digestivo".

Lo anterior quiere decir que si utilizamos métodos tradicionales -propios de la educación bancaria- para formar a un usuario que debe tomar conciencia de que la información es fundamental para su quehacer, no lo lograremos por más técnicas novedosas a información impresa que utilicemos. El método debe ir de acuerdo con las metas que nos proponemos alcanzar, con la característica de los sujetos cognoscentes y con el contexto en el cual se desenvuelven esos sujetos.

Ahora bien, de esta toma de conciencia se pretende un cambio de actitud hacia el uso de la información la cual será nuestra meta en el proceso educativo al cual nos enfrentamos. Si nos encontramos con un usuario poco habituado a hacer uso de los recursos de información, con escaso hábito de lectura y consecuentemente, con cierta actitud negativa hacia todo lo que se refiera a la información, entonces es conveniente aplicar un método que adecuado a estas necesidades, las cuales describí con más detalle en el apartado anterior.

El método participativo está fundamentado en el método dialéctico que se ha aplicado a la educación con la finalidad de transformar la realidad de los sujetos. Su valor fundamental se basa en la creatividad productiva que tienen los sujetos y por ello la enseñanza se centra en las necesidades concretas del individuo o grupo

De aquí que es indispensable partir de un triple diagnóstico que nos permita conocer el entorno institucional, las características del usuario y sus experiencias previas en el uso de la información? Así, se parte de los problemas del grupo, de manera que no es posible llegar con ideas preestablecidas ni llevar material prefabricado, sino que las técnicas deben tener tal flexibilidad, que permitan variaciones durante el proceso, previendo un mínimo de condiciones a partir del diagnóstico citado.

Las relaciones entre los sujetos -el facilitador y el cognoscente- deben ser de intercambio, plenas relaciones horizontales en donde la realidad por transformar, se encuentre en el medio de esa relación (López, 1989. P. 34). De aquí que partimos del supuesto de que el usuario tiene tanto que enseñarnos como nosotros -los facilitadores- de aprender de él; precisamente esa es la relación dialógica a la que se refiere Freire, y que cité anteriormente.

No se puede obviar que la aplicación de los tres momentos del método participativo -partir de la práctica, teorizar y volver a la práctica- son las fases fundamentales que enmarcan las técnicas, los objetivos, las temáticas y los procedimientos. En este sentido, tanto las experiencias desarrolladas con los estudiantes de primer ingreso (Córdoba, 1996), como con los estudiantes de la Carrera de Trabajo Social (Rodríguez y Arguedas, 1995), ambos de la Sede de Occidente, demostraron que es viable su aplicación, siempre que se dé formando un todo indisoluble y contando con las características descritas anteriormente.

REFLEXIONES GENERALES

Posterior a las experiencias obtenidas en la aplicación y revisión del método participativo, han ido surgiendo algunas reflexiones que me parece importante compartir con ustedes. Éstas están basadas en la observación de los cambios que se han efectuado en los actores sociales de la Sede de Occidente en diferentes momentos y espacios, después de varios años de ocurrida esta experiencia. Éstas son:

1. La necesidad de realizar cambios curriculares en la formación del profesional de la información. Cada vez parece más importante reforzar el área de los usuarios en los currícula, de manera que el graduado no sólo egrese con mayor conciencia sobre la importancia que éstos tienen, sino que obtenga la formación básica en cuanto a los métodos educativos que puede aplicar. La experiencia costarricense' demuestra que esa área es muy débil en los currícula pues no existen cursos de educación de usuarios específicamente, sino que los respectivos contenidos son comparados con otros temas relacionados con los usuarios.
2. La necesidad de ofrecer capacitación a los profesionales de la información en servicio. La situación descrita anteriormente justifica la necesidad de capacitar a los profesionales en servicio sobre los conceptos, métodos y técnicas que se aplican, y sobre la planificación de proyectos de formación de usuarios. Los vacíos que existen en este campo deben atacarse de manera eficaz, pues sólo así será posible que la educación de los usuarios sea una realidad, dentro de la concepción que expuse en el primer apartado.
3. Se han observado algunas variaciones en las prácticas profesionales. Es posible avizorar un nuevo papel para el profesional de la información, no sólo porque así ha ido variando en la

percepción de los usuarios, sino porque los mismos profesionales se observan a sí mismos diferentes. Estos agentes sociales que se han involucrado en las experiencias que se desarrollaron en la Sede de Occidente, y que fueron citadas anteriormente, han reforzado su papel participativo en los diferentes niveles en que actúan, de manera que sus exigencias en ese plano son mayores. También ha variado su trato con el usuario, producto de una percepción diferente hacia él: de un usuario-objeto, se varía hacia un sujeto social, lo cual tiene consecuencias muy positivas para la práctica profesional bibliotecaria.

También me ha sido posible observar en mi práctica docente, una reconceptualización por parte de los usuarios, acerca de la biblioteca. Los estudiantes han expresado que su percepción hacia ella cambió después de asistir a la jornada que se les ofreció y ha crecido el índice de utilización de los servicios y productos de la biblioteca.

4. Se ha generado un debate latente respecto al manejo de la reglamentación en la biblioteca. También en este campo algunos de los profesionales de la información que participaron en estas experiencias se han vuelto más flexibles en la aplicación de las normas que rigen los servicios. La incongruencia entre los postulados teóricos que plantea la metodología participativa y las viejas normas que rigen la organización de las relaciones entre los actores sociales involucrados, ha generado una discusión entre los profesionales cuyo desenlace aún es difícil de vislumbrar. Lo que sí es observable es que existe un cambio de actitud en este sentido, de manera que el usuario recupera su papel preponderante en la dinámica de la biblioteca.
5. Se ha sentido la necesidad de promover proyectos prácticos que permitan evaluar las experiencias de formación de usuarios. En este sentido es necesario desarrollar mayores aplicaciones con otros grupos de usuarios. Por ejemplo, estoy desarrollando un plan de capacitación dirigido a bibliotecarios escolares, con el fin de aplicar el método participativo a estudiantes de secundaria. Posteriormente evaluaremos la experiencia y valoraremos la factibilidad de aplicar el método a ese nivel.
6. Es necesario teorizar y retroalimentar los postulados teóricos-metodológicos de la formación de usuarios. Cada vez que se apliquen experiencias novedosas, se debe sistematizar la experiencia para que otros profesionales la apliquen en su campo. Para ello, es muy importante publicar los resultados y dar a conocer por otras vías los procedimientos que tuvieron éxito.

De aquí podremos desarrollar una teoría adecuada a las necesidades de nuestra gran patria que es América Latina.

Para terminar, repasaré con ustedes las palabras de Paulo Freire que vienen a mi memoria:

Tenemos que respetar los niveles de comprensión que los educandos no importa quiénes sean- están teniendo de su propia realidad. Imponerles nuestra comprensión en nombre de su liberación es aceptar soluciones autoritarias como caminos de libertad.

BIBLIOGRAFIA

Córdoba, Saray. *Formación de usuarios para estudiantes universitarios: una experiencia con metodología participativa*. México, D.F.: UNAM CUIB, 1996.

Dupont, Lisette. "La place de la formation documentaire dans la formation universitaire". *Documentation et bibliothèques*, 38(2):35-40, Jan-Mar, 1992.

Fjallbrant, Nancy. "EDUCATE: a networked user education project in Europe". *IFZA Journal*, 22(1):3134, 1996.

Freire, Paulo. *La importancia de leer y el proceso de liberación*. 4a. ed. México: Siglo XXI, 1986.

López de Ceballos, Paloma. *Un método para Investigación - acción participativa*. Madrid: Ed. Popular, 1989.

Rodríguez, Alba y Arguedas, Ana J. "Estrategia de formación de usuarios utilizando metodología participativa. Caso: estudiantes de Trabajo Social en la Sede de Occidente". (Tesis Lic. Bibliotecología). Ciudad Universitaria Rodrigo Facio: Universidad de Costa Rica, Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, 1995.

Saule, Mara R. "User instruction issues for databases in the Humanities". *Library Trends*, 40(4):596613, 1992.

Tiefel, Virginia M. "Library use education: examining its past, projecting its future". *Library trends*, 44(2):318-338, 1995.

Wilson, T.D. *Directrices para el planeamiento y ejecución de un plan nacional de formación y enseñanza para el use de la información*, París: UNESCO 1980.

NOTAS

¹ Del inglés "Information literacy", definido por Rader and Coons (1992. P. 113) y citado por Tiefel (1995) como "la habilidad para acceder y evaluar la información efectivamente para resolver problemas y tomar decisiones. Las personas alfabetizadas en este campo saben cómo ser aprendices de larga vida en la sociedad de la información".

² Para encontrar mayores detalles, Cfr. Córdoba, 1996.

³ En las dos escuelas de Bibliotecología de Costa Rica, los cursos que incluyen esta temática son insuficientes: uno en la Carrera de Bachillerato de la Universidad Nacional y ninguno en la Licenciatura, y uno en cada uno de esos niveles en la Universidad de Costa Rica.

INSTRUCCIÓN DE USUARIOS Y ALFABETIZACIÓN INFORMATIVA

María Guadalupe Vega Díaz*

RESUMEN

A fines de la década de 1980, el Presidential Committee on Information Literacy de la American Library Association adoptó el término de "alfabetización informativa" para determinar las habilidades y conocimientos sobre el uso de la información que se deberán poseer en la era de la información. Este trabajo pretende analizar este concepto e identificar los conocimientos y habilidades que deben poseer las personas alfabetizadas en información, así como determinar la responsabilidad del bibliotecario y otros profesionales en el diseño de los programas dirigidos a desarrollar en los individuos estas habilidades y conocimientos. El objetivo principal de este trabajo es llevar a un foro especializado la discusión sobre los alcances y los límites de la instrucción de usuarios en bibliotecas universitarias mexicanas.

LA ALFABETIZACIÓN

La noción de alfabetización varía según el contexto en el que se esté usando, principalmente se le ha definido como la competencia en el uso de una escritura para leer y escribir los signos y símbolos de un alfabeto en particular. Los programas de alfabetización comúnmente se refieren a la adquisición de estas habilidades en adultos.

Así en el *Diccionario de las ciencias de la educación*, la alfabetización de adultos es: "el proceso y el resultado de la acción educativa encaminada a desarrollar en los individuos el dominio de las

*Bibliógrafo de la Biblioteca Daniel Cosío Villegas de El Colegio de México

técnicas elementales de la cultura. Hoy se estima que la alfabetización ha de proporcionar como mínimo estos conocimientos: a) leer y escribir comprensivamente, de forma que se puedan satisfacer las necesidades de la vida actual; b) calcular realizando operaciones y problemas prácticos y vitales; c) conocer los lazos que unen el país con la comunidad de naciones; d) aspectos relativos a la conservación de la salud individual y colectiva; e) formación moral y cívica; f) orientación profesional; g) conservación de los recursos naturales; h) aprovechamiento del tiempo libre”, esta definición corresponde a la realidad de un país con un alto nivel de enseñanza y de tecnología donde los criterios para considerar a una persona alfabetizada son más rígidos y responden a los requerimientos de un modelo vigente en un momento determinado, tanto en el aspecto económico como en el ideológico.

Por analogía, el analfabetismo se genera de un sistema educativo insuficiente y/o deficiente que, o no propicia el acceso a los niños a la escuela, o una vez en ella tienden a excluirlo por diversos medios, el analfabetismo es considerado como una "enfermedad" de los países subdesarrollados, y para su "tratamiento" se ha requerido de la participación de organismos internacionales como la UNESCO la OEA, etcétera.

Desde mediados de los 60s se inició un nuevo enfoque sobre la alfabetización y se consideró que ésta no tenía un fin en sí misma, sino que debe ser concebida como la preparación

de fundarse en las necesidades del adulto colocado en una situación real de vida y de trabajo, y ha de ser realizado en función del desarrollo económico y social".²

El alfabetismo funcional exige el dominio más completo posible de las habilidades, de las actitudes, del gusto por la lectura, la escritura y las matemáticas, y sobre todo el desarrollo de los procesos de pensamiento asociados a su aprendizaje para hacer frente a la modernización y a la penetración de la tecnología en la sociedad.

El problema estriba en quién y bajo qué propósitos determina la funcionalidad, y si ésta es comprensible en el marco de los intereses y necesidades individuales y colectivos de los diferentes sectores, rurales y urbanos de nuestra sociedad.

Se dice que una persona puede pasar a ser analfabeta funcional en la medida en que los conocimientos que posee son sobrepasados por la modernización y el avance y tecnológico de una

sociedad, así por ejemplo en la época de la industrialización, muchas personas pasaron a ser analfabetas funcionales en la medida en que las habilidades que poseían ya no les eran útiles para relacionarse con el medio laboral social.

Esto mismo ocurre actualmente cuando el avance tecnológico está propiciando que las formas de hacer y pensar en diferentes organizaciones cambien rápidamente, y que por tanto se requieran de nuevos conocimientos y habilidades, incrementando la brecha entre las personas que están alfabetizadas y las que no.

En México los programas de alfabetización están vinculados con los procesos de adquisición de la lectoescritura y la aritmética para adultos y niños mayores de 15 años que no han tenido oportunidad de asistir a la escuela. La adquisición de estas habilidades es vista como fundamental para el desarrollo posterior del individuo. En el presente sexenio el *Programa de desarrollo educativo*, 1995-2000, en el rubro de Educación de adultos³ contempla los siguientes puntos: los programas de alfabetización, educación primaria y secundaria, la formación para el trabajo y la educación comunitaria. Con respecto de la alfabetización, se estima que en 1992 existían 5 millones 951 mil 380⁴ analfabetas. Estas estimaciones están realizadas sobre dos capacidades básicas: leer y escribir; no contemplan las de comprender, analizar y criticar lo que se lee. La noción tan limitada obedece a la conceptualización de la alfabetización con fines meramente cuantitativos donde la "funcionalidad" está dissociada de la alfabetización, pero está presente en el conjunto de educación de adultos en la llamada formación para el trabajo y en la educación comunitaria.

LA ERA DE LA INFORMACIÓN

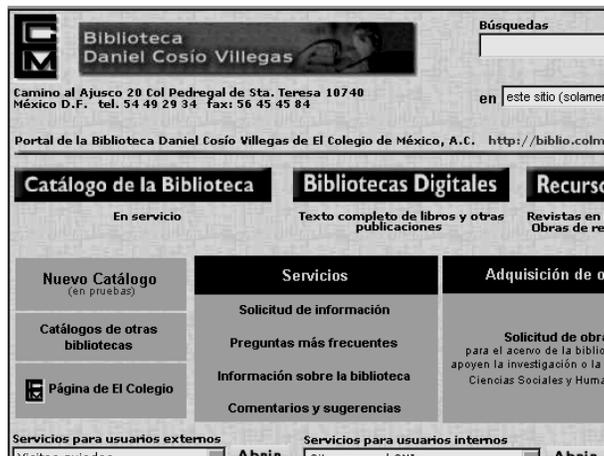
La era de la información está caracterizada por un crecimiento acelerado del volumen y el acceso a ésta a través de formatos impresos, electrónicos, etcétera, aún no hay indicaciones claras de lo que este crecimiento impondrá en la currícula escolar. Sin embargo, es posible pronosticar que las habilidades para usar y acceder a la información serán cruciales.

La relación entre nuevas tecnologías a información está comenzando a ser cada vez más estrecha, y ello ha generado la necesidad de conocer y usar las computadoras adecuadamente, así como de poseer habilidades que permitan un uso eficiente de los diferentes recursos informativos.

Las instituciones de educación superior, en el mejor de los casos, se han visto invadidas por las tecnologías de la información, que van desde las bases de datos locales hasta el acceso a Internet. Ya es posible encontrar "bibliotecas electrónicas" o "virtuales", donde los recursos pueden ser usados a larga distancia y por más de una persona al mismo tiempo.

También se están poniendo a disposición de los usuarios conexiones vía remota a las bibliotecas, de tal forma que no tengan que desplazarse físicamente, sino que pueden obtener servicios a través de estaciones de trabajo.

Un ejemplo de la incorporación de servicios y recursos informativos a través de medios electrónicos lo tenemos en la página Web de la Biblioteca Daniel Cosío Villegas, mediante la cual los usuarios podrán obtener información y realizar transacciones con la biblioteca, tales como reserva de materiales, solicitud de bibliografías, asimismo será posible consultar las diferentes bases de datos disponibles en la Biblioteca, tales como la de monografías, kárdex electrónico, entre otros.



El acceso a los servicios informativos a través de medios electrónicos implica necesariamente que el bibliotecario se relacione con más frecuencia en el diseño de las interfaces y los sistemas de recuperación de información. Implicará además que los bibliotecarios asuman una actitud activa con respecto de la enseñanza de las habilidades para usar la información

ALFABETIZACIÓN INFORMATIVA

Desde mediados de los 70s se empezó a emplear el término alfabetización informativa, sin embargo es hasta 1980 cuando el Presidential Committee on Information Literacy define a una persona alfabetizada en información como:

una persona capaz de reconocer cuando necesita información y tiene la habilidad para localizarla, evaluarla, y usarla efectivamente para satisfacer su necesidad de información... finalmente, una persona alfabetizada en información es quien sabe cómo aprender a aprender. Ella conoce cómo aprender porque conoce cómo se organiza el conocimiento, cómo encontrar información y cómo usarla. Es una persona preparada para el aprendizaje continuo porque puede encontrar la información para contestar una pregunta, realizar una tarea o tomar una decisión.⁵

Existen varios factores implicados en la definición anterior, primero que nada que la alfabetización informativa es un estado ideal en el cual se poseen técnicas y conocimientos, caracterizados por una habilidad o comportamiento más que por una disciplina. Ello determina una diferencia con respecto de la instrucción bibliotecaria, la cual comúnmente es identificada como una serie de actividades dirigidas al use de la información.

Al respecto de esta diferencia Arp señala que:

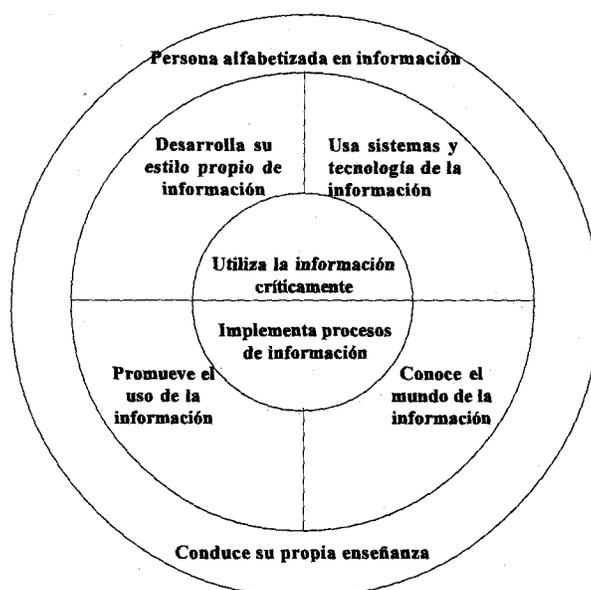
la controversia para seleccionar entre los términos de instrucción bibliográfica o alfabetización informativa es un argumento que pretende comparar manzanas y naranjas. La alfabetización informativa es un intento por definir una condición individual. Tiene un producto que es una persona alfabetizada en información. La instrucción bibliográfica, por otro lado, es una metodología, para algunos es una disciplina con la cual se capacita en técnicas y conceptos.⁶

Conforme a la definición proporcionada por el Presidential Committee, una persona alfabetizada en información tiene los siguientes atributos:

- Reconoce su necesidad de información
- Reconoce que la información precisa y completa es la base para una toma de decisión inteligente
- Identifica los recursos potenciales de información
- Desarrolla exitosas estrategias de búsqueda
- Accesa a fuentes de información, incluyendo las basadas en la informática y otras tecnologías
- Evalúa la información
- Organiza la información para aplicaciones prácticas
- Integra nueva información al cuerpo existente del conocimiento
- Usa la información para la reflexión crítica y la solución de problemas⁷

Una persona con estos atributos no sólo es capaz de aprender por sí mismo a lo largo de toda su vida, sino de mejorar esa capacidad adquiriendo estrategias para autorregular su propio aprendizaje.

Bruce⁸ proporciona un esquema con las características de una persona alfabetizada en información, y afirma que es en la educación superior donde es posible implementar programas de alfabetización informativa, toda vez que los estudiantes necesitan aprender estos procesos para tener un mejor rendimiento escolar, así como para su educación continua.



La mayoría los atributos señalados no son tangibles y en muchos casos ni siquiera son conscientes para la persona que los posee, de tal forma que la evaluación o la determinación del nivel de alfabetización informativa de un individuo va más allá de la simple aceptación o negación de un atributo, a implica la elaboración de pruebas más sofisticadas.

La aplicación de pruebas para evaluar la posesión de las habilidades en un segmento de la población, no pueden por tanto, ser exclusivamente cuantitativas, sino se deben incluir instrumentos cualitativos tales como la observación, la entrevista y el análisis de la solución de problemas.

Esta evaluación requiere también del establecimiento de un orden jerárquico de las técnicas y conceptos a ser evaluados, sin embargo éstas no son similares entre una disciplina y otra, Arp señala que "para ordenar las técnicas y conceptos jerárquicamente, es necesario estudiar de cerca el comportamiento y los patrones de comunicación de los expertos dentro de cada disciplina",⁹ sólo con el conocimiento sobre las metodologías o los procesos cognitivos empleados en diferentes disciplinas es posible generar los niveles de alfabetización informativa que se requieren.

En sus conclusiones, Arp afirma que el término de instrucción bibliográfica cuenta con un gran soporte de literatura en el área de bibliotecología, pero que fuera de esta área quizá no sea bien comprendido. En cuanto a la alfabetización informativa, señala que su significado va más allá de la jerga de la bibliotecología y que implica un ordenamiento jerárquico, una evaluación y permite el reconocimiento del producto final.

Otro de los aspectos en los que difiere la instrucción de usuarios y la alfabetización informativa es en cuanto a su relación con el proceso de enseñanza-aprendizaje, al respecto Reichel, afirma que

los bibliotecarios por más de dos décadas han intentado integrar la instrucción de usuarios a la currícula...; sin embargo, en los próximos diez años con el incremento en el uso de las estaciones de trabajo, se dará ímpetu a la integración de la instrucción en la currícula escolar¹⁰

Para la alfabetización informativa la integración en la currícula es un aspecto de vital importancia toda vez que los conceptos y las técnicas son mejor aprendidas cuando son enseñadas en el contexto de tópicos de estudio y cuando se aplican en la solución de problemas reales.

La alfabetización informativa se apoya en la enseñanza basada en recursos y la provee de un significado práctico para contribuir con los procesos de aprendizaje, donde los recursos informativos se integran a cada uno de los contenidos escolares y en el cual los beneficiarios de este proceso son los educandos, quienes aprenden a identificar, localizar, evaluar y usar la información para resolver problemas particulares que garantizan su sobrevivencia en la sociedad de la información.

Otro punto de vista desde el cual se ha intentado analizar las diferencias y similitudes entre alfabetización informativa y la bibliográfica, es realizando una comparación entre las definiciones de ambos términos.

El problema en esta comparación estriba en que la instrucción bibliográfica, tiene muchos sinónimos y no existe un consenso sobre su uso, por tanto la comparación se vuelve un tanto ambigua, principalmente porque como se señaló antes, la alfabetización informativa es una con-

dición, mientras que la instrucción de usuarios es una serie de actividades.

En cuyo caso es notorio que la alfabetización informativa es un concepto mucho más amplio y holístico a implica una serie de habilidades que los programas de instrucción de usuarios no han contemplado como objetivos.

ALFABETIZACIÓN INFORMATIVA Y BIBLIOTECARIOS

La experiencia del aprendizaje a través de un mediador es una característica de la educación, éste facilita la adquisición de los conocimientos y favorece el desarrollo cognitivo. Este mediador, en la actualidad puede estar representado por un ser humano o una serie de interfaces.

En el caso del ser humano como mediador se requiere que en sí mismo posea los conocimientos

<i>Integrante</i>	<i>Papel</i>
Director de la institución.	Establece un clima apropiado para adoptar y promover la colaboración. Influyen las actitudes políticas y métodos que permiten la adopción de la educación en alfabetización informativa.
Administrador	Proporciona la infraestructura necesaria para la enseñanza y el aprendizaje basado en recursos.
Equipo de analistas	Establece las necesidades de alfabetización informativa de los estudiantes y provee de foros para la iniciación en estos cursos. Analizar los procesos, sistemas y recursos de información
Equipo de docentes	para garantizar el desarrollo de estrategias efectivas de enseñanza-aprendizaje.
Bibliotecarios	Formar parte del equipo que implementa la educación en alfabetización informativa, así como participar de manera activa en el diseño del curso.

y habilidades en el use de la información, que implica la alfabetización informativa, debe comprender cada uno de los procesos que la componen y tener la habilidad para enseñarlos a través de experiencias positivas.

¿Quién podría ser ese mediador?, ¿Qué características debe poseer? Los bibliotecarios han sido tradicionalmente los intermediarios entre la información y los usuarios, han proporcionado instrucción y orientación sobre el uso de la información, pero ¿podrían asumir el reto de la alfabetización informativa? ¿Están (ambos) lo suficientemente preparados?

Partiendo del supuesto de que los bibliotecarios tradicionalmente hemos "dominado" los procesos de selección, organización, almacenamiento, preservación y administración de la información, se supondría que deberían asumir un papel central dentro del proceso de adquisición de estas habilidades y conocimientos.

Bruce afirma que la educación en alfabetización informativa es responsabilidad de los educadores y proveedores de información, por lo que requiere la colaboración de especialistas en el área: bibliotecarios, informáticos y posiblemente de la comunidad depositaria.

A continuación se mencionan algunos de los integrantes de la comunidad cuya participación ha sido considerada como esencial para la implementación de programas de alfabetización informativa:"

El modelo de Bruce sugiere la importancia del trabajo en equipo, de la interrelación entre los diferentes agentes involucrados y la relevancia de los bibliotecarios y los métodos de enseñanza-aprendizaje.

OPORTUNIDADES EN LA BDCV

Implementar programas de alfabetización informativa implica afrontar una serie de retos que van desde la adopción de un término que se adhiere a los ya existentes, hasta implementar mecanismos de evaluación y valoración de las habilidades informativas

En el año de 1996, en la Biblioteca Daniel Cosío Villegas de El Colegio de México, se inició el proyecto para crear un programa de alfabetización informativa, este proyecto consta de varias etapas, la primera de ellas se dirige hacia la detección de los aspectos sobre los que la comunidad de El Colegio de México requiere aprender, este estudio a su vez se compone de dos instrumentos de recopilación de datos: la aplicación de entrevistas a la comunidad, y el análisis en la solución de problemas relacionados con el use de la información. Ambos instrumentos están basados en una metodología cualitativa, con el primero se pretende identificar la sensibilidad que tiene

nuestra comunidad con respecto de los programas de instrucción y detectar en una primera instancia de manera cuantitativa las necesidades de alfabetización. Con el segundo instrumento se observarán y analizarán las habilidades que efectivamente posee el sujeto, en general pretende identificar las metodologías y/o estrategias que se emplean; los investigadores y profesores. Con ello podremos detectar por áreas las estrategias típicas y determinar los aspectos en los cuales el programa de alfabetización informativa los apoyará, tanto en la instrucción personalizada como en la que se proporciona en las aulas.

Cabe señalar, que la BDCV no abandona sus programas de orientación a instrucción que actualmente ofrece, sino que pretende reforzarlos y reorientarlos en el largo plazo, eso incluye la reestructuración de los contenidos del curso que actualmente se ofrece a los alumnos que ingresan a las licenciaturas.

La segunda etapa del proyecto se enfoca justamente hacia el rediseño de los programas de instrucción y orientación empleando medios electrónicos tales como el Web.

Otro proyecto que es importante resaltar y que favorece la implementación futura del programa de alfabetización informativa, es el de los Bibliógrafos. En este proyecto se perfila la formación de un bibliotecario especializado por áreas, que combina todas las funciones dentro de la biblioteca con el objeto de dar un servicio integral y personalizado. "En este sentido, los bibliógrafos: 1) sirven como intermediarios entre la biblioteca y uno o más de los departamentos, programas académicos 2) llevan a cabo la selección y adquisición de materiales, 3) proveen instrucción específica por áreas en el uso de los recursos de información, y 4) proveen servicio de referencia general y de investigación especializada".¹²

Esta formación no sería completa si no se poseen los conocimientos básicos en el área que se atiende, por lo cual algunos de los bibliógrafos están inscritos en programas de maestría o están por recibir cursos introductorios de acuerdo con el área que le ha sido asignado.

En todo caso la especialización por áreas favorece la interacción con la comunidad y en el futuro fortalecerá las habilidades y conocimientos que requiere este profesional para aplicar el programa de alfabetización informativa.

BIBLIOGRAFÍA

- Culebra y Vives, Cecilia y Ma. Dolores Medina y de la B. "Formación de usuarios en bibliotecas universitarias del Distrito Federal". En: *Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía y Archivonomía*. (14:Zacatecas: 1983). P. 72.
- Fjällbrant, Nancy and Ian Malley. *User education in libraries*. 2 ed. London: Clive Bingley Limited, 1984. P. 13.
- Arp, Lori. "Information literacy or bibliographic instruction: semantics or philosophy". En: *RQ*, 1990 30(1). P. 46.
- Bruce, Christine Susan. *Information literacy blueprint*. Division on Information Services, Griffith University, 1994.
- Doyle, C. (1992) *Outcome measures for information literacy within the national education goals of 1990*. Final Report to the National Forum on Information Literacy. Summary of Findings. ED 351033 p.22. [Tornado de Bruce, Christine Susan. *Information literacy blueprint*. Division on Information Services, Griffith University, 1994].
- Farve, Eva Ira. "Reflections on library instruction". En: *The LIRT library instruction handbook* Englewood, Colo.: Libraries Unlimited, 1990. P. 3.
- Hernández Salazar, Patricia. *Formación en el uso de información: la instrucción computarizada como alternativa*. (Tesis de Maestría). México: P Hernández, 1996. P. 18.
- Olsen, Jan Kennedy. "The electronic library and literacy". En: *Information literacy: learning how to learn*. Jefferson, N.C.: MacFarland, 1991. Pp. 91-101.
- Tocatlian, Jacques. "Formación de usuarios de la información: programas, problemas y perspectivas". En: *Boletín de la Unesco para las bibliotecas*, v. 32, no.6, 1978. Pp. 382-383.

Varlejs, Jana. "Information literacy: just another bussword". En: *Information literacy: learning how to learn*. Jefferson, N.C.: MacFarland, 1991. P. 1.

Wilson, T .D. *Directrices para el manejo, planeamiento y la ejecución de un plan nacional de formación y enseñanza para el uso de la información*. París: UNESCO, 1980.

NOTAS

¹ *Diccionario de las ciencias de la educación*. México: Santillana, 1983, v. 1. P. 69.

² Soria, Luis Eduardo. *Alfabetización funcional: resumen*, citado en: *El analfabetismo funcional: un nuevo punto de partida*. ED. L.O. Londoño. Madrid: Popular, 1990. P. 25

³ México. Secretaría de Educación Pública. *Programa de desarrollo educativo, 1995-2000*. México: Poder Ejecutivo Federal, 1996. Pp. 99-124.

⁴ México. Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. *Encuesta de la dinámica demográfica, 1992*.

⁵ Varlejs, Jana. "Information literacy: just another bussword". En: *Information literacy: learning how to learn*. Jefferson, N.C.: MacFarland, 1991. P. 1.

⁶ Arp, Lori. "Information literacy or bibliographic instruction: semantics or philosophy". En: *RQ*, 1990 30(1). P.46.

⁷ Doyle, C. (1992) Outcome measures for information literacy within the national education goals of 1990.

Final Report to the National Forum on Information Literacy. Summary of Findings. ED 351033 p.22. [Tornado de Bruce, Christine Susan. *Information literacy blueprint*. Division on Information Services, Griffith University, 1994]

⁸ Bruce, Christine Susan. *Information literacy blueprint*. Division on Information Services, Griffith University, 1994 [Disponible en: <http://www.gu.edu.au/gwis/ins/infolit/bp-ppt.htm>]

⁹ Iarp, Lori. Op cit. P. 48.

¹⁰ Reichel, Mary. "Refocusing and library instruction". En: *RQ*, Summer 1991. Pp. 499.

¹¹ Bruce, Christine Susan. Op cit.

¹² Viveros Fernández, Adriana. "Organización de la biblioteca a partir de bibliotecarios especializados o bibliógrafos: la experiencia de la Biblioteca Daniel Cosío Viliegas". A presentarse en el III Encuentro Nacional de Profesores y Estudiantes de

LA FORMACIÓN DE USUARIOS COMO LÍNEA DE INVESTIGACIÓN EN UN CENTRO UNIVERSITARIO DE INVESTIGACIONES

Patricia Hernández Salazar*

INTRODUCCIÓN

El proceso de formación de usuarios de la información es una área de la bibliotecología que en México ha sido poco tratada. En la recuperación bibliográfica sobre el tema se encuentran diversos tipos de documentos, tesis, ponencias y uno que otro artículo de publicación periódica. En general estos documentos presentan experiencias concretas, y carecen de marcos teóricos que enriquezcan el área y la provean de referentes conceptuales susceptibles de aplicarse en el momento en el que se tenga la necesidad de diseñar experiencias de formación.

Lo anterior motivó que en el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas se creara una línea de investigación denominada Formación de Usuarios, de esta línea se han derivado diversos proyectos tanto de investigación como de aplicación inmediata.

El objetivo de esta ponencia es describir los proyectos sobre formación de usuarios que se están realizando en el CUIB.

A manera de contexto, en la primera parte se presenta una aproximación al modelo de formar para investigar que debería ser la base de las instituciones de educación superior (IES) en México, en la segunda, se describen los objetivos, logros y productos de cada proyecto.

FORMAR PARA INVESTIGAR

A partir de la segunda mitad de este siglo, y más concretamente en las últimas tres décadas, se ha venido desarrollando lo que se conoce como revolución científico-técnica, la cual promueve la

*Investigadora del Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas-UNAM

sustitución del trabajo directo por dispositivos electrónicos en el proceso de producción, con el fin de automatizar las labores que antes eran manuales o mecánicas.¹

La aplicación de los conocimientos resultado de esta revolución han cambiado el proceso de producción y los principios de la economía mundial, las tendencias actuales son: la división internacional de trabajo (localización de actividades económicas entre los distintos países del mundo), la internacionalización del capital (creación de centros financieros internacionales con el fin de promover el comercio mundial) y la internacionalización de los procesos productivos (desarrollo de empresas transnacionales); todo esto sintetizado en la frase "globalización económica".

Este nuevo orden económico mundial está relacionado con la producción del conocimiento, actualmente existe una revalorización del trabajo intelectual, científico y tecnológico.

Cuando pensamos en las instituciones que deben dirigir y de hecho dirigen esfuerzos hacia la generación de conocimientos científicos y tecnológicos, se nos viene a la mente en forma inmediata la imagen de las instituciones de educación superior (IES), éstas mediante sus objetivos básicos de docencia a investigación, son las más indicadas para promover y / producir conocimientos de frontera.

La posibilidad de que en las IES se produzcan nuevos conocimientos dependerá de tres factores básicos:

1. *Diseño curricular que promueva la formación de los estudiantes para la investigación.* En la mayoría de IES en México se sigue el modelo profesionalizante para impartir educación, en este modelo el diseño curricular se debe adaptar al sistema económico del país, a sus estructuras socioeconómicas y a las formas de producción predominantes.² Para que un profesional genere nuevos conocimientos, debe poseer la capacidad de investigar, por lo que la currícula se debería orientar hacia la investigación, o sea que las universidades mexicanas deberían formar para investigar.

Tenemos que formar individuos con capacidad para plantear problemas y resolverlos, ya que todo conocimiento científico es la respuesta a una pregunta. De aquí que el concepto de aprendizaje debería variar, y en lugar de considerarlo como un proceso de memorización de un conjunto de datos, con su consiguiente aplicación, se debería propender a verlo como uno que promueva el entendimiento y la aprehensión de conocimientos, que involucre el proceso cognoscitivo de cada estudiante, y la aplicación de dichos conocimientos a una situación determinada³

2. *Planta de profesores-investigadores con una formación académica sólida en investigación* El papel de los profesores dentro de un modelo de formar para investigar cambia, no sólo deben conocer sobre un tema a impartirlo, deben además comunicar conocimientos relacionados con los principios y métodos de investigación y sobre todo deben haber realizado investigación en el campo de su especialidad, así el profesor se convierte en un profesor-investigador que promoverá la búsqueda y producción de conocimiento original para la solución de los problemas a interrogantes de sus alumnos. Desafortunadamente no todos los profesores cubren este último requisito cognoscitivo, ya que tales conocimientos en general se adquieren en el posgrado y la mayoría de los profesores de las IES en México poseen un nivel educativo de licenciatura.
3. *Servicios vinculados al manejo y disponibilidad de información.* Para que las IES puedan cubrir sus objetivos, es indispensable que cuenten con una infraestructura de servicios de información tal que provea los insumos básicos para la producción de información, esto es recursos y servicios de información. Estos recursos y servicios deben: satisfacer las necesidades de las comunidades principales de cualquier IES, alumnos y profesores-investigadores y apoyar los planes y programas de la universidad de acuerdo con el modelo educativo de cada institución.

Si analizamos este último factor, nos damos cuenta que para que los dos anteriores funcionen, es básico tener una currícula basada en el principio de formar para investigar y requiere de un gran apoyo informativo, ya que tanto los alumnos como los profesores tendrán que buscar y recuperar información para resolver sus problemas de investigación y de producción del conocimiento.

La gran profusión de recursos y servicios de información disponibles en las IES propicia que los usuarios de los mismos se sientan perdidos al intentar sacarles el mayor provecho, para que este problema se solucione se hace necesario que en las IES se diseñen experiencias de formación de usuarios, ya sea como cursos insertos en currícula o como experiencias originadas en las unidades de información.

EL CENTRO UNIVERSITARIO DE INVESTIGACIONES BIBLIOTECOLÓGICAS Y LA FORMACIÓN DE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN

Entre los Centros de Investigación con que cuenta la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) está el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) cuyo objetivo principal es "... realizar investigaciones de alto nivel relacionadas con todos los aspectos de bibliotecología y de la información científico técnica".⁴

Consciente de la importancia de desarrollar investigaciones sobre la formación de usuarios en IES, el CUIB crea en 1992 una línea de investigación dedicada a la formación de usuarios, a continuación se describirán los proyectos que se han realizado dentro de esta línea.

LA FORMACIÓN EN EL USO DE RECURSOS DE INFORMACIÓN PARA ESTUDIANTES DE PRIMER INGRESO A LA LICENCIATURA EN UNIVERSIDADES PÚBLICAS MEXICANAS

Objetivo General. Elaborar una propuesta de programa integral que sea susceptible de integrarse en currícula y que aporte los elementos necesarios a los estudiantes de primer ingreso al nivel superior de universidades públicas mexicanas, para que utilicen y exploten los recursos de información que satisfagan sus necesidades informativas y apoyen su formación y desarrollo profesional.

Objetivos específicos

- Determinar el perfil (necesidades de información) del estudiante de primer ingreso al nivel superior de universidades públicas mexicanas.
- Identificar las necesidades de formación de los estudiantes de primer ingreso al nivel superior.
- Determinar los métodos, técnicas y materiales más idóneos que permitan al estudiante universitario el uso de los recursos de información.
- Diseñar un programa integral para el uso de recursos de información, que sea adecuado a las necesidades y características de los alumnos de primer ingreso al nivel superior.

El proyecto se desarrolló siguiendo un método inductivo, de lo particular a lo general, del estudio de una población particular de alumnos del área de humanidades, concentrada en la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM se pretende obtener un modelo de proceso para diseñar e implementar programas integrales de formación de usuarios para todas las carreras que se impartan en la UNAM y/o en universidades públicas mexicanas.

RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Uno de los resultados más importantes de la investigación es haber generado una plataforma conceptual en la cual basar el diseño de programas de formación de usuarios de la información.

La conceptualización de este proceso fue una labor que requirió profundizar en áreas que a primera vista no tenían relación directa con la bibliotecología, como es el caso de la pedagogía y la psicología del aprendizaje. En el área bibliotecológica, a la formación se le reconoce de dos maneras, educación a instrucción de usuarios, algunas veces los tres términos, formación, educación a instrucción son utilizados como sinónimos sin serlo.

Para esta investigación la frase que se reconoció fue formación de usuarios de la información, compuesta por un sinnúmero de acciones de orientación a instrucción que se propician dentro de un proceso de enseñanza-aprendizaje.

Después de analizar una bibliografía exhaustiva sobre el tema, se observó que no existía fundamentación teórica sobre el uso de estos términos, los documentos incluían experiencias prácticas o aproximaciones del diseño, sin concretar una conceptualización. La frase más reconocida es educación de usuarios, la cual tiene varias definiciones, que van desde considerarla una actividad que permite asegurar un cambio de actitud y comportamiento en los usuarios en cuanto a sus habilidades para recuperar información, hasta concebirla como un proyecto o programa destinado a orientar a instruir a los usuarios actuales y potenciales.

Estas definiciones incluyen los objetivos, funciones y actividades que se pretenden con la formación, sin llegar a conceptualizarla como un proceso derivado del fenómeno enseñanza aprendizaje. Lo anterior motivó que se buscara el marco teórico dentro de las teorías del aprendizaje, existen varias corrientes, la tendencia actual es considerar al proceso de aprendizaje como un patrón de actividades que involucran reestructuraciones perceptuales por parte del alumno, el aprendizaje tiene lugar cuando los constructor cognitivos son modificados por la experiencia, esta teoría es denominada cognoscitivista.

El enfoque cognoscitivista tiene como objetivo construir una teoría del aprendizaje humano tomando como base el entendimiento de los procesos y estructuras cognoscitivas, se busca el cambio de conocimiento mediante un proceso de reestructuración. Este enfoque considera a los individuos como poseedores de una infraestructura de información organizada, de percepciones y estructuras cognitivas que pueden ser llamadas o utilizadas a interactuar con su medio ambiente.

La escuela cognoscitiva mira a cada individuo como poseedor de un modelo interno del mundo con normas de significados o estructuras de referencia basadas en experiencias pasadas.

El alumno relaciona la información nueva con las estructuras previamente adquiridas; tiene a su disposición nueva información y emplea los procesos cognoscitivos y de entendimiento para trabajar esa información, transformarla en estructuras significativas de referencia a incluirlas en su acervo de información o conocimientos. La información transformada es entonces evaluada para determinar si la transformación es adecuada a la nueva tarea.

El alumno o aprendiente va reconociendo sus carencias a partir de contrastar la experiencia de conocimiento nuevo con su infraestructura cognoscitiva, logra formularse preguntas que al ser contestadas completan sus conocimientos.

Bajo esta óptica la formación de usuarios de la información se percibe como un 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 pueda cambiar su actitud y aptitud en forma positiva, optimizando dicha utilización al máximo.

De acuerdo con este concepto, el desarrollo del proyecto involucró el estudio de una población meta de la formación, se tuvo que determinar la población y estudiarla. Después de algunas consideraciones se concluyó que una población de particular interés era la de los alumnos del área de humanidades, ya que en su currícula no se incluyen asignaturas relacionadas con el uso de recursos de información, asimismo, se encuentran concentrados en un solo lugar físico, la Facultad de Filosofía y Letras.

Como producto de este estudio se elaboraron los perfiles de necesidades de información y de formación de los estudiantes de primer ingreso al nivel licenciatura de las carreras de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM los cuales sirvieron de base para el diseño y desarrollo del programa integral de formación.

El programa resultado de la investigación se tituló Recursos de Información en Humanidades (Ver Anexo 1), su objetivo es generar la infraestructura conceptual que posibilite al estudiante a reconocer los recursos de información en el área de humanidades como representación del conocimiento. El programa no pretende instruir en el uso de tal o cual recurso, va dirigido a aportar los elementos necesarios para que el alumno identifique la importancia de la información como base y producto final en la generación del conocimiento humanístico, reconozca sus necesidades de información y con base en éstas, dirija su esfuerzo a buscar y recuperar el recurso más adecuado para cubrirla.

Las conclusiones más importantes de la investigación son:

- La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior debe ser vista como un proceso que se articula a un gran proceso de formación profesional y académica.

- La formación de usuarios de la información por sí sola no produce borrar un programa de instrucción asistida por computadora que apoye las actividades de formación de usuarios de la información dirigido a alumnos de primer ingreso al nivel licenciatura.
- El proceso enseñanza-aprendizaje referido al uso de información debe realizarse desde la plataforma de generación de aprendizaje a partir de una ruptura cognoscitiva del ser humano, que corresponde a la teoría cognoscitiva del aprendizaje.

FORMACIÓN EN EL USO DE INFORMACIÓN: LA INSTRUCCIÓN COMPUTARIZADA COMO ALTERNATIVA

Objetivo general. Elaborar un programa de instrucción asistida por computadora que apoye las actividades de formación de usuarios de la información dirigido a alumnos de primer ingreso al nivel licenciatura.

Objetivos específicos

- Determinar marcos conceptuales sobre el proceso de formación de usuarios de la información y sobre la instrucción asistida por computadora.
- Identificar las técnicas y medios que hacen posible llevar a cabo la formación de usuarios de la información.
- Determinar las características de la comunidad meta.

RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Tomando como base la teoría cognoscitiva del aprendizaje se realizó esta investigación, dentro de este marco se definió a la instrucción asistida por computadora (IAC) como una técnica de enseñanza que directamente involucra la computadora en la presentación de materiales instruccionales en un modo interactivo para proveer y controlar un medio ambiente individualizado con cada estudiante particular.

La IAC no debe considerarse como un método pedagógico en sí mismo, sino como técnica didáctica que en su diseño a implementación puede basarse en cualquier corriente o teoría de aprendizaje, lo importante es el diseño conceptual y de experiencias de aprendizaje que se incluyan en el programa.

El modelo cognoscitivista del aprendizaje permite la elaboración de programas IAC a partir del modelamiento individual de conocimiento del alumno. La instrucción se diseña a partir del proceso cognoscitivo del estudiante, de una estructura jerárquica del conocimiento, donde un conocimiento inferior es la base para la aprehensión de uno mayor.

En la instrucción asistida por computadora, ésta juega el papel de instructor ya que presenta la secuencia de experiencias de aprendizaje relevantes para algún tema específico, es una herramienta que asiste o sustituye al maestro: es una herramienta enseñante. Lo anterior no significa que se prescindirá del ser humano en todo el proceso de instrucción, puesto que, quien determinará la meta específica y la organización de las experiencias es el coordinador del aprendizaje, que en el caso de la formación en el uso de información será el bibliotecólogo, él se encargará de diseñar el programa que algún ingeniero en computación traducirá al lenguaje de máquina, con lo que se generará un producto final de aplicación individualizada.

Con base en este marco teórico se desarrolló la investigación, el diseño final del programa requirió manipular diversos paquetes para desarrollar programas IAC así como la creación de un grupo multidisciplinario de trabajo.

Uno de los productos de la investigación es el programa INFHUM: Busca y Recupera, su objetivo es que los alumnos de nuevo ingreso al nivel licenciatura del área de humanidades sean capaces de relacionar los elementos que intervienen en el proceso de búsqueda y recuperación de información, mediante el reconocimiento de sus necesidades de información y del recurso que más las cubre, como apoyo a la elaboración de productos escolares y a su desarrollo académico y profesional.

El programa cubre las fases del proceso de búsqueda y recuperación de información: reconocer carencias de información, formular preguntas, determinar necesidades de información, elaborar estrategia de búsqueda (palabras clave), recuperar información, contrastar la información recuperada con las necesidades planteadas. En un tono de diálogo, se presentan los conceptos que promuevan el entendimiento sobre el proceso de búsqueda y recuperación de la información.

Dentro de las conclusiones que se obtuvieron al final del proyecto es importante resaltar las siguientes:

- La aplicación de un modelo de aprendizaje cognoscitivo para el diseño de programa IAC involucra varias etapas: precisar las condiciones del alumno, establecer objetivos de aprendizaje; estructurar contenidos, estrategias y actividades de aprendizaje; precisar las técnicas e instrumentos de evaluación; diseñar el programa; seleccionar las técnicas de presentación; escribir el guión narrativo del programa; crear el conjunto de imágenes del

programa (*storyboard*); diseñar diagramas de flujo; escribir, probar y revisar el programa.

- Para realizar estas etapas deben conformarse grupos multidisciplinarios que incluyan: pedagogos, bibliotecólogos, diseñadores gráficos y programadores, principalmente.
- Se debe tener un gran dominio del tema que se quiere tomar como base para el programa, el diseño del programa implica desglosar en partes muy pequeñas el tema de tal manera que sean unidades de información lógicamente relacionables para la computadora, pero principalmente para el usuario final.
- El diseño de un guión narrativo y un storyboard para un programa IAC dará como producto un programa IAC, no cualquier otro producto.
- La característica principal de los programas IAC es la posibilidad que tiene el alumno de interactuar, el alumno pregunta o responde y la máquina a su vez pregunta y responde, las respuestas del alumno propiciarán que avance o retroceda dentro del programa, de acuerdo con su ritmo de aprendizaje, lo que permite deducir que:

El nivel de programación que requiere este tipo de programas es muy alto, ya que se deben crear patrones de validación y bases de datos que se retomarán conforme el alumno utiliza el programa.

El diseño y elaboración de programas IAC no es tarea fácil, requiere de una gran inversión de tiempo y recursos humanos, la definición clara de la comunidad meta y del objetivo del programa es primordial para que el programa sea explotado al máximo.

Finalmente se quiere resaltar el hecho de que el desarrollo de investigaciones sobre programas IAC como apoyo a la formación en el use de información, posibilita el intercambio de experiencias con profesionales de otras áreas, lo que enriquece de manera sustantiva el quehacer bibliotecológico.

La integración de las nuevas tecnologías de la información a la actividad académica de las instituciones de educación superior: una aproximación a través de la formación. Esta investigación está en etapa de inicio y pretende propiciar la formación para el uso de nuevas tecnologías de la información en alumnos, profesores e investigadores de instituciones de educación superior, mediante programas elaborados con los métodos, técnicas y materiales didácticos adecuados para la óptima explotación de dichas tecnologías.

Diseño y elaboración de programas de video y multimedia para el apoyo a la enseñanza y aprendizaje de lenguas extranjeras en la UNAM

La UNAM aporta recursos extraordinarios a proyectos que cubran ciertos requisitos mediante diferentes programas, entre éstos se encuentran el Programa de Apoyo a Proyectos Institucionales de Mejoramiento de la Enseñanza (PAPIME) el proyecto Diseño y elaboración de programas de video y multimedia, es uno de los proyectos que está siendo apoyado por PAPIME .

Objetivo general

Apoyar la enseñanza y el aprendizaje autodirigido de lenguas extranjeras en la UNAM mediante la elaboración de material didáctico: audiovisual y programas de multimedia.

Objetivos específicos

- Promover y aplicar el uso de nuevas tecnologías en la enseñanza de lenguas extranjeras.
- Elaborar material didáctico que promueva el aprendizaje autodirigido en la enseñanza de lenguas extranjeras.
- Formar en el uso de recursos de información que apoyen el proceso de enseñanza aprendizaje de lenguas extranjeras.

Este proyecto no es considerado como una investigación, es resultado de una asesoría que se estaba dando al Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras (CELE) sobre formación de usuarios. Se amplió la asesoría y se convirtió en este proyecto, que se está realizando en coparticipación con dos dependencias de la UNAM, el CELE y la Escuela Nacional Preparatoria # 6. El proyecto se empezó a realizar en 1996 y está planteado para dos años.

Desde la perspectiva de aprender a aprender se promueve el aprendizaje autodirigido, mediante la problematización de los alumnos. Con esta idea se han producido cuatro videos sobre el use de diccionarios de inglés, francés, alemán y portugués, los guiones de los videos están diseñados de tal forma que los alumnos podrán identificarse con los personajes principales y les permitirán encontrar soluciones a problemas relacionados con el use de diccionarios.

Los videos serán evaluados en diversas escuelas preparatorias y colegios de ciencias y humanidades de la UNAM los próximos meses.

Como productos de estos proyectos se tienen además de los cuatro videos, un folleto profesional titulado "La instrucción asistida por computadora para formar usuarios de la información INFHUM: Busca y Recupera", una memoria del "Seminario latinoamericano sobre

formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios" y un programa asistido por computadora *INFHUM: Busca y Recupera*.

Un aspecto importante de toda actividad de investigación es la posibilidad de vincular la investigación con la docencia, afortunadamente se ha podido obtener este binomio ya que a partir del semestre 1997-1 se está impartiendo la materia Formación de usuarios como parte de la currícula de la Maestría en Bibliotecología de la Facultad de Filosofía y Letras.

Lo anteriormente descrito muestra que en la UNAM existe un gran interés por desarrollar investigaciones dentro del área formación de usuarios, interés que se ve cristalizado en el CUIB. Se tienen logros, sin embargo sabemos que falta mucho por hacer, un buen inicio es la organización de eventos como este, vaya la esperanza que de este encuentro resulten grandes avances en esta área.

BIBLIOGRAFÍA

Amador Bautista, Rocío. "Universidad y telecomunicaciones: urbi et orbi". En: *Nuevos medios, viejos aprendizajes: las nuevas tecnologías de la educación* ". México: Universidad Iberoamericana, 1995. Pp. 25-36.

Breivik, Patricia Senn. *Information literacy: revolution in the library*. New York: American Council on Education, c1989. 250 pp.

"Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas". Folleto informativo.

Corona, Leonel. "Revolución científico-técnica". En: México *ante las nuevas tecnologías*. Mexico: UNAM, Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Humanidades, 1991. Pp. 17-37.

Díaz Barriga, Ángel. "Investigación, formación y currículum: notas para una discusión". En: *El concepto de formación en la educación universitaria*. México: UNAM, Centro de Estudios sobre la Universidad, 1993. Pp. 41-58.

Honore, Bernard. *Para una teoría de la formación: dinámica de la normatividad* Madrid: Narcea, 1980. 176 pp.

La fuente López, Ramiro. *En el umbral del cambio: las tecnologías y la comunicación*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1997. 80 pp.

Pacheco Méndez, Teresa. "La profesionalización de la universidad, su incidencia en la formación de profesionales y científicos". En: *El concepto de formación en la educación universitaria*. México: UNAM, Centro de Estudios sobre la Universidad, 1993. Pp.27-39.

Primer congreso interno de la comunidad científica del CUIB: los investigadores y sus investigaciones. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1997. 113 pp.

NOTAS

¹ Corona, Leonel. "Revolución científico técnica". En: *México ante las nuevas tecnologías*. México: UNAM, Centro de Investigaciones en Humanidades, 1991. Pp. 20.

² Pacheco Méndez, Teresa. "La profesionalización de la universidad: su incidencia en la formación de profesionales y de científicos". En: *El concepto de formación en la educación universitaria*, 1993. México: UNAM, Centro de Estudios sobre la Universidad. P. 28.

³ Lafuente López, Ramiro. *En el umbral del cambio: las tecnologías y la comunicación*, 1997. P. 52.

⁴ Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. [s.f.]. P 1.

ANEXO 1

PROGRAMA RECURSOS DE INFORMACIÓN EN HUMANIDADES

RECURSOS DE INFORMACIÓN EN HUMANIDADES

Objetivo: Generar la infraestructura conceptual que posibilite al estudiante reconocer los recursos de información en el área de humanidades como representación del conocimiento.

Duración: 40 horas, impartidas en sesiones de 2 horas semanales.

Semestre: Segundo semestre.

Evaluación: Formativa y sumativa.

CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS

UNIDAD I.

Proceso de investigación en humanidades

Objetivo. Identificar las características principales del proceso de investigación en humanidades.

- 1.1 Conceptualización del proceso de investigación.
- 1.2 Métodos de investigación en humanidades.
- 1.3 El conocimiento como producto del proceso de investigación.

Experiencias de aprendizaje

Presentación de un organizador de la unidad.

Lecturas: análisis, discusión y conclusiones.

Plática de un investigador en humanidades.

Forma de evaluación: Participación en clase y elaboración de un ensayo.

UNIDAD II

Comunicación del conocimiento humanístico

Objetivo. Determinar la importancia de la información como representación del conocimiento.

- 2.1 Características de la comunicación del conocimiento humanístico.
- 2.2 Conceptualización de información.
- 2.3 Medios para comunicar los productos del proceso de investigación: recursos de información, conferencian, medios masivos, colegios invisibles.
- 2.4 Proceso de generación de recursos de información en humanidades.

Experiencias de aprendizaje

Presentación de un organizador de la unidad.

Lecturas: análisis, discusión y conclusiones. Asistencia a eventos relacionados con la comunicación del conocimiento en humanidades. *Evaluación.* Reporte de las asistencias, participación en clase y elaboración de un ensayo.

UNIDAD III

Recursos de información en el área de humanidades

Objetivo. Distinguir los diversos recursos de información generados en el área de humanidades.

3.1 Tipos de recursos de información:

Impresos:

- Libros: históricos, novelas, poemas, obras de teatro (tragedia, comedia, melodrama y tragicomedia), cuentos, ensayos, libretos, guiones, oratoria, retórica, erudición, epistolares.
- Publicaciones periódicas: diarios (SXIX, SXX), revistas.
- Obras de consulta: diccionarios, bibliografías, enciclopedias, estadísticas, catálogos, directorios, manuales, anuarios, tablas, antologías, bibliografías, índices, resúmenes.
- Mapas.
- Exámenes psicométricos.
- Planos.
- Códices.

Audiovisuales: diaporamas, películas, videgrabaciones, reportajes.

Auditivos: cassettes, discos.

Tecnología óptica: discos compactos, videodiscos.

Realea: obras de arte (esculturas, pinturas, relojes).

3.2 Características de los recursos de información.

Experiencias de aprendizaje

Lecturas: análisis, discusión y conclusiones.

Presentación de cada uno de los tipos de recursos por el coordinador, con el fin de que el alumno tenga la imagen física de cada recurso.

Evaluación. Presentación de algún tipo de recurso recuperado por los alumnos, elaboración de un cuadro comparativo de las características de los recursos.

UNIDAD IV

Proceso de búsqueda y recuperación de información

Objetivo. Relacionar los elementos que intervienen en el proceso de búsqueda y recuperación de información y de la recuperación documental.

- 4.1 Requerimientos de información: conceptualización y determinación.
- 4.2 Herramientas de acceso a la información: índices, catálogos, cardes, bases de datos (magnéticas y ópticas).
- 4.3 Recuperación de documentos: unidades de información.

Experiencias de aprendizaje

Presentación de un organizador de la unidad.

Uso de un programa de Instrucción Asistida por Computadora.

Lecturas: análisis, discusión y conclusiones.

Contacto con las herramientas de acceso expuestas: asistencia a la biblioteca de la FF y L y presentación de algunas herramientas en el salón de clase.

Evaluación. Elaboración del proceso de búsqueda y recuperación de acuerdo con una necesidad expresada.

UNIDAD V

Introducción al uso de recursos de información

Objetivo. Elaborar un documento a partir de la aplicación de las unidades I a la IV

- 5.1 Determinación de un requerimiento de información.
- 5.2 Descripción del proceso de búsqueda y recuperación de información.
- 5.3 Instrucción general en el use de alguna herramienta de acceso a la información.
- 5.4 Generación del listado de obras recuperadas.
- 5.5 Selección del recurso idóneo.
- 5.6 Instrucción general en el uso del recurso seleccionado.
- 5.6 Recuperación del documento.
- 5.7 Análisis de la información requerida.

Experiencias de aprendizaje

Exposición de los requerimientos de información.

De acuerdo con el requerimiento de información se dará en forma personalizada o por grupos la instrucción en el uso de las herramientas de acceso y recursos de información.

Evaluación. Participación en clase, entrega del documento.

6. *Implementar el curso*

Como se plantea en el programa, el curso deberá ser impartido en el segundo semestre de cada carrera. La conclusión de esta etapa queda pendiente.

7. *Evaluación*

Las formas de evaluación de los alumnos está incluida en el programa.

La evaluación del programa será mediante la aplicación de varios instrumentos:

- Análisis de los resultados de los alumnos.
- Guión de observación directa de alumnos que hayan tomado el curso.
- Aplicación de un cuestionario para evaluar el programa a los alumnos.

CUANDO LAS AVES EMIGRAN. EL CONCEPTO MEXICANO DE USUARIO EN LA EDUCACIÓN DE USUARIOS

Robert Endean Gamboa*

INTRODUCCIÓN

Desde 1929 conocemos un bosquejo propositivo de educación de usuarios por la recomendación que hizo Juana Manrique de Lara para que las bibliotecas escolares dieran a sus alumnos clases de "Biblioteca". Más tarde, en 1959, Roberto Gordillo sugirió la instrucción y orientación del lector. Aún ignoramos si estas propuestas se concretaron en acciones, pero sabemos con certeza que las actividades para educar a los usuarios comenzaron hasta la década de los sesenta con los primeros cursos formales impartidos en la Facultad de Química de la UNAM y en la Universidad de las Américas. Desde entonces, la educación de usuarios ha sido una aspiración que los bibliotecarios mexicanos han materializado en diversas experiencias educativas realizadas, principalmente, en el ámbito de la educación superior.

Los problemas que se ha propuesto la educación de usuarios como centrales para lograr sus fines, tienen que ver con encontrar las herramientas didácticas que garanticen el aprendizaje de los participantes sobre los contenidos vistos, que son concebidos como conocimientos, habilidades y actitudes para el óptimo aprovechamiento de la biblioteca y de la información. Sin embargo, de esta manera se ha dejado de lado el conocimiento sobre ese participante, el que será un usuario educado, como si se tratara de un a priori demasiado conocido por los bibliotecarios, o un elemento que no requiriera definición en el conjunto de las importantes acciones emprendidas para educarlo.

En este trabajo expondré el problema del concepto de usuario que se emplea en la educación

*Hemeroteca Nacional / ENAH-irtvi

de usuarios siguiendo un derrotero poco usual pero que creo nos podrá acercar a una comprensión mejor de la situación general y nos permitirá concebir soluciones más realistas al abordar de nuevo esta rama de la bibliotecología. Para este tratamiento me he propuesto unificar las nociones de capacitación, formación y adiestramiento bajo el término más general de "educación", a fin de desplazarme con mayor soltura en este terreno.

AVIZORANDO UN PROBLEMA

Todo problema debiera presentarse con mesura, por lo que usaré ahora tres escenas en mi intento.

Primera escena: relato oculto en definición

Partiré de tomar la definición que Noel Angulo Marcial dio en su vocabulario técnico para la expresión "capacitación de usuario", que dice lo siguiente:

proceso por el cual se dota a los usuarios de un servicio de información de las heramientas para descubrir recursos de información, hacer búsquedas y organizar los resultados obtenidos para su aplicación.'

A grosso modo expondré los problemas que manifiesta esta definición:

- 1) Revela de manera impersonal a un sujeto que es quien "dota a los usuarios"
- 2) La elección del verbo "dotar" puede hacer mención de varios posibles significados, como "dar", "conceder", "dona?", "cede?" y "adornar"
- 3) "Dotar a los usuarios... de las herramientas" no indica otro objetivo que esto mismo, sin aclarar un porqué ni un para qué
- 4) La naturaleza de las herramientas permanece implícita y sólo sabemos de ellas tres acciones para las que sirven
- 5) No es claro si esas acciones se realicen secuencialmente, o sean independientes, o ambas cosas
- 6) Hay una vaga mención a una actividad que sigue a la última acción ("aplicación"), pero no es claro si también se relaciona directamente con las herramientas.

Alguien podrá decir que elegí una mala definición, un texto erróneo o un pésimo autor, pero esto sería cerrar los ojos ante problemas conceptuales que pueden brotar por doquier, aún

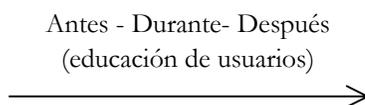
considerando que siempre será más fácil para un bibliotecario cambiar de fuente y encontrar una cita que le ajuste.

En nuestra definición los usuarios son sujetos destinatarios de un proceso por el que alguien les dotará de algo, esperando que con ese algo realicen ciertas acciones, aunque en realidad no parece importar mucho que las lleven a cabo. Se les caracteriza como "usuarios de un servicio de información", seguramente para distinguirlos de los usuarios de otros muchos servicios públicos o privados.

Sólo sabemos que esos sujetos son nombrados "usuarios" en relación a un servicio de información, y que alguien debió darles ese nombre en un acto de comunicación, en espera de que otro comprendiera el mensaje y lo así nombrado. Quizá lo nombró ese sujeto que dota, prefiriendo el anonimato como autoría de su mensaje.

Segunda escena: frágil equilibrio del instante

Si perfilamos la instauración de la educación de usuarios en un plano temporal, apreciaremos que se tienen ideas imprecisas y ambiguas sobre el lugar que ocupa en el concierto de los actos humanos. Veamos el siguiente esquema:



El transcurrir de la educación de usuarios se propone como el valor medio de esta cadena de actos. En esta temporalidad se desea que el usuario realice diversas experiencias de aprendizaje que le llevarán a ser otro usuario, el usuario educado que desea el bibliotecario, un protousuario ideal. Regularmente, la descripción de la educación de usuarios se ubica en el valor central con un enfoque dirigido a la biblioteca y enfatiza las situaciones anterior y posterior como un color negro que se blanquea, un estado negativo que se positiviza, la superación de un escollo, todo por la mera intromisión de la educación de usuarios.

Quién sea ese usuario para el que se piensan, planean y ejecutan acciones educativas, es un misterio que sólo parece revelarse en el acto mismo de su educación, pues es el bibliotecario quien lo define y condiciona dentro del universo simbólico que es cada unidad de información.

Tercera escena: para guisar educación de usuarios

Dentro de cada propuesta de educación de usuarios, esos individuos tienen un valor y lugar determinado. Todas las descripciones de ese proceso se parecen y pueden enunciarse de manera semejante a una receta de cocina, como muestro a continuación:

Para preparar la educación de usuarios requerimos los siguientes ingredientes:²

Unos tres objetivos (máximo)

Un contenido

Una pizca de auxiliares (pueden ser medios impresos, visuales o audiovisuales; lo que importa es que estén frescos)

Una pizca de técnicas de enseñanza (al gusto)

Una implementación

Una evaluación

Un grupo de usuarios (de preferencia alumnos recién llegados)

Mood de preparación

Mezcle bien los objetivos, el contenido, los auxiliares y las técnicas de enseñanza en un texto que luego servirá para envolver a los usuarios; coloque después todo en una biblioteca bien limpia y deje cocer a fuego lento, para que los usuarios agarren el sabor del texto; el tiempo de esta cocción será variable, dependiendo de cuán frescos estén los usuarios y de la sazón que quiera dar el bibliotecario. A continuación agregue la implementación gradualmente, no de golpe porque puede alterarse el saber; a fin de que agarre el gusto, déjelo cocer el tiempo que considere necesario, pero no menos de 30 minutos. Para servir, agregue la evaluación al gusto. Rinde, en promedio, quinientos usuarios por bibliotecario.

DESCRIPCIÓN DE UN PROBLEMA CONCEPTUAL

El usuario es nombrado y definido por alguien: ¿quién?

El usuario es asumido como alguien que debe cambiar su estado a través de un proceso educativo: ¿por qué?, ¿Para qué?, ¿por quién?

El usuario aparece en los textos de educación de usuarios como un elemento más de una receta y no como el mejor considerado ni como el menos importante, sólo como otro aditamento, ¿Adónde podemos llegar de esta manera? No es de dudar que algo podrá obtenerse de esta

visión actual, pues sería ridículo pensar que el conjunto de aléluyas que nuestros colegas entonan tras alguna actividad de educación de usuarios fuera pura mentira o fugaces autoengaños.

Sin embargo, el usuario asoma como sólo un elemento más de la educación de usuarios, no el principal. Cuando leemos un texto sobre educación de usuarios parece ocupar un lugar privilegiado la descripción del proceso educativo, con mucho énfasis en los recursos didácticos, en lugar de la conceptualización del usuario; de aquí que pueda creerse que nos dedicamos a escribir recetas para distintas ocasiones, como lo haría un buen cheff. Esto explica por qué, en la realización de una investigación sobre el concepto de usuario en la educación de usuarios en México, encontré varias anomalías que describo a continuación.

El estudio se llevó a cabo con todo lo publicado sobre educación de usuarios en México entre 1967 y 1992. En este período se consideraron dos tratamientos del usuario, pues entre 1967 y 1978 se partía de describir al usuario en los trabajos de esta área, mientras que desde 1981 debió ocurrir un cambio paradigmático que modificó los enunciados, pues paulatinamente se abandonaron las descripciones y se recomendó el estudio del usuario y los modos de llevarlo a cabo, regularmente por encuestas. Este cambio en la literatura mexicana correspondió a otra modificación, ocurrida por las mismas fechas en la literatura norteamericana, principalmente en y por las influyentes obras de Wilson y Breivik.

El primer período, 1967-1978, fue de descripciones del usuario como punto inicial de los textos; los enunciados utilizados eran breves y consideraron al usuario de bibliotecas universitarias, escolares, especializadas y de todo tipo; sin embargo, se centró más en el usuario universitario. Así tenemos que en 1967 se describió a ese usuario como un estudiante que quería conocer y asistía a la biblioteca, aunque desconocía, ignoraba y estaba equivocado sobre lo que aquella era y cómo se usaba, pero no negaba su importancia; debía haber establecido un vínculo entre su inquietud innata de conocer y su asistencia a la biblioteca, ya que esto sería. condición de la no negación de la importancia de aquella, a pesar de su desconocimiento a ignorancia sobre lo que fuera la biblioteca y cómo usarla³

Otra descripción, de 1978, determinó al usuario como poseedor de un nivel escolar que lo condicionaba; podía retener la información por las acciones de sus sentidos (leer, ver a oír) o por practicar inmediatamente después de que recibiera una explicación. Cada tipo de usuario (clasificado por tipo de biblioteca o por nivel de escolaridad) tenía una representación diferente de lo que era la biblioteca, aunque carecía de hábitos de lectura y de consulta, además de que estaba inhabilitado para aprovechar en forma adecuada la información y los servicios de la biblioteca, siendo incapaz de adquirir, por sí mismo, un conocimiento suficiente para manejar los recursos bibliográficos.

En este periodo se caracterizó al usuario por puntos positivos, tales como sus cualidades y disposición para conocer o para percibir la importancia de la biblioteca, y por puntos negativos, todos referidos a su desconocimiento, ignorancia, inhabilidad a incapacidad para aprovechar la biblioteca y sus recursos. El estado del usuario era de carencia, pero se salvaba por poseer algo recuperable; no era malo, sino que era como el buen salvaje de las crónicas de Conquista.

Con el inicio de los ochenta se dejó de describir primero al usuario para proponer su estudio y, en ocasiones, emprender esa indagación, aunque se asumieron para ello algunas nociones que a menudo no se aclararon satisfactoriamente, tales como "necesidad de información", "necesidad real", "valor de la información", "uso sistemático", "usuario real" y "usuario potencial". A pesar de este cambio de intenciones, el usuario siguió recibiendo puntos negativos, pero ahora con fundamento en encuestas realizadas por muestreo, con las que se elaboraron nuevas descripciones de él. Sin embargo, estas nuevas reseñas sólo enfatizaron las carencias del usuario y su posesión de necesidades de información, además de que a menudo rayaron en lo incomprensible.

Si nuestros colegas se hubieran comunicado entre sí quizá hubieran podido asumir como una primera descripción del usuario la siguiente generalización de sus aportaciones:

es un individuo que tiene necesidades de información concretas o específicas, que aprovecha la información que se le proporciona según la manera como la recibe, aunque no puede por sí mismo adquirir un conocimiento suficiente para manejar los recursos bibliográficos de una biblioteca. Este sujeto puede ser estudiado por algún método de encuesta por muestreo.

y quizá así tendríamos ahora un desarrollo teórico fuerte sobre el usuario. Pero esto es sólo uno de los muchos quizás.

OBSERVACIONES FINALES

La noción de usuario que fue usada en México, entre 1967 y 1992, correspondía a citas, sólo a citas, por lo que cuando los especialistas mexicanos quisieron ser originales y considerar las situaciones que conocían incurrieron en faltas de coherencia o contradicciones. A manera de ejemplo, en una obra realizada dentro del periodo 1967-1978 se consideró una clasificación de usuarios extranjera, y al momento de introducir otra categoría correspondiente a la realidad de nuestra nación, se vino abajo todo lo expuesto; otro caso que encontré del siguiente período fue un error de traducción al tratar sobre las necesidades de información, que alteró todo el sentido de

las otras citas de la misma fuente, ocasionando una gran contradicción.

Todas las obras que revisé se basaron en literatura generalmente norteamericana, y mucho menos en obras inglesas y una francesa editada por la UNESCO. Entre 1978 y 1983 se usaron también algunas aportaciones mexicanas, pero sólo en ese sexenio.

El resultado fue que los trabajos mexicanos sobre educación de usuarios no consideraron un usuario real, sino que mantuvieron un ideal atado con amarres de citas, se negaron a hablar de sus usuarios, se reservaron cualquier responsabilidad sobre lo dicho. En un primer momento pensé que esos bibliotecarios no tuvieron una idea clara ni apropiada del usuario, pues recurrieron a lo que otros dijeron antes que a su propia experiencia o al reconocimiento de lo que otros colegas nacionales habían pensado. También creí que nuestros especialistas no habían confiado en su propia experiencia. De este modo, todo se resumía en un problema de confusión y autodesconfianza. Ahora opino diferente y creo ver una intención clara en este persistente acto que conflictúa cualquier aproximación a la comprensión de la relación bibliotecario-usuario en México.

Cuando las aves emigran buscan condiciones mejores que les permitan la sobrevivencia de su especie, que garanticen un clima más cálido y mejores abastecimientos. Algo así ha ocurrido con nuestros bibliotecarios, pues como las aves no descubrieron que tenían instinto y sólo reaccionaron; y a diferencia de ellas, sus mentes anclaron en el norte y, a veces, más allá del mar, sin encontrar el camino de regreso.

NOTAS

¹ Angulo Marcial, Noel. *Manual de tecnología y recursos de la información*. México: IPN, 1996. P 31.

² Para elaborar esta receta me he apoyado en la descripción que José Alfredo Verdugo hizo en su "Hacia un concepto de formación de usuarios y propuesta de un programa". En: *Investigación bibliotecológica: Archivonomía, bibliotecología e información*, Vol. 7, núm. 15 (jul./dic. 1993). Pp. 4-15. La elección de este texto se debió a que me pareció suficientemente representativo de las partes consideradas en la generalidad de los casos.

³He tomado esto de mi trabajo "El usuario en la bibliotecología: el caso de la educación de usuarios en México". Tesis (Lic. en biblioteconomía) ENBA. México: R. Endean G., 1994.

LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN EL SISTEMA DE BIBLIOTECAS DE LA UASLP

Juan René García Lagunas*

EL SISTEMA DE BIBLIOTECAS Y LA UASLP

La Universidad Autónoma de San Luis Potosí, al igual que muchas de las universidades del país, atraviesa por un proceso de modernización de su sistema bibliotecario, resultado del reconocimiento que se tiene de la importancia de los mismos en este proceso de globalización que no es otra cosa que el de poder estar cerca de todos los pueblos, de todos los círculos culturales, académicos, sociales, políticos, porque ahora con los modernos sistemas de comunicación tenemos la capacidad de poder estar presentes y comunicarnos a cualquier parte del mundo y transmitir información.

El Sistema de Bibliotecas de la UASLP consta de 20 bibliotecas departamentales y atiende a 27 mil 679 usuarios distribuidos en 415 alumnos de bachillerato, 16 mil 770 alumnos de licenciatura, 372 en especialidad, 417 alumnos en maestría, 44 en doctorado, cinco mil 449 en el Centro de Idiomas y cuatro mil 212 de personal docente y administrativo, diseminados también en la ciudad de San Luis Potosí, Río Verde, Matehuala y Ciudad Valles. Existen 16 escuelas / facultades, una preparatoria, 30 especialidades, 18 maestrías y cinco doctorados.

Usuarios atendidos por el Sistema de Bibliotecas de la UASLP

El Sistema de Bibliotecas de la UASU consta de 20 bibliotecas departamentales y atiende a:

Alumnos Bachillerato	Alumnos Licenciatura	Alumnos Especialidades	Alumnos Maestría	Alumnos Doctorado
415	16,770	372	417	44

*Director del Sistema de Bibliotecas-UASLP

Alumnos C.Idiomas	Alumnos Total	Alumnos Docente	Total
5,449	23,467	4,212	27,679

Escuelas existentes:

Escuelas/ Faultades	Preparatorias	Especialidades	Doctorados	Total
16	1	30	5	52

Nuestro Sistema de Bibliotecas al igual que otros, se ha tenido que enfrentar a retos verdaderamente dramáticos como el tener colecciones obsoletas y desactualizadas, carencia de equipos, personal insuficiente y con necesidades de actualización y capacitación, espacios físicos adaptados, insuficientes y con mobiliario viejo a inadecuado, entre otros tantos problemas.

Afortunadamente, en los últimos años la Universidad ha reconocido la importancia que tienen las bibliotecas para la realización de sus funciones académicas y se ha dado a la tarea de modernizar su Sistema Bibliotecario, llevando a cabo acciones como actualizar colecciones, contratar personal profesional, remodelar bibliotecas y dotarlas del mobiliario adecuado, adquirir software para la administración de servicios bibliotecarios y control bibliográfico etcétera Todo esto con el fin de ofrecer servicios de calidad que coadyuven a la formación integral de nuestros educandos y en un apoyo más importante para nuestros profesores a investigadores.

De hecho, uno de los proyectos más importantes para la Universidad ha sido y es el del Sistema de Bibliotecas, el cual se inició con la construcción del Centro de Información en Ciencia Tecnología y Diseño que ocupa un área de cuatro mil 200 metros cuadrados, dividido en tres niveles y un entrepiso, en el primer nivel se contemplan servicios a estudiantes y exposiciones, en el segundo nivel servicios a estudiantes y profesores con colecciones más especializadas y en el tercer nivel, los servicios de video, documentación y salas electrónicas, y de autoacceso (estas salas se encuentran equipadas y tienen como fin realizar actividades de capacitación de personal; inducción a profesores y alumnos para la correcta explotación de los recursos informativos con

que se cuenta en el Centro de Información. Por su magnitud, por la importancia que está tomando en la vida académica y por las inversiones que en él se han realizado, este Centro refleja la preocupación de la Universidad por impulsar los servicios de información en el desarrollo universitario. Cabe señalar que en los últimos dos años se han realizado remodelaciones en las bibliotecas de las facultades de Comercio y Administración; Economía; Derecho; Biblioteconomía; y Maestría en Administración con una inversión muy importante.

Dentro de este Macropoyecto de Reestructuración, existen algunos aspectos en la Universidad que se consideran vitales para el desarrollo del Sistema Bibliotecario: la actualización del personal, su profesionalización, el equipamiento moderno a instalaciones adecuadas, el acervo bibliográfico y fundamentalmente, razón y motivo de todo esto, la inducción y capacitación de la comunidad universitaria para el conocimiento y use de los servicios bibliotecarios y de información de los que disponen y a los cuales la Universidad les está invirtiendo cuantiosos recursos.

Desde hace aproximadamente dos años se ha considerado estratégica la formación y la incorporación de personal bibliotecario profesional (generalmente egresado de nuestra licenciatura en biblioteconomía) capaz de realizar tareas de capacitación de personal de biblioteca; impartir cursos de recuperación de información por medios tradicionales y electrónicos, impartir cursos de metodología de investigación, de capacitar a trabajadores-profesores en la explotación de nuestros propios sistemas automatizados, de enseñar que los procesos que se involucran en la administración y recuperación de información de las diversas bases de datos o bancos de información, repercuten en la calidad del trabajo y en la enseñanza a investigación de nuestros maestros, entre otras. Esto con la finalidad de que nuestros usuarios, nuestros compañeros trabajadores nuestras autoridades, la industria y nuestros conciudadanos en lo general, se beneficien de las bondades que ofrecen los recursos informativos existentes y la UASLP.

Todo esto, como ya se ha mencionado, tiene la finalidad de que la UASLP cuente con una infraestructura que permita generar una nueva cultura sobre el use de la información, que redunde finalmente en una mayor calidad profesional de nuestros egresados.

LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN LA UASLP

En la Universidad Autónoma de San Luis Potosí se reconoce una gran carencia, quizá más grave que la material, y es que en nuestros estudiantes y profesores no existe la cultura de consulta a la biblioteca, no existe el hábito por la lectura, por la investigación, por la recreación y el esparcimiento en sitios como la biblioteca.

En la Universidad se está intentando romper el círculo vicioso en el cual se manejaba que no tenemos libros porque no se usa la biblioteca, y no se usa porque nunca se enseñó cómo usarla. El punto de arranque para conseguir romper con este círculo es enseñar al maestro y a los futuros maestros a utilizarla, ya que es el maestro quien despierta en los alumnos la inquietud por la investigación, pero no a la investigación fortuita, sino a la investigación encaminada con posibilidades de desarrollar un adecuado trabajo y sobre todo con la posibilidad de encontrar y poder consultar las fuentes de información.

En este sentido, nuestro proyecto, nuestra identidad institucional está encaminada también hacia esta vertiente, seguramente ésta es una preocupación compartida por todos ustedes en donde además de prestar un servicio general a la sociedad, a la comunidad en lo general, tenga un impacto muy importante en nuestra comunidad estudiantil, en su formación, en que vivan la biblioteca como un espacio de desarrollo en donde puedan desenvolverse cotidianamente, en donde el buscar información no sea un laberinto, sino una oportunidad ágil y actualizada para poder obtener los conocimientos que requieren para su desarrollo académico, para poder transmitir y afianzar los conocimientos que requieren nuestros alumnos.

Reconocemos que existe una cantidad excesiva de información y una necesidad angustiante en nuestros estudiantes y profesores por acceder a los conocimientos existentes en ellos, existe la Imperiosa necesidad de aprovechar al máximo nuestros escasos recursos informativos y ampliarlos con la conexión a redes informativas que la tecnología actual pone a nuestra disposición; el reto para nosotros es enseñarles el camino, enseñarles cómo aprender a aprender, enseñarles cómo esta organizado nuestro sistema de información bibliotecaria y cómo acceder a otros para aprovecharlos, cómo localizar y cómo usar la información para que estén en posibilidades de encontrar siempre los documentos y conocimientos que necesitan para resolver cualquier tarea o decisión que tengan en frente.

EL PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS

El Programa de Formación de Usuarios que estamos llevando a cabo en nuestra Universidad consiste en dar a conocer los servicios que se tienen, las colecciones y recursos informativos que se dispone para la realización de tareas académicas, así como también la enseñanza y capacitación para utilizarlos y explotarlos de manera eficiente y al máximo:

1. Cursos de inducción
2. Visitas guiadas
3. Trípticos (material impreso)
4. Orientación personalizada
5. Cursos de los servicios del INEGI
6. Medios audiovisuales

CURSOS DE INDUCCIÓN

Objetivo

Los cursos de inducción se realizan con el fin de que profesores y alumnos aprendan a recuperar información por medios, tradicionales y electrónicos que las bibliotecas del Sistema y el Centro de Información de Ciencia Tecnología y Diseño les ofrecen.

ASPECTOS GENERALES

Cada curso se divide en tres temas básicos, el primer módulo ayuda al usuario para poder identificar y delimitar temas de búsqueda, en el segundo módulo se aplica la recuperación del tema en medios tradicionales y el tercero en medios electrónicos. Está proyectado para 20 alumnos como máximo con sesiones de dos horas diarias durante dos semanas (20 horas además de 20 horas prácticas de búsquedas a través del Internet, que tiene que cubrir en la sala de autoacceso) con previa cita y con un costo de recuperación mínima. El curso incluye un manual que contiene ejercicios de búsqueda adicionales para un mejor aprovechamiento. Una característica importante es que en cada módulo el alumno realiza prácticas, aplicaciones, resolución de problemas y ejercicios (ANEXO)

CONTENIDO

Tema A: Metodología de la investigación

- o Objetivo: Conocer el proceso de la investigación documental para desarrollar temas de interés
- o Problemas de la investigación.

Tema B: Recuperación de información documental

Objetivo: Obtener mejores herramientas para los diferentes tipos de investigación de búsquedas y recuperación de información.

Tema C: Búsqueda y recuperación de la información en medios electrónicos

Objetivo: Aprender a utilizar los servicios de recuperación de información en medios electrónicos como son: Internet, dialoga y EbscoHost, para ampliar las opciones de obtención de datos de un tema de interés.

Recurso humano

Se cuenta con tres instructores (dos son bibliotecarios que están en proceso de formación y uno es un profesor con experiencia) para impartir cada uno de los módulos.

Cursos de inducción				
Mes	Cursos	Alumnos	Docentes	Invest.
Mayo	2	40		
Junio	2	40		
Julio	1		15	4
Agosto	2	47		
Septiembre	2			
Total	9	127	15	4

Como se puede observar, en los cinco meses que han pasado se han realizado un total de nueve cursos y se han involucrado 146 personas de las cuales 15 son profesores, cuatro investigadores y 127 alumnos, la experiencia es que inició con mucha teoría y a medida que avanzamos se ha hecho más práctico y participativo; los niveles atendidos son estudiantes de licenciatura, profesores a investigadores.

COMENTARIOS GENERALES

Con los diversos grupos que se han estado formando se ha detectado lo siguiente.

En los primeros cursos:

- El alumno se ve atraído principalmente por el tema relacionado con Internet, por lo cual las otras dos partes estaban en desventaja, ya que se manejó en un principio únicamente información teórica lo cual dio como resultado que el alumno en algunas ocasiones perdiera interés.
- Además que los temas no llevan una continuidad en cuanto a los ejercicios seleccionados para la práctica, lo cual también daba la apariencia de que se estaban manejando temas separados.
- En cuanto a participación, en un principio sólo contábamos con alumnos de las facultades cercanas al Centro de Información.
-

Soluciones a estas primeras observaciones

- La atracción sigue siendo Internet.
- Se buscó la manera de introducir más ejercicios que teoría, con el fin de tener activo al participante, esto nos dio como resultado más interés de su parte.
- Se relacionan los temas de principio a fin, dándoles continuidad en los tres temas que componen el curso.
- Se inscriben al curso en su mayoría de las escuelas y facultades de la UASLP.

VISITAS GUIADAS

Objetivo

Tienen como fin vincularnos con las escuelas y facultades a invitar a profesores a que visiten con sus alumnos las bibliotecas para que conozcan la organización, los servicios y su ubicación, especialmente los que se ofrecen en el CICTD. Estas visitas están abiertas a otras escuelas además de las de la UASLP, estas visitas guiadas presentan a los asistentes lo siguiente:

Visitas guiadas		
Mes	Total de dependencias	Total No. de asistentes
Febrero	9	238
Marzo	1	50
Abril	7	172
Agosto	2	80
Septiembre	2	45
Octubre	11	198
Total	32	783

ASPECTOS GENERALES

De los tres niveles con que cuenta el CICTD, se explica que en el primero tenemos ciertos módulos como préstamo, reserva, sala de exposiciones, consulta, salas de lectura general, cubículos de estudio grupal y parte de la colección general que está integrada del 000 al 500, en el segundo nivel las colecciones de INEGI, tesis, y el resto de la colección general, cubículos de lectura grupal y oficinas generales del sistema, finalmente en el tercer nivel se encuentran los módulos de publicaciones seriadas, audiovisuales, documentación y acceso a bancos de información, salas electrónicas, sala de autoacceso, y salones de uso múltiple.

El recorrido en cada uno de los tres niveles es de aproximadamente una hora, en cada uno se explican los servicios, reglamento, derechos, obligaciones, sanciones y condiciones.

La visita guiada debe ser solicitada con una semana de anticipación (mínimo), y los grupos constan de 15 personas como máximo. La visita se hace de acuerdo al grupo que lo solicite, como pueden ser alumnos de las Facultades que integra CICTD, como son hábitat, ingeniería, ciencias y ciencias químicas, Escuela de Biblioteconomía, profesores de las facultades de la universidad, preparatorias incorporadas a la Universidad, escuelas particulares, institutos del gobierno federal o estatal.

CONTENIDO

Planta baja y Primer nivel

Bienvenida

El Centro de información

Horario

Historia

Importancia dentro de la vida académica

Colección con que se cuenta

Introducción de los siguientes niveles

EL Sistema de clasificación

Características

Catálogo

Tipo de catálogo

Servicio de préstamo externo

Ubicación

Renovación

Reserva

Reglamento

Sanciones

Área de Reserva y Consulta

Ubicación

Reglamento

Colección General del 000 al 500

Ubicación

Reglamento

Arreglo

Recuperación de libros

Áreas de Estudio

General
Individual
En grupo

Segundo nivel:

Colección General del 600 al 900
Ubicación

Colección de Tesis
Ubicación
Reglamento
Arreglo

Colección INEGI

Ubicación
Importancia dentro de la biblioteca
Tipo de información
Discos compactos
Cartografías
Monografías

Servicios

Fotocopiado
Asesorías
Consultas
Préstamo interno
Préstamo externo

Reglamento

Tercer nivel:

Ubicación
Secciones (objetivo, servicios y sanciones)

Videoteca
Sala de autoacceso
Sala electrónica
Sala interactiva
Publicaciones periódicas
Búsqueda de información especializada

Recurso humano

Tres personas que pertenecen o son integrantes de cada uno de los niveles.

Lo que se ha desarrollado:

Se han dado 32 visitas guiadas a 783 personas aproximadamente de diferentes instituciones.

Escuelas

Trípticos

Objetivo

Que el usuario conozca los servicios y reglamento que tiene el CICTD en forma concisa y atractiva.

Lo que se ha desarrollado:

Tríptico del catálogo en línea OPAC

Tríptico de los servicios y ubicación del CICTD

Tríptico de la Biblioteca Pública Universitaria

ORIENTACIÓN PERSONALIZADA

Objetivo

Dar al usuario información concisa que le permita desenvolverse en el CICTD

Aspectos generales

La orientación personalizada se ofrece a todo aquel usuario en el que el bibliotecario percibe no tener conocimiento para localizar algún material.

Contenido

Se basa en la información que el usuario solicite o se requiera.

Recurso humano

Todo aquel que labora en la institución y que se encuentra involucrado en dar una respuesta, como el personal de servicios al público.

CURSOS DE LOS SERVICIOS DE INEGI

Objetivo Que el usuario conozca el tipo de información que conforma la sección del INEGI así como manejo adecuado de los discos compactos, bases de datos y publicaciones.

Lo que se ha desarrollado

Se han desarrollado ocho exposiciones aproximadamente, acompañadas de 12 cursos y conferencias como son:

- Conferencias inductivas al INEGI
- Taller de use de los Bancos de Datos (SIMBAD, mm-Internet, Bancos Económicos)
- Curso del disco compacto Natalidad, Mortalidad, Nupcialidad, Datos Oportunos, SCINE y Conteo `95

Los cursos y conferencias se han impartido a cerca de 175 personas, tanto al personal académico, directores, rectoría, alumnos y personal que labora en la propia institución.

VIDEO PROMOCIONAL

Objetivo

Mostrar de manera visual y verbal los servicios que presta CICTD

Aspectos generales

Los medios audiovisuales se han exhibido en visitas guiadas, conferencias, exposiciones académicas.

CONCLUSIONES

- Las innovaciones en materia de telecomunicaciones y computación han acelerado el ritmo de cambio, acabando con la información estancada. La introducción de esta creciente y sofisticada tecnología de la información, ha revolucionado el proceso de transferencia de datos y se ha eliminado la demora de acceso a la información. Es decir el tiempo y la demora para acceder a datos de información se ha visto drásticamente abatido.
- La incorporación de computadoras en todos los ámbitos incluyendo el hogar, es un fenómeno permanente, las nuevas posibilidades que ofrece Internet y la nueva carretera de la información lo complementan y abren posibilidades que hace apenas unos años no imaginábamos.
- La pregunta obligada ¿estamos listos para adquirir con rapidez el conocimiento de esta tecnología? ¿El rezago educativo, la marginación y la pobreza nos permitirá afrontarlo?
- Las bibliotecas a futuro serán entidades que continuarán organizando el conocimiento como lo han hecho desde tiempo inmemorable, serán las que instruyan, eduquen, promuevan, difundan el cómo y donde encontrar los datos, la información y los conocimientos que permitan a la humanidad investigar y comprender el comportamiento de los fenómenos naturales y los fenómenos sociales.

TWO HEADS ARE BETTER THAN ONE: TEAM TEACHING IN THE INFORMATION AGE

Donna Phin Jurena*
and Ceri Natalie Daniels**

ABSTRACT

The success of Computer Science Applications 109, Information Retrieval Skills, is the result of a teameffort. Until the fall of 1993, the class was taught by a single instructor. During the training of a new librarian, it was discovered that a team approach might benefit the students as well as the library faculty, and a new course in computerized searching was born. This paper will discuss the advantages and drawbacks of team teaching, course content, and teaching methodology.

Duane College, a small, private liberal arts college in Nebraska, recognizes the importance of library research skills and is dedicated to maintaining high standards in bibliographic instruction. In 1988, due to the computerization of reference tools, the need to add a classroom component to the library skills program became apparent. A collaborative effort was initiated involving three departments. The library would be responsible for teaching research skills, the Computer Science Department would teach computer manipulation, and the English Department would instruct students in style manuals and written projects. Scheduling conflicts forced a change in the original vision when it became impossible for the Computer Science and English departments to participate. The result was a one credit, four week course offered for the first time in 1990 and taught solely by a librarian.

The premise of the class is to teach transferable research skills, such as Boolean operators and truncation, using H. W. Wilson's CD-ROM indexes and Silver Platter's ERIC as representative

*Assistant Professor

**Assistant Professor, Duane College, Nebraska

databases. The class is structured around a research strategy which students follow to complete individual bibliographies as the culminating project.

Originally, only one section per semester of Information Retrieval Skills was needed. Due to increasing enrollment, up to six sections were offered in the 1992-93 academic year. To accommodate the increased demand for this course, a second librarian began teaching half the sections. During the collaborative planning process, the idea for team teaching was born.

Since Fall 1994, the course has been team taught by two librarians. The goal has always been to use the instructors individual strengths to increase learning for students. Strengths were defined differently than traditionally cited in the literature. Unlike librarians such as Morganti and Buckalew (1991, 196) who divided the course content and assigned class sessions according to subject expertise, the elements of teaching (including preparation, grading, and oral presentation) were divided according to personal preferences and perceived abilities.

Although each librarian has taught the course alone and is capable of handling all elements, it was decided to allocate the primary responsibilities as previously stated. One librarian does the majority of the oral presentations and corrects all quizzes, searching assignments, and the final exam. The second does the majority of the organization, copying, and corrects all assignments related to the final project. Divisions are not always absolute; each steps forward as needed. In addition, preparation and evaluation is done jointly and continuously.

This method of team teaching involves both instructors being in the classroom during all class meetings. Doebler and Smith define team teaching as a coordinated effort with only one instructor in the classroom on any given day. "Since team members do not regularly attend the sessions conducted by their colleagues they are not certain of the exact material that has been covered," is one disadvantage of the method documented by Doebler and Smith (1996, 87). The advantage of the Doane approach is that both instructors are aware of what happens every day in the classroom. Both are sure all material is covered while avoiding duplication. Therefore, planning is easier, any necessary revisions are apparent to both members of the team, and either can answer student questions. As an additional benefit, class is never canceled due to the absence of one instructor.

It is advantageous for students to have two librarians team teaching a research course. Since students meet with the librarians in a classroom setting, they are less intimidated in the library. Their research is enhanced because they feel comfortable asking either librarian for assistance on assignments for other classes.

During class students benefit from the opportunity to ask two different librarians for help.

While students are practicing computerized searches, there are two instructors to provide assistance. This means the students are helped twice as quickly as they would be with a single instructor. If they have trouble understanding one person's explanation, hearing it a different way may solve the confusion. Also two different teaching styles have a better chance of matching the varied learning styles. As teaching styles vary, so do searching techniques. The students see there is more than one way to perform an effective search.

The classroom atmosphere is livelier and less formal as the librarians interact with each other and the students. The presentation is not a standard lecture format; interruptions are common and acceptable occurrences. As the first librarian addresses the class, the second librarian interjects additional explanations or examples. This allows both instructors to watch for questions or confused expressions and to attend to them immediately. Humor is used to make the class interesting and to foster an open atmosphere conducive to student participation.

This style encourages an interactive classroom with all members of the class, including the instructors, teaching and learning from each other. Teamwork is modeled by the instructors and required of the students, resulting in a cooperative learning environment.

Team teaching also provides benefits for the instructors. Once the course is developed, the individual workload is reduced. The grading is divided in half according to assignment. To assure consistency, one librarian grades all assignments leading to the final exam and the other grades all assignments leading to the culminating bibliography. Time spent on developing assignments, producing handouts, writing exams, and preparing daily lesson plans is shortened through the sharing of these tasks.

Collaborative teaching eliminates some of the stress associated with bibliographic instruction. No one feels alone in what is usually an isolated situation. On those days when nothing seems to go right, help is standing there. As stated by Oka, LaGuardia, and Griego, "We feel less harried when sharing the load with a colleague, we believe we give better presentations by playing off each other, and we get energized by each other's enthusiasm" (1994, 75).

The Information Retrieval Skills course is constantly evolving. For example, assignments are reworked, Internet searching has been added, and teaching methodologies are evaluated and revised each semester as the class is taught. Alone, this constant revision would seem overwhelming. With two librarians to support each other, provide feedback, and decide what needs to be amended and what works well, the modifications become a natural part of the team teaching process.

Before entering the team taught classroom, certain issues must be considered. Usually a class belongs to an instructor who makes all the decisions regarding the course content and classroom

management. In a team situation, one cannot be territorial or defensive. Both librarians must be equal partners. This means being secure enough to see differences as an asset, allowing for discussion of all aspects of the course, and being open to learning from one another.

The two instructors must be comfortable with each other, able to communicate, and respectful of one another. This involves a willingness to listen, to try new ideas, and, at times, to relinquish a former practice. Sometimes this means trying an activity one instructor doubts because the partner is enthusiastic and believes in it. At other times it may mean giving up a favorite assignment to make time for something new. The success of the course is dependent upon the success of this partnership.

Team teaching cannot succeed if the instructors do not present a united front. If communication, between the instructors appears to be lacking, students will attempt to undermine the objective, of the course in a team teaching environment. Therefore, in all aspects of the class, communication must be apparent and the instructors must be in agreement when students are present. When presenting material in the classroom, disagreements must be avoided. For example, differences in searching styles should be presented jointly without judgment or bias. In addition, when a student approaches one of the instructors to request special treatment such as an extension of a deadline or change in a grade, it is imperative that the librarians discuss the situation before an answer is given.

Time constraints can be another concern. Both librarians must be out of the library during class time. This can create scheduling conflicts which must be addressed. Non-teaching library personnel must take on added responsibilities to cover the absence of those teaching.

Communication and cooperation are essential to enlisting the support of the entire library staff. We believe the benefits to the students makes finding the solution worthwhile.

Although secure in the knowledge that either librarian could teach the class alone, team teaching is a choice made because it significantly contributes to the quality of instruction. Seeking solutions to any and all difficulties is worth the effort. The course is better, teaching is improved, and the benefit to students is immeasurable.

BIBLIOGRAPHY

- Doebler, Lee, and Cheri Smith. "Enriching a Survey Course in Educational Psychology through a Team Teaching Format.", *Education* 117, no. 1 (1996): 85-89.

- LaGuardia, Cheryl *et al.* "Learning to Instruct on the Job: Team-Teaching Library Skills." *Reference Librarian*, num. 40, 1993. Pp. 53-62.
- LaGuardia, Cheryl, Janet Martorana, and Lisa Melendez. "A Group Approach to Teaching a Library Research Course." *Research Strategies 11*, num. 2, 1993. Pp. 111-115.
- Miller, Jeanetta. "Battle Hymn of American Studies." *English Journal* 84, num. 1, 1995. Pp. 88-92.
- Morganti, Deena J. and Flora C. Buckalew. "The Benefits of Team Teaching." *Research Strategies 9*, num. 4, 1991. Pp. 195-197.
- Oka, Christine, Cheryl LaGuardia, and Adan Griego. "Instruction and Identity: Diversity in Library Classes and Collections." *Reference Librarian*, num. 45/46, 1994. Pp. 67-77.
- Whyte, Susan Barnes. "Spanning the Distance: Using Computer Conferencing as Part of a Team Taught Research/Writing Class." *Reference Librarian*, num. 51/52, 1995. Pp. 267-79.

DIPLOMADO EN RECURSOS PARA LA DOCENCIA UNIVERSITARIA

Fernando González*

INTRODUCCIÓN

La experiencia institucional de la Universidad de las Américas A.C. muestra que los autoestudios han sido catalizadores del cambio y han tenido un papel importante en su evolución.

A lo largo de su historia la UDLA ha elaborado cinco autoestudios. El primero de ellos, realizado a mediados de la década de los 50s le permitió obtener la acreditación de la Asociación de Colegios y Universidades del Sur de Estados Unidos (sacs por sus siglas en inglés). A partir de esa fecha, cada 10 años la Universidad ha preparado un autoestudio para reafirmar su condición de miembro de sacs.

El último de estos autoestudios se realizó en el período 1995-1997 y buscó:

- Que se percibiera como una forma útil de mejorar la Universidad y no como una mera exigencia externa
- Que abarcara todos los programas, aspectos y operaciones de la institución
- Que contara con la participación apropiada de todos los miembros de la comunidad

Enmarcadas en el anterior contexto, las recomendaciones emanadas del autoestudio buscaron concentrarse en la identificación de problemas institucionales y en alternativas prácticas de solución.

*Director de Biblioteca, Universidad de las Américas

JUSTIFICACIÓN

El Autoestudio Institucional 1995-1997 generó 32 recomendaciones y 25 sugerencias.

Sección	Recomendación	Sugerencia
Principios y filosofía de acreditación	0	2
Propósito institucional	0	2
Efectividad Institucional	5	1
Programa Educativo	12	7
Servicios de apoyo educativo	10	8
Procesos Administrativos	5	5
Total		

La 8va. recomendación de la categoría de Programa Educativo señala que:

Se recomienda que los departamentos académicos tomen acciones inmediatas para sustituir a los profesores de licenciatura que no cuenten con el grado mínimo de Master, elaboren la equivalencia correspondiente o justifiquen excepcionalmente, experiencia profesional o demostrada competencia.

Esta misma recomendación fue reafirmada por un comité de SACS que visitó a la Universidad principios de este año:

El Comité recomienda que la Universidad se asegure que todos los profesores de tiempo completo, medio tiempo y asignatura tengan grado mínimo de maestría, excepto en aquellos casos en donde la experiencia profesional y la contribución académica a la disciplina puedan sustituir a educación formal.

Southern Association of Colleges and Schools. *Report of eaffirmation Committee: Universidad de las Américas*. February 16-19,1997.

Las anteriores recomendaciones provienen del hecho de que la plantilla de personal docente se encuentra integrada de la siguiente forma:

- *Distribución por tipo de contratación*
 - 217 profesores
 - 24% de planta
 - 76% de asignatura
- *Distribución por credenciales académicas*
 - 217 profesores
 - 20 % Doctorado
 - 62 % Maestría
 - 18 % Licenciatura

El segmento de 39 profesores con grado de licenciatura es el sector del profesorado al que se refieren las recomendaciones del autoestudio y el reporte de SACS.

La primera acción que tomó el Consejo Universitario para atender la recomendación del autoestudio, fue modificar el reglamento de contratación del profesorado estipulando que se contratarían exclusivamente profesores que tengan como grado académico mínimo el de maestría. Esto con el objeto de evitar que siguiera creciendo el sector de profesores con licenciatura.

La segunda acción fue orientada a ofrecer una alternativa viable a los profesores que ya se encontraban en la Universidad y que no cumplían con el requisito de tener maestría.

La Dirección de Educación Continua formuló una propuesta que cubre el requerimiento del grado académico y a la vez promueve el desarrollo y actualización del profesorado de la Universidad. Esta propuesta se constituyó en el Programa de Superación Docente.

Características del programa:

- Conocimientos que mejoren las habilidades docentes
- Identificar y utilizar los recursos de apoyo educativo
- Flexibilidad (opción de seleccionar los cursos de interés)
- Financiamiento
- Opción a un Master

Este programa está representado por una serie de cursos que se integran en tres diplomados que, en conjunto con un seminario de titulación conforman el Master en Educación Superior.

- Diplomado en Recursos para la Docencia Universitaria
- Diplomado en Docencia Universitaria
- Diplomado en Educación

Los requisitos para obtener el grado de Master son:

- Haber aprobado todos los cursos que integran los tres diplomados
- Haber aprobado el examen profesional, sustentado por una tesis
- Haber acreditado el requisito de segundo idioma

DIPLOMADO EN RECURSOS PARA LA DOCENCIA UNIVERSITARIA

El Diplomado en Recursos para la Docencia Universitaria fue diseñado por la Dirección de Educación Continua y la Dirección de Biblioteca, correspondiéndole a esta última la organización y coordinación del diplomado.

Objetivo: Desarrollar en el docente universitario las habilidades para el adecuado uso de los recursos de apoyo educativo en su labor dentro del aula de clases y en su papel como asesor de trabajos recepcionales.

CONTENIDO

Módulo I

Uso de recursos bibliotecarios

- El papel de la biblioteca y la universidad
- Los recursos de la biblioteca
- Búsqueda de información
- Formas de clasificación del acervo
- Uso de hemeroteca
- Bases de datos
- Colecciones en medios electrónicos
- Bibliotecas virtuales

Módulo II

Uso de Internet

- Requerimientos básicos
- Buscadores
- Formas eficientes de navegación
- Contacto con investigadores y académicos
- Directorios especializados
- Forma de citar referencias de Internet

Módulo III

Calidad en trabajos y presentaciones

- Parámetros de la comunicación oral y escrita
- Efectividad
- Claridad
- Informes, proyectos y trabajos de investigación
- Uso de gráficos
- Organización de una conferencia

Módulo IV

Uso de tecnología educativa

- Medios en papel
- Proyector
- Presentaciones en computadora
- Programas de audio, video y cómputo de autoacceso
- Teleconferencias

Módulo V

Trabajos recepcionales

- Papel del asesor de tesis
- Trabajos de tesis y proyectos de desarrollo
- Elaboración de proyectos
- Lineamientos para la presentación de trabajos recepcionales (tesis, casos y proyectos de desarrollo)
- Uso de referencias

Módulo VI

Educación a distancia

- Medios satelitales y manejo del aula virtual
- Programas en diskette
- Redes de estudio

El diplomado tiene una duración de 125 horas, 25 horas por cada módulo y el horario de impartición es los viernes de 16:00 a 21:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas.

Cada uno de los módulos es impartido por un especialista con grado académico de doctor quien imparte las sesiones, supervisa las prácticas y evalúa a los asistentes.

Si bien el diseño del Master en Educación Superior correspondió a una situación particular y probablemente sólo se imparta en una sola ocasión como tal, se ha pensado continuar ofreciendo en forma anual el Diplomado en Recursos para la Docencia Universitaria ya que sistematiza las iniciativas de la Biblioteca por ofrecer a los profesores una instrucción sobre los recursos e instalaciones del área de apoyo educativo.

Con esta iniciativa la Biblioteca busca extender su Programa de Formación de Usuarios al cuerpo docente de la Universidad, ya que hasta la fecha los profesores sólo han recibido una instrucción informal a diferencia de los alumnos, quienes toman durante los dos primeros semestres dos cursos de formación de usuarios, los cuales tienen valor a crédito en las materias de Redacción I y II.

CONSIDERACIONES FINALES

Como lo prueba la audiencia a este evento, la formación de usuarios es una de las características comunes entre las bibliotecas universitarias en México.

En muchas ocasiones los programas de formación de usuarios se enfrentan a inercias institucionales que es necesario modificar. En el caso de la UDLA, los autoestudios han propiciado un ambiente de apertura en donde ha sido posible discutir y proponer medidas tendientes a incentivar el uso de los recursos bibliotecarios.

Sea de una manera formal o informal, a través de clases regulares, sesiones de instrucción o bien en forma individualizada, la tarea de formar usuarios es acometida por las áreas y departamentos de consulta convencidos de que este trabajo es una inversión que se refleja en el uso y aprovechamiento de los recursos informativos.

A lo largo de la historia las bibliotecas han naturalizado el acceso de sus usuarios a las nuevas fuentes y soportes de la información.

Esta tarea adquiere mayor vigencia en la actualidad ya que las bibliotecas concentran una gran variedad de recursos informativos, lo cual demanda de los usuarios un alto nivel de habilidades para la búsqueda y recuperación de información.

Precisamente estas necesidades se ven reflejadas en los contenidos de los programas de formación de usuarios en donde las fuentes electrónicas ocupan un porcentaje mayor del tiempo de instrucción.

Por otra parte, entre más alto es el nivel académico del usuario la instrucción tiende a ser más individualizada, lo que exige que los programas sean flexibles y busquen adaptarse a las necesidades particulares de los usuarios. Ayudar a que los usuarios puedan estructurar sus necesidades informativas es o debería ser uno de los puntos centrales de los programas de formación de usuarios.

PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS

I. Información

Definición y tipos

II. Biblioteca

Definición, características y tipos

III. Características institucionales de la Biblioteca de la UDLA

Tamaño y tipo de las colecciones, recursos electrónicos, convenios de préstamo horario

IV Servicios que ofrece la Biblioteca

Préstamo (sala, a domicilio a interbibliotecario)

Consulta (a bases de datos referenciales, en full text y en línea)

Consulta especializada

Consulta a Internet

Reserva

Elaboración de antologías y bibliografías

FERNANDO GONZÁLEZ

- V. El uso del catálogo en línea
- VI. La organización de los materiales en la estantería
- VII. La Hemeroteca y sus recursos

FICHAS BIBLIOGRÁFICAS, HEMEROGRÁFICAS Y CÓMO CITAR DOCUMENTOS DE INTERNET

- Duración
- Dos clases de dos horas teórico-prácticas
- Dirigida a: Alumnos del primer semestre de Lic.
- Período de impartición: Durante las primeras dos semanas de cada semestre

LA BIBLIOTECA COMO ENTORNO FAVORABLE AL APRENDIZAJE AUTODIRIGIDO Y ESTUDIO INDEPENDIENTE

Elías León Islas y Franco Barradas Miranda*

RESUMEN

La Universidad de Quintana Roo (UQROO) fue creada en mayo de 1991, a la fecha han egresado dos generaciones. El modelo educativo de la UQROO centra su atención más en el aprendizaje que en la enseñanza. "El profesor ya no se concibe como la fuente única de transmisión del conocimiento mediante la docencia y la cátedra. Su rol debe ser tutorear y asesorar el proceso de aprendizaje".! El aula, la biblioteca, las reuniones informales como congresos, simposium, conferencias y demás, son espacios propicios de aprendizaje. Aprendemos de muy distintas maneras: escuchando, observando, preguntando, haciendo y facilitando a los demás a aprender. Bajo estas premisas se instrumentó para estudiantes de nuevo ingreso de las ocho licenciaturas, un programa de formación de usuarios de la información que se imparten en esta institución para facilitar el desarrollo de habilidades y actitudes en torno al aprendizaje autodirigido y el estudio independiente. El programa contempla la realización de actividades en biblioteca y elaboración de ensayos; los apoyos didácticos son: videocintas, acetatos, lecturas y grupos de discusión. Se ha aplicado el programa a siete grupos con 295 alumnos en el ciclo otoño 1996, donde se observó un incremento del 23 por ciento en la utilización de la biblioteca. En el ciclo otoño 1997 se impartió el curso a 11 grupos con 350 alumnos que se estarán monitoreando para observar su conducta de usuarios de la biblioteca.

*Universidad de Quintana Roo

ABSTRACT

The UQROO was constituted the State University in May 1991, two generations have finished their course of studies. The educational model adopted and adapted by the UQROO centers its attention more on the learning process rather than on just teaching by itself. "The University teacher is not envisaged as the only fountain for the communication of knowledge through the traditional teaching methods and lectures; his/her role is to tutor and assess the learning process. The classroom, the library and informal meetings such as congresses, symposiums, conferences, etc., are ideal places for learning. We learn in many different ways: listening, observing, asking questions, investigating; doing and also by facilitating others in the learning process. Based on these principles the Library initiated a program of education for the users, particularly for the first semester students from the eight degree courses or majors offered in the UQROO facilitating the development of skills and attitudes towards self-directed learning and independent study. The program or course involves hands on activities and essay writing. The teaching/learning aids used are, videocassettes, group discussions. The program up to the present has served 295 students in 7 groups in the Fall semester 96, during which there was a 23 % increase in the use of the Library. In the autumn semester 97 the course was taken by 350 students (11 groups). These groups are being monitored to observe our students reading and study habits.

INTRODUCCIÓN

Sólo son educadas las personas que han aprendido cómo aprender, que han aprendido a adaptarse y cambiar, que advirtieron que ningún conocimiento es firme, que sólo el proceso de buscar el conocimiento da una base para la seguridad.. Liberar la curiosidad, permitir que las personas evolucionen según los propios intereses, desatar el sentido de indagación, abrir todo a la pregunta y a la exploración, reconocer que todo está en proceso de cambio, aunque nunca lo logre de manera total, constituye una experiencia grupal inolvidable.

Carl Rogers

Hoy más que en otro tiempo, las bibliotecas académicas están en el centro del huracán. "Conforme se aproxima el año 2000, -como lo afirmara Neal-, hay una creciente pasión por un pensamiento milenarista acerca de las biblioteca?."2

En todos los ámbitos de la sociedad, flota un ánimo de renovación, de cambio, de transformación.

Este ánimo parece exacerbarse en la medida que inexorablemente se aproxima el nuevo milenio.

Frecuentemente escuchamos decir que debemos estar preparados para el cambio, que la sociedad se está transformando; cambios en lo político, en lo económico, en lo social y no se diga en lo científico y tecnológico.

En pocos años hemos visto surgir nuevos bloques económicos, transformación de sistemas políticos, desarrollo tecnológico que ha roto con las distancias geográficas, provocando un acercamiento entre las naciones. "La difusión de los ordenadores en estas últimas décadas, como dijera Toffler, ha sido catalogada como el cambio más importante por sí solo de los producidos en el campo del conocimiento desde la invención del tipo móvil en el siglo xv o incluso desde la invención de la escritura".³

En otras palabras, la infósfera, como lo catalogara el mismo Toffler, se arraiga cada vez más como factor detonante en el desarrollo de las sociedades y aún más en el ámbito académico.

Y qué decir de los paradigmas educativos, estos tampoco están exentos del oleaje de los cambios. Los acelerados avances en las tecnologías de la información y las nuevas corrientes pedagógicas están incidiendo en su transformación. Los cambios en el proceso de enseñanza-aprendizaje avanzan, se aceleran. No nos cabe la menor duda de que nos ha tocado una época maravillosa para vivir. Tenemos, como nunca, grandes oportunidades para realizar muchas cosas.

En este vaivén de transformaciones y oportunidades, están los sistemas bibliotecarios, estos no pueden permanecer fuera de los vertiginosos cambios, se insertan y conviven con ellos; sobre todo a los generados por el uso de las computadoras y recientemente a los servicios que ofrecen las redes y las telecomunicaciones; de estos últimos sobresalen de modo especial los que brinda la Internet.

Ante este panorama y la necesidad insoslayable de orientar cada vez más el papel de la biblioteca al proceso de enseñanza-aprendizaje, vinculándola al uso de las nuevas tecnologías de la información, se suscitan grandes retos, entre otros el de ¿cómo apoyar el proceso de aprendizaje desde el ámbito de la biblioteca?, ¿cómo generar una cultura de la información en los diferentes niveles de la comunidad universitaria?, ¿cómo hacer aprovechables los diversos recursos informativos que posee una biblioteca?, en fin, ¿cómo transformar la biblioteca en un ambiente favorable para el aprendizaje autodirigido y el estudio independiente?

Algunas de las respuestas a las preguntas formuladas aquí se irán describiendo en el presente trabajo, no sin antes mencionar el contexto y la filosofía que de alguna manera nos inspira para llevar a cabo la tarea que implica el reto, estamos conscientes que para enfrentar el reto es

necesario, en definitiva, la participación de diferentes actores.

Al iniciar nuestra charla, nos permitimos citar un pensamiento de Carl Rogers, ese psicólogo de corte humanista que se preocupó gran parte de su vida en centrar en la persona misma el desarrollo de las propias potencialidades.

Citar a Rogers, obedece, en cierta medida, a que coincidimos con el concepto que tiene respecto a la persona educada, es decir, aquella que ha aprendido cómo aprender, que busca crecer a partir de sus intereses, de sus experiencias, que mantiene una actitud abierta frente al aprendizaje, esto es, que ante una situación de cambio constante, ningún conocimiento descubre, es firme y que sólo el proceso de buscarlo constantemente da una base para la seguridad.

De ahí que nuestro interés y empeño, el de bibliotecarios y educadores, sea el de buscar y desarrollar medios que propicien y faciliten a los universitarios el incremento de habilidades para el manejo de recursos informativos, por su propia cuenta, que aprendan a vincularlos al proceso de la investigación documental y que vayan creando el hábito informativo, éste concebido como el proceso de interesar una conducta que da esquemas básicos de percepción, pensamiento y acción y que en su conjunto sistematiza las prácticas de cada persona o cada grupo, y en consecuencia se pueda aplicar al estudio independiente, a la investigación, en fin, al mundo social y laboral.

LA UNIVERSIDAD Y LA FUNCION DOCENTE

Por años se han asumido como funciones sustantivas de la universidad, la docencia, la investigación y la difusión de conocimientos. En cada una de estas funciones, nuestras instituciones, han venido trabajando en distintos niveles. En la presente década, consideramos, se ha puesto mayor énfasis en la vinculación del quehacer académico con los sectores productivos de la sociedad.

En este marco, la mayoría de las instituciones de educación superior han hecho hincapié, unas más otras menos, en el suministro de la enseñanza y en la generación de nuevos conocimientos. No nos cabe la menor duda de que para la función docente se han creado estructuras complejas que permitan realizar esta actividad. Una de las principales actividades al respecto es la de impartir lecciones de 50 ó 90 minutos.

La transformación que está viviendo la sociedad a consecuencia del desarrollo tecnológico, nada más pensemos en las herramientas de comunicación, el fax, el teléfono celular, los discos ópticos, la Internet, el world wide web, en fin, todos los medios generados a partir de la telemática, necesariamente, inciden en la cotidianidad del individuo, en el hogar y no se diga en

el mundo laboral y profesional. Bien cabe recordar aquella famosa tesis que proclamara Ortega y Gasset "yo soy: yo y mi circunstancia" y nuestra circunstancia es ésta la convivencia diaria con los avances tecnológicos y científicos.

La universidad, como institución educativa no puede sustraerse de los cambios y transformaciones que se suscitan en el entorno socioeconómico y político, mucho menos del desarrollo tecnológico y científico, de ahí la necesidad de repensar y adecuar las diversas actividades que acompañan a las funciones sustantivas de la misma, que en el caso que nos ocupa, sólo haremos referencia al predominio del paradigma de la enseñanza.

En la actualidad, como afirmara Peter Druker, "el conocimiento se debe demostrar en la acción, y añade: lo que hoy se entiende por conocimiento es la información que demuestra su eficacia en los hechos; la información que se enfoca en los resultados"." Por consiguiente, una de las metas de las instituciones de educación superior, respecto a sus egresados, no sólo será el saber, sino el saber-hacer, lo cual implica mantener una actitud abierta para el cambio y la actualización constante.

En esta perspectiva, la formación de los futuros profesionales debería estar enfocado hacia el modelo que busca producir aprendizaje y no centrarlo tanto en el paradigma orientado en el suministro de conocimientos.⁵

LOS ENTORNOS DE APRENDIZAJE

La noción de enseñar, a diferencia de la de aprender tiene, normalmente, tanto usos de intención como usos de éxito, es decir, normalmente enseñar implica empeño de alguien sobre alguien, mientras que aprender no lo implica.

Aprender es un proceso continuo que tiene lugar durante toda la vida, es un deseo implícito en el crecimiento y desarrollo natural del ser humano.

Aprender, implica una disposición a ser más como ser humano, sin que necesariamente se tenga éxito. Por eso no tiene relación directa con el éxito, el cual, con frecuencia, se le asocia al resultado de la enseñanza. El éxito es externo al individuo, la satisfacción, la autorrealización es de naturaleza interna.

Comúnmente el salón de clase y el laboratorio son reconocidos como los espacios preeminentes del proceso de enseñanza-aprendizaje. En ambos, el protagonista es uno, el profesor, el resto de los asistentes juegan papeles secundarios.

En estos medios, el profesor o instructor juega el rol de experto en la transmisión de informa-

ción, guardián del orden y evaluador del conocimiento transmitido.

En este modelo se parte del supuesto de que el conocimiento existe afuera y que debe presentarse en trozos y el agente principal en este proceso es el profesor, cuyo rol principal es la entrega de conocimiento; los alumnos son vistos como recipientes vacíos, que ingieren y absorben conocimiento que ha de ser recordado para los exámenes. En este modelo, con frecuencia se estudia para pasar el examen y no aprender para la vida.

El clima, el ambiente que se vive en estos espacios por lo general es pasivo, frío, de tal manera que se llega a crear inconscientemente "un modelo social en las clases: los "que tienen", que interactúan con el profesor y reciben alabanzas, apoyo y miradas positivas; y los "que no tienen", a los que simple y llanamente se les ignora. De ahí que el 20 por ciento de los estudiantes dominan casi el 80 por ciento de la interacción que se produce en el aula"

Definitivamente, estos entornos de aprendizaje que no son los únicos, continuarán, aunque la tecnología actual cambiará o de hecho está ya cambiando muchos de sus detalles; el entorno familiar, las reuniones informales entre amigos, los eventos académicos que propician los congresos y las conferencias son otras instancias, con clima diferente a los espacios ya mencionados, que también producen aprendizaje.

Los grandes educadores siempre han sabido que el aprendizaje no es algo que se circunscriba a las aulas, o que tenga que efectuarse forzosamente bajo la supervisión de profesores.

Los eventos académicos como conferencias, mesas redondas, simposios, coloquios, etcétera, a pesar del rigor científico en la exposición y prácticas de protocolo, guardan un clima más relajante, más flexible, más dinámico, donde el aprendizaje es más propicio, si bien es cierto que los aprendizajes ahí producidos son de un determinado nivel, y pudieran ser que hasta son excluyentes, también es cierto que son medios que despiertan interés de quienes desean mantenerse actualizados.

Nuestro propósito en esta intervención no es describir de manera detallada cada uno de los entornos enumerados, ya que son de sobra conocidos por nosotros; si bien trajimos a colación el salón de clases, sólo fue para resaltar aquellas características que deseamos no repetir en los espacios de la biblioteca del futuro.

EL MODELO EDUCATIVO DE LA UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

En el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional, 1995-2000 (PLADES), se afirma que "la Universidad de Quintana Roo es el resultado de la convergencia de diversas iniciativas, que a partir de 1989 constituyeron el proyecto para la creación de la "Nueva Universidad Mexicana" en Quintana Roo".⁷

En mayo de 1991 se promulga el decreto por el que se crea la Universidad de Quintana Roo (UQROO). Con la creación de la UQROO, cuyo campus está en la ciudad capital, Chetumal, el sistema de educación superior de Quintana Roo ascendió a ocho instituciones de esta naturaleza.

La Universidad de Quintana Roo ofrece desde su fundación ocho programas académicos a nivel licenciatura. En sus seis años de vida han egresado dos generaciones, lo cual la hace ser una de las universidades públicas estatales más jóvenes del país.

Desde la gestación y creación de esta joven universidad, como lo afirmara uno de sus asesores, buscó ser una universidad moderna en el más amplio significado del concepto, innovadora en su operación académica y vinculada de manera permanente con los sectores de su entorno.⁸

A su vez, en el PLADES, se reafirma que uno de los intereses de la institución es la formación integral del educando, es decir, "establecer un balance adecuado entre la formación general y las exigencias de especialización; entre la adquisición de una cultura y la preparación para el ejercicio de una profesión; entre la obtención de conocimientos y el dominio de habilidades y entre estas figuran las habilidades informativas, entre el saber y el saber hacer".⁹

En otras palabras, como lo expresara su actual Rector, Lic. Efraín Villanueva Arcos, en su mensaje a la segunda generación de egresados, el saber y saber hacer, es establecer "el equilibrio entre el saber, como conocimiento acumulado a integrado a nuestro ser, con el saber hacer, en el sentido de la aplicación práctica y con sentido social de ese conocimiento. Este enfoque es fundamental para la complejidad del mundo moderno, y la rápida obsolescencia del conocimiento especializado y las tecnologías".¹⁰

De acuerdo a lo anterior, el modelo educativo de la UQROO, establece que "la función dominante no es la enseñanza sino el aprendizaje. En este sentido, el profesor debe ocupar un nuevo papel en la comunidad universitaria, puesto que ya no se concibe como la única fuente de transmisión del conocimiento; por el contrario, el profesor debe ser un promotor, un facilitador y supervisor del proceso de aprendizaje autónomo realizado por el estudiante, por lo que debe entonces estar capacitado para estimular los ambientes y las situaciones adecuadas para el aprendizaje del estudiante".

LA BIBLIOTECA, UN ENTORNO PARA EL APRENDIZAJE

Es de sobra conocido que la biblioteca, como organismo social, ha asumido, a través del tiempo, diversos roles y estos han obedecido, principalmente, a las necesidades sociales. "La sociedad -en consecuencia- ha determinado lo que ha sido la biblioteca del pasado, y es la sociedad lo que

determinará lo que será la biblioteca del futuro"¹².

Actualmente, se habla cada vez más de la sociedad de la información y del conocimiento y al hablar de ella se hace alusión a las nuevas tecnologías de la información y sabemos que una buena parte de estas aún se siguen concentrando en la biblioteca. En este sentido, los cambios de la sociedad se reflejan y se seguirán reflejando en la biblioteca. Consecuentemente, " La biblioteca del futuro es, como lo afirma Estela Morales, una biblioteca que va centrar más que nunca su razón de ser en acercar la información a los usuarios no importando la distancia que exista entre uno y otro; pero para que esto se logre se necesitan dos elementos fundamentales: la información y los usuarios".¹³

La información científica y tecnológica, como bien sabemos, se está produciendo en grandes cantidades y se almacena, cada vez más, en formatos no tradicionales. El espacio donde se concentra esta información, aún es en la biblioteca, como ya lo afirmáramos antes. Con estos cambios una de sus funciones en la que la biblioteca tendrá que trabajar más es en la formación de usuarios, instrucción bibliográfica o como se conoce actualmente desarrollo de habilidades Informativas.

La biblioteca, buscará, cada vez más, transformarse en un entorno para el aprendizaje. Lo cual implica, que "todos los aspectos de la biblioteca moderna -su edificio., su organización, su personal, su material impreso así como acervos en otros formatos, su hardware y su software, sus medios de comunicación electrónica- deberá promover y estimular el aprendizaje por parte del usuario así como el libre acceso a la información"¹⁴

No es fácil, sobre todo si se tiene en cuenta que la base del uso de materiales informativos requiere, necesariamente, de una conducta lectora y en muchos de los casos se carece de ella. Precisamente, también ahí es donde tendrá mucho que hacer la biblioteca.

Con todo, tenemos la convicción de que los individuos tienen dentro de sí mismos la capacidad de conducir sus propias vidas de una manera que sea tanto personalmente satisfactoria como socialmente constructiva. Si a esto añadimos que el aprendizaje es un proceso mediante el cual se obtienen nuevos conocimientos, nuevas habilidades o actitudes a través de experiencias vividas que producen algún cambio en el modo de ser o actuar, entonces, hacer de la biblioteca un entorno favorable para el aprendizaje, es propiciar el desarrollo del potencial humano.

Por consiguiente, buscar que la biblioteca sea un entorno favorable para el aprendizaje, significa poner en interacción, considerarnos, seis elementos fundamentales, a saber: los usuarios, con las habilidades necesarias para el acceso y recuperación de información, la información pertinente, el entorno físico o medio ambiente adecuado, la tecnología, los recursos humanos que trabajan en la biblioteca y la organización académica, entendida ésta como el modelo educativo y la práctica docente.

LA UQROO Y EL DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS

Conscientes de los retos arriba presentados y convencidos de que el aprendizaje no es una recepción pasiva, sino una búsqueda personal que nace de las propias motivaciones y responsabilidad del que desea aprender, iniciamos en el mes de julio de 1996, dentro del programa del curso de "introducción a la Universidad", una experiencia educativa orientada a desarrollar habilidades informativas en los aspirantes a ingresar a la misma, pues, de acuerdo al modelo educativo de la institución, es fundamental que los estudiantes asuman, desde el principio, la responsabilidad de su propio aprendizaje y para esto es necesario que desarrollen determinadas habilidades de acceso y recuperación de información lo cual les facilite dirigir su propio aprendizaje y emprender el hábito del estudio independiente.

La conducción del taller, previa capacitación, recayó en tres empleados de la biblioteca, cuya responsabilidad fue facilitar el aprendizaje. Cada uno de ellos desde su formación y experiencia laboral enfrentó el reto, amén de ser apoyado por uno o dos asistentes, según el número de grupos atendidos. La acción educativa se le denominó taller de "Técnicas para el manejo de recursos documentales".

TÓPICOS DEL PROGRAMA Y DESARROLLO DEL TALLER

El taller se llevó a cabo con siete grupos, de 40 alumnos promedio, con duración de 16 horas. El programa del taller quedó integrado por cinco unidades de aprendizaje, se incluyeron una serie de lecturas que tendrían que realizar los participantes del taller. Se realizaron sesiones expositivas de 30 minutos en el aula, estas fueron apoyadas con acetatos; los restantes 60 minutos fueron dedicados para trabajar en biblioteca con los ejercicios diseñados, previamente, para la búsqueda de información.

El acceso y recuperación de información deberían hacerla de manera individual y en grupo, para estas actividades, se prepararon diferentes ejercicios. El objetivo general de los ejercicios fue familiarizar a los estudiantes con el catálogo en línea, organización de los libros en la estantería y realizar búsquedas en la sección de obras de consulta, principalmente

Uno de los propósitos subyacentes al programa fue que los estudiantes consideraran a la biblioteca como una de las principales herramientas del trabajo intelectual y de esta manera vislumbraran la utilidad de la misma no sólo para aclarar dudas y estudiar, sino sobre todo para realizar trabajos de investigación a incrementar conocimientos

Como parte complementaria a las actividades en biblioteca, se les exhibió a cada grupo dos videos, naturalmente en diferente momento, uno relacionado con los recursos documentales de la biblioteca universitaria y el otro fue un extracto del episodio 1: La orilla del océano cósmico, de la serie "Cosmos" de Carl Sagan. Lo valioso del segundo video estriba en la interesante descripción que hace Sagan de la función de la biblioteca de Alejandría.

Al final de la exhibición de cada video se conformaban equipos de seis a siete miembros, el propósito era analizar, discutir y descubrir, en equipo, el mensaje de los videos vistos. La conclusión de cada equipo era expuesta por un representante del mismo con el propósito de enriquecer al grupo. En el caso del facilitador, este fungía como moderador y motivador de los equipos formados.

Algunos de los resultados de esta primera experiencia se empezaron a notar durante el semestre de otoño del '96, principalmente, en dos aspectos, en el incremento de libros utilizados en sala y en el préstamo de libros a domicilio. La limitante, de esta primera experiencia, fue que no se previeron llevar registros particulares de utilización de la biblioteca para determinar con objetividad el impacto del taller. Los resultados de las estadísticas globales reflejan incremento en los dos servicios mencionados, préstamo en sala y a domicilio, pero difícilmente podemos afirmar que el incremento se deba el cien por ciento al taller impartido.

REESTRUCTURACIONES DEL TALLER E INCLUSIÓN DE NUEVOS FACTORES

Una segunda edición del programa del taller, se llevó a cabo durante el mes de julio de 1997. Para esta ocasión se formaron 11 grupos de estudiantes, el criterio para formar los grupos fue la carrera elegida. Por consiguiente el tamaño del grupo fue diferente. En algunos había 25 estudiantes, en tanto que otros llegaron a 40 estudiantes por grupo.

Aprovechando las observaciones, comentarios y resultados de la primera experiencia, reelaboramos el programa, diseñamos nuevos ejercicios, replanteamos la práctica de las actividades en biblioteca y sobre todo consideramos importante incluir en este tipo de experiencias a profesores investigadores de la propia institución con el propósito de compartir la experiencia educativa, valorar y obtener un punto de vista diferente del esfuerzo que se hace en biblioteca para desarrollar este tipo de habilidades en los usuarios de la información.

La respuesta, de parte de profesores-investigadores, a participar en la conducción del taller fue positiva, se incorporaron dos profesores, al tiempo que de nuestra parte incluíamos en esta experiencia educativa a un recién egresado de la propia institución y colaborador en ese momento en la biblioteca universitaria.

Algunas de las herramientas utilizadas para esta segunda edición del taller, fueron las denominadas "Infoguías", no son otra cosa que tarjetas del tamaño 5"X 8", con una serie de instrucciones y temas, mediante las cuales el participante en el taller, según la tarjeta asignada, tiene que buscar, en la biblioteca, la información solicitada en la "infoguía".

Las "infoguías" se agruparon en cuatro rubros. Un bloque de estas inducía al estudiante a trabajar con obras de consulta, otro con el catálogo en línea, un tercero para manejar bases de datos en CD-ROM y el cuarto para buscar información en revistas científicas.

Cabe destacar que el principio que subyace en este tipo de herramientas es el de enfrentar al estudiante ante un problema informativo. Naturalmente, la "infoguía" mediatiza la práctica, a la vez que familiariza al estudiante con diferentes recursos informativos. Posterior al ejercicio viene la teoría, en este caso, hemos cambiado un poco el estilo del proceso de enseñanza-aprendizaje. Lo común es que primero se exponga la teoría y la práctica lo confirme o lo desapruebe.

Con las "infoguías" se propicia que los participantes de cada grupo, se familiaricen con los principales recursos informativos que dispone la biblioteca universitaria. Se les propone un tiempo determinado, para realizar la práctica, el cual por lo general no se sigue ya que por diferentes circunstancias dedican más del tiempo asignado.

Las "infoguías", aparte de ser tan diversas y familiarizar con diferentes recursos informativos, inducen a tomar notas que a la larga utilizarán para la elaboración de una bibliografía temática. Las herramientas utilizadas en el taller se diseñaron con el propósito de utilizar la biblioteca como parte del proceso de la investigación documental.

A MODO DE COLOFÓN

Convertir la biblioteca como un entorno favorable al aprendizaje, significa estar convencidos del potencial humano que posee cada usuario para desarrollar actitudes y habilidades de acceso y recuperación de información por sí mismo.

Significa, facilitar el aprendizaje, no imponer la enseñanza. Significa, desarrollar programas dinámicos y creativos centrados en la resolución de problemas por parte de los usuarios de la información, que incluyan prácticas estimulantes de búsqueda de información, a la vez que propicien la familiarización con los diversos recursos informativos que posee una biblioteca.

Significa, incrementar la conciencia en los usuarios de que la biblioteca es un potencial inescrutable de información que si bien no se explota es debido, muchas veces, por la carencia de técnicas de acceso y recuperación de información. Significa establecer alianzas con diferentes docentes

de la propia institución que estén convencidos de que lo importante es centrar en el estudiante la responsabilidad del aprendizaje sacrificando el protagonismo del paradigmas de la enseñanza.

Significa una y otra vez, la constante invitación a participar conduciendo este tipo de talleres con el propósito de hacerlos promotores del use de la biblioteca para fines de investigación y actualización constante.

Las nuevas tecnologías de la información la calidad y calidez de parte del personal que trabaja en biblioteca, la información actualizada y pertinente y el ambiente físico adecuado, completarían los factores necesarios para hacer de la biblioteca un espacio de aprendizaje constante y útil.

Para finalizar, citaremos la reflexión de uno de los grandes científicos del siglo XX, que hiciera en torna a la instrucción y a la capacidad de búsqueda, Albert Einstein, que a la Tetra dice

"De hecho, es simplemente un milagro el que los métodos modernos de instrucción no hayan estrangulado por completo la sagrada curiosidad por la búsqueda; ya que esta pequeña y delicada planta, aparte de estímulo, necesita principalmente libertad; sin ella, no hay ninguna duda de que se va a echar a perder".

NOTAS

¹ *Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 1995-2000*. Chetumal, Q. Roo, Mex.: Universidad de Quintana Roo, 1996, p. 51.

² James G. Neal. "Las bibliotecas académicas: 2000 y mas allá". *Información: producción, comunicación y servicios*. Año 6, Núm. 28, invierno 1996. P. 6

³ Alvin Toffler. *El cambio del poder*. Barcelona, España: Plaza & Janes Editores, 1990. P. 490.

⁴ Peter F. Druker. "El ascenso de la sociedad del conocimiento". *Facetas*. Núm. 104. 2/94. P 18.

⁵ Robert B. Barr and John Tagg. "From teaching to learning. A new paradigm for undergraduate education". *Change- Vol. 7*, no. 6 Nov/Dec., 1995. P 15.

⁶ Carl Rogers, H Jerome Freiberg. *Libertad y creatividad en la educación*. Barcelona: Paidós, 1996. P. 40

⁷ *Plan estratégico de desarrollo institucional, 1995-2000*. Chetumal, Q. Roo: UQROO, 1996. p.47

⁸ Arturo White Ibáñez. "¿... Hacia una nueva universidad mexicana?: Diagnóstico situaciones de la institución. Chetumal, Q. Roo., 1994. P. 6 (Documento inédito)

⁹ PLADES. P.49.

¹⁰ Efraín Villanueva Arcos. Intervención en la ceremonia de graduación de la segunda generación. Chetumal, Q. Roo, Julio, 1997.

" *Ibíd.* P. (2-3).

¹² Jesse Shera. *Los fundamentos de la educación bibliotecológica*. México: UNAM, 1990. P.139.

¹³ *La biblioteca del futuro*. México: UNAM, DGB, 1996. P. 33.

¹⁴ Edwin S. Cleaves. "El futuro del libro, la biblioteca y la lectors en la era electrónica". *Acts Universitaria*, vol. 6 No. 2, diciembre 1996. P. 21.

LA FORMACIÓN DE LOS USUARIOS A TRAVÉS DE LAS VISITAS GUIADAS: LA EXPERIENCIA DE LA BIBLIOTECA DANIEL COSÍO VILLEGAS

Raúl Novelo Peña y
Manuel Diosdado Barrón*

RESUMEN

Al inaugurar en 1976 el edificio que actualmente ocupa la Biblioteca Daniel Cosío Villegas, se inicia la tarea de reorganizar los servicios considerando la nueva estructura física de la biblioteca. En ese momento se plantea la necesidad de sistematizar las visitas guiadas para hacer de esta actividad una herramienta decisiva en la formación de estudiantes, profesores e investigadores de la institución.

Al ir a la Biblioteca ampliando su presencia en el ámbito académico local y nacional, los usuarios externos también demandan instrucción para acceder a los recursos y servicios que se les ofrecen y es aquí también donde las visitas guiadas se plantean como una solución a esta demanda.

A finales de 1996 un grupo de bibliógrafos hace un análisis de esta modalidad para la formación de usuarios y propone una nueva metodología para optimizar esta actividad.

EL COLEGIO DE MÉXICO

El Colegio de México nace en el año de 1940 teniendo como antecedente inmediato la Casa de España en México. La finalidad de esta última fue la de albergar a los intelectuales españoles invitados por el gobierno mexicano y proveerlos de los medios necesarios para continuar con sus actividades de investigación y docencia.

*Bibliógrafos de la Biblioteca Daniel Cosío Villegas de El Colegio de México

En la conformación de El Colegio participan además del Gobierno Federal, el Banco de México, la Universidad Nacional Autónoma de México, el Fondo de Cultura Económica y la misma Casa de España en México.

Como una institución destinada a la investigación y a la formación académica superior en algunas de las ramas de las ciencias sociales y de las humanidades, El Colegio de México desde sus inicios decide mantener una estructura pequeña y especializada, dando mayor importancia a la calidad de los estudios e investigaciones realizadas.¹

Para cumplir sus objetivos y funciones, actualmente El Colegio está organizado en centros y programas y cuenta además con unidades que apoyan de manera permanente su quehacer.

Estos centros y programas son: el Centro de Estudios Históricos, Centro de Estudios Lingüísticos y Literarios, Centro de Estudios Internacionales, Centro de Estudios de Asia y África, Centro de Estudios Económicos, Centro de Estudios Demográficos y de Desarrollo Urbano, Centro de Estudios Sociológicos, Programa para la Formación de Traductores, Programa sobre Ciencia, Tecnología y Desarrollo y Programa Interdisciplinario de Estudios de la Mujer. Las unidades de apoyo son Biblioteca y Cómputo.

Toda esta infraestructura académica está destinada principalmente a apoyar los trabajos de investigación y los diferentes programas de estudios que se imparten "... doctorados en lingüística hispánica, literatura española, historia latinoamericana, sociología y estudios de población, y maestrías en economía, demografía, estudios urbanos y sobre Asia, África y la Cuenca Pacífico. Ofrece también dos programas de licenciatura: uno en relaciones internacionales y otro en administración pública. Existen además tres programas por los que no se obtienen grados académicos, en las áreas de desarrollo sustentable, estudios de la mujer y traducción literaria. También se imparten diplomados en varios temas especiales como el curso de verano sobre el México contemporáneo. El Colegio de México es anfitrión del curso de verano que ofrece la University of Southern California como parte de su programa de maestría en periodismo.²

En todos estos programas se cuenta con un promedio de 340 alumnos y cerca de 320 profesores de tiempo completo y por asignatura.

BIBLIOTECA DANIEL COSÍO VILLEGAS

A la par de la conformación de El Colegio de México se crea la Biblioteca Daniel Cosío Villegas (BDCV) como un instrumento de apoyo a las actividades sustanciales de la institución y, por extensión, a la formación de profesionistas e investigadores de otras instituciones académicas ubi

cadadas en la ciudad de México y en algunos estados de nuestra república.

Dentro del conjunto arquitectónico que hoy ocupa nuestra institución, la Biblioteca fue concebida como la parte central del mismo ocupando una tercera parte de los 24 mil metros cuadrados que tiene la construcción.

En sus tres niveles la biblioteca cuenta 550 asientos y 26 kilómetros lineales de estantería para albergar cerca de 690 mil volúmenes que incluyen los siete mil 240 títulos de revistas que actualmente se tienen.

La misión de la Biblioteca Daniel Cosío Villegas establece que ésta debe ser una institución de excelencia por: la forma en que haga accesible la información a la comunidad de El Colegio, independientemente del lugar donde ésta se encuentre; su proyección y liderazgo en los servicios de información dirigidos a la comunidad académica del país; su papel activo en actividades que beneficien a la comunidad bibliotecaria del país?

Para lograr sus objetivos y misión, la BDCV está organizada por una dirección, una coordinación y tres departamentos: Desarrollo de Colecciones, Control Bibliográfico y Servicios al Público.

SERVICIOS AL PÚBLICO

Las funciones y actividades del Departamento de Servicios al Público se centran en la difusión y promoción de los recursos de la biblioteca, aprovechando dichos recursos para responder a las necesidades de información de los usuarios y de las colecciones para ajustar los servicios a las necesidades de los lectores y además colabora con el Departamento de Desarrollo de Colecciones en la selección y estudio del acervo. Otra de las funciones importantes es “Hacerse cargo de seminarios, cursos y conferencias sobre el uso de la Biblioteca ...”⁴

VISITAS GUIADAS

Al ser inauguradas en el año de 1976 las nuevas instalaciones de El Colegio de México y de la Biblioteca, las visitas guiadas se convierten en un medio importante para dar a conocer las nuevas instalaciones, los servicios y las colecciones que integraban el acervo de aquella época. Para otorgar estas visitas sólo era necesario hacer una solicitud, ya fuera personal o institucional y la Biblioteca se avocaba a organizar dicha visita sin existir de antemano metodología alguna. La respuesta a las peticiones siempre era rápida aunque carente de eficacia en la formación de usuarios potencialmente autosuficientes.

Otra deficiencia que se observaba en estas visitas era que el mismo 'guion' se utilizaba para cualquier tipo de usuario sin importar su área de estudio, intereses, nivel académico o la razón por la cual había solicitado la visita.

Cuando la Biblioteca Daniel Cosío Villegas da a conocer y pone en servicio su catálogo automatizado utilizando el manejador de bases de datos STAR y al editar en disco compacto dicho catálogo, se provoca un severo aumento en la demanda de los fondos bibliográficos y de servicios tanto por usuarios internos como externos.

Ante este panorama, la Biblioteca se plantea la necesidad de sistematizar las visitas guiadas para hacer de ellas una herramienta decisiva en la formación de usuarios y pasar así de un 'paseo guiado', a una visita de instrucción que ofrezca los elementos necesarios para lograr una mayor eficacia en el uso de los acervos y de los servicios que se ofrecen.

Es a principios del año de 1996 cuando un grupo de bibliógrafos se da a la tarea de hacer una revisión de la documentación existente con la finalidad de formular una guía sistematizada y única que permitiera organizar las visitas guiadas, considerando en primera instancia los intereses y necesidades de los usuarios.

El resultado de estas actividades fue la elaboración del documento interno "Propuesta sobre el procedimiento para visitas guiadas" en el cual se establece como objetivo el "Introducir a los usuarios de la BDCV en sus servicios, colecciones, espacios físicos, organización de los materiales, requisitos de admisión y reglamento, con la finalidad de que se familiaricen con todos los aspectos anteriores y utilicen los servicios y colecciones de la biblioteca con eficiencia",⁵ tratando en la medida de lo posible de ir formando usuarios autosuficientes que además se sientan identificados con la biblioteca y con su personal. En dicha propuesta se establecen además las políticas de servicio, procedimientos y el guion para el desarrollo de las visitas.

Antes de comentar con más de detalle el documento antes referido, es necesario mencionar que un elemento importante en la aplicación de esta metodología ha sido el bibliógrafo, ya que una de las tareas que tiene asignada es la de atender las solicitudes de visitas guiadas de acuerdo a la especialidad que atiende⁶ y esto implica, además, la preparación de la información y/o documentos que le serán entregados a los participantes en la visita.

POLÍTICAS

- Las visitas guiadas son un servicio gratuito de la biblioteca y se proporcionan tanto a usuarios internos como externos.

LA FORMACIÓN DE LOS USUARIOS A TRAVÉS DE LAS VISITAS GUIADAS

- La BDCV tomará la iniciativa ante los coordinadores académicos de las diferentes carreras, programas o diplomados para organizar las visitas guiadas.
- Las visitas guiadas para usuarios internos se harán en primera instancia para los alumnos de nuevo ingreso al inicio de cada ciclo escolar.
- En el caso de usuarios externos, se deberá llenar una solicitud o elaborar una petición que entregarán en la jefatura del Departamento de Servicios al Público. En esta petición se debe indicar la institución de procedencia, objetivo de la visita, área de estudio de los participantes, grado y número de asistentes (hasta 20 por grupo).
- Las visitas se programan con 15 días de anticipación. Por excepción se podrán atender visitas "emergentes" en cuyo caso el solicitante deberá acordarlo con el jefe del Departamento de Servicios al Público.
- La duración de las visitas es de hasta tres horas. Por excepción se puede disminuir el tiempo a petición expresa del solicitante. El tiempo mínimo a que puede reducirse la visita es a una hora.
- El día y la hora de la visita se establecerán en común acuerdo con el solicitante.
- Las personas que tomarán la visita deberán llegar con 10 minutos de anticipación a la cita. El tiempo máximo de tolerancia será también de 10 minutos. La Biblioteca se reserva el derecho de suspender la visita en caso de un retraso mayor.

Se les indicará a los visitantes que durante su estancia en la Biblioteca deberán observar las normas prescritas en el reglamento de servicios.

PROCEDIMIENTOS

Con base en la información obtenida a través de la solicitud se procede a:

- Para usuarios internos, programar el día y hora de las visitas de acuerdo al calendario escolar y con el apoyo de los coordinadores académicos de los diferentes programas.
- Para usuarios externos, programar el día y la hora de la visita con base en la petición. - Asignar las visitas a los bibliógrafos considerando el área de especialización del centro o programa asignado.
- El bibliógrafo deberá preparar una carpeta con los siguientes documentos para promover los recursos de la biblioteca:

- Folleto de introducción a El Colegio de México y a la Biblioteca Daniel Cosío Villegas.
- Listado de las últimas adquisiciones (por área de interés).
- Listado de obras de consulta recientes (por área de interés).
- Bases de datos en discos compactos (general y por área de interés).
- Listado de publicaciones periódicas (por área de interés).
- Guía de operadores para la búsqueda en el catálogo público en línea de la biblioteca
- Reglamento de servicios.

En el caso de los usuarios internos, la carpeta contendrá además:

- Bases de datos disponibles en línea (por área de interés).
- Títulos de publicaciones periódicas en el Social Sciences Index Full Text (general y por área de interés)
- Información sobre los convenios de préstamo interbibliotecario (por área de interés)
- En el caso de usuarios internos se entregará una carpeta por usuario. Para los externos se dará una carpeta por cada 10 asistentes.
- La presentación y la bienvenida se darán en la sala de juntas de la Biblioteca.
- En el recorrido por las instalaciones se deberá hacer énfasis en la ubicación de las colecciones y de los servicios. Para los usuarios internos se dará una explicación detallada del manejo de discos compactos y del Social Sciences Index Full Text.
- Como parte final de la visita a los estudiantes de El Colegio, se les impartirá una sesión teórica-práctica sobre estrategias de búsqueda en fuentes electrónicas y uso del catálogo de la biblioteca.

COMENTARIOS FINALES

Las visitas guiadas han permitido establecer un vínculo con la comunidad de El Colegio, dándoles en primera instancia los elementos necesarios para conocer y aprovechar los recursos y servicios que ofrece la biblioteca.

El usuario externo también obtiene beneficios con las visitas guiadas, ya que tiene un acercamiento a los recursos y servicios con los que cuenta la biblioteca y que están a su alcance.

El establecimiento de un procedimiento para las visitas guiadas ha permitido que este servicio sea proporcionado de manera sistemática y organizada.

Debido a la diversidad de usuarios que asisten a las visitas guiadas, éstas se han planteado como una herramienta flexible que permite adecuar los contenidos temáticos de acuerdo a la especialidad o intereses de los grupos que asisten a ellas.

NOTAS

¹ Diosdado Barrón, Manuel A. *Estudio y adaptación del formato MARC a la Biblioteca Daniel Cosío Villegas*. México, El Autor, 1995. Tesina (licenciado en biblioteconomía). Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. P. 5-20.

² El Colegio de México. Catálogo de programas y cursos de El Colegio de México. México, El Colegio, 1995.

³ *Plan de trabajo para 1996*. México, Biblioteca Daniel Cosío Villegas, El Colegio de México, 1995. Versión estenográfica (Documento interno)

⁴ Diosdado Barrón, Manuel A. *Obra citada*. P.35

⁵ Vega Díaz, Ma. Guadalupe, Manuel A. Diosdado Barrón y Raúl Novelo Peña. *Propuesta sobre el procedimiento para visitas guiadas*. México, Biblioteca Daniel Cosío Villegas, El Colegio de México, 1996. Versión estenográfica (Documento Interno).

⁶ Para más detalles sobre las funciones y actividades del bibliógrafo en la BDCV, consúltese Cid Carmona, Víctor y Raúl Novelo Peña. *La multifuncionalidad del bibliotecario: el caso de la Biblioteca Daniel Cosío Villegas*. Ponencia presentada en las XXVIII Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, Cocoyoc, Mor., 1997.

FORMACIÓN DE USUARIOS DE LA INFORMACIÓN EN LA UNIVERSIDAD DE COLIMA

Gregoria Carbajal*

INTRODUCCIÓN

Aun cuando puedan establecerse generalizaciones, cada usuario de información es diferente a los demás, tiene necesidades diferentes, nacidas a partir de que interactúa en una sociedad formada por individuos con diferencias ideológicas, políticas, culturales, económicas, lo que lleva a que se dé una diversidad de necesidades de información que deben ser satisfechas por las instituciones que tienen por objetivos precisamente el adquirir, resguardar y proporcionar información.

El usuario es el personaje principal de la trama informativa. Pero las habilidades necesarias para realizar de manera eficiente la búsqueda, localización, discriminación y utilización de información, no son innatas, sino que deben adquirirse y estimularse. A las actividades desarrolladas por los centros de documentación o por las bibliotecas para fomentar en las personas que acuden a hacer uso de sus servicios la correcta y eficiente utilización de esos servicios, le llamamos *formación de usuarios*.

“La formación de usuarios no es un concepto nuevo y menos aún en las bibliotecas de educación superior, sin embargo paradójicamente, y pese a que la gran mayoría de universidades del país contempla algún tipo de actividades para ayudar a los usuarios en la recuperación de información, no se logran obtener resultados satisfactorios, lo que nos lleva a seguir buscando diferentes maneras de apoyar a los servicios bibliotecarios”.¹

En el caso de la Universidad de Colima, se trabaja en alternativas que nos ayuden a promover difundir los servicios de manera general, se promocionan los servicios en la página web de la

*Jefa de la Biblioteca de Ciencias Sociales-Universidad de Colima

institución (página) así como en hojas informativas, visitas guiadas, información permanente sobre las actividades que se realizan en las bibliotecas en los canales propios de la institución, así como de los medios masivos: radio, televisión, prensa y televisión.

En aspectos específicos, al interior de la Universidad se trabaja con alumnos de preparatoria, licenciatura, posgrados y docentes, en programas de apoyo sobre usos y servicios bibliotecarios.

A continuación se exponen algunos comentarios acerca de la experiencia de la Coordinación de Servicios y Tecnologías de Información de la Universidad de Colima, en este campo de la formación de usuarios de la información.

BACHILLERATO Y LICENCIATURA

En las preparatorias el alumno al ingresar a la Universidad dentro de sus materias a cursar tiene *Metodología de la investigación* y es en esta materia en la que en su libro de texto incluye los servicios bibliotecarios de la Universidad, en este espacio los maestros traen a sus alumnos, se les explica de una manera detallada las diferentes alternativas que se tienen para que el alumno recupere información, apoyados por un videocasete que dura aproximadamente 25 minutos y se concluye con visita guiada por las instalaciones de la biblioteca que este dando la capacitación, ya que este proceso se sigue en las bibliotecas especializadas de la Universidad de Colima.

En el caso de licenciatura, cuando un alumno pretende ingresar a la Universidad para obtener su inscripción requiere obligatoriamente de asistir a curso de un mes (Curso propedéutico) es de un curso preparatorio, en el que se asignan a las bibliotecas mínimo 5 horas por grupo en cada facultad, para que se dé a conocer los servicios que ofrecen las bibliotecas universitarias, derechos y obligaciones de los alumnos para con la biblioteca.

POSGRADOS

En el posgrado, el caso de fisiología y farmacología de la facultad de medicina, cursan con valor en créditos y de carácter obligatorio, taller de información y documentación científica para los posgrados de fisiología y farmacología³

Este taller, que se imparte con una duración de 40 horas, tiene los siguientes objetivos:

- Conocer y manejar las fuentes y servicios de información disponibles como herramientas de apoyo a la investigación científica, y

- Desarrollar habilidades para el acceso y recuperación de información documental que permitan incrementar la calidad del trabajo de investigación del estudiante.

Los principales temas que se tratan durante el curso son (se anexa programa)

DOCENTES

La dirección general de Educación superior coordina el diplomado en docencia universitaria, en el que incluye en su componente modular curso - taller, titulado Tecnologías de información para docentes.

A este módulo han asistido 172 profesores de niveles medio superior y superior de los cuatro campus universitarios, en un período de tres años, es decir tres veranos (1995-1996-1997).

El programa se imparte en 6 sábados de 9 a 13:00 horas, lo coordina una persona que se encarga de la logística del curso-taller y la temática la exponen los conocedores en el tema estas actividades están acompañadas de visitas guiadas a los diferentes centros que forman la Coordinación general de servicios y tecnologías de información (Biblioteca de ciencias, Centro editor de discos compactos, Servicios telemáticos y la dirección de medios didácticos) la practica de disco compactos así como los servicios de Internet se realizan en la sala de consulta de la Biblioteca de las ciencias, en el caso de las áreas del campus central Colima y zona conurbada, en el caso de las biblioteca que están en los demás campus que forman la Universidad, el curso y práctica se da en la biblioteca especializada del campus y el último sábado los traen en visita guiada al campus central Universitario, los maestros-alumnos del curso taller tienen el siguiente programa:

Programa que se lleva a cabo con los profesores con el título: Tecnologías de información para docentes

CONTENIDO

1. LA INFORMACIÓN Y SU IMPORTANCIA

- 1.1 El crecimiento de la información
- 1.2 La información como recurso
- 1.3 Documentación-información
- 1.4 La información en la universidad

1.5 Uso de la información en la universidad

1.6 Las bibliotecas universitarias en México

1.6.1 Personal

1.6.2 Colecciones bibliográficas

1.6.3 Servicios

1.6.4 Automatización

1.6.5 Presupuestos

2 SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE LA UNIVERSIDAD DE COLIMA

2.1 Biblioteca de Ciencias Sociales

2.2 Biblioteca de Ciencias de la Salud

2.3 Biblioteca de las Ciencias Aplicadas

2.4 Biblioteca de las Ciencias del Mar

2.5 Biblioteca de Humanidades

2.6 Biblioteca Electrónica de la Ciencia

- Se auxilia con video, sobre los servicios que se ofrecen

- Visita guiada a biblioteca de la ciencia

3. TECNOLOGÍAS DE APOYO AL PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

3.1 SIABUC

3.1.2 Consulta

3.2 Conceptos básicos de computación

3.2.1. Hardware

3.2.2. Computadoras

3.4 Equipo Periférico

3.5 Software

3.6 Telecomunicaciones

3.7 Redes locales y amplias

3.8 Satélites

3.9 Fibras ópticas

- Plática con la Dra. Evangelina Serrano, de desarrollo de SIABUC y Directora de Servicios Bibliotecarios
- Práctica en el módulo de consulta de SIABUC
- Visita a la dirección de servicios telemáticos
- Visita al Centro Editor de Discos compactos
- Visita a la Dirección de medios didácticos

4. TECNOLOGÍA DE CD-ROM: LA EXPERIENCIA DE LA UNIVERSIDAD DE COLIMA

4.1 Descripción de tecnología

4.2 Proceso de edición

4.2.1 Proceso de datos

4.2.2 Digitalización de imágenes

4.2.3 Digitalización de sonido y video

4.2.4 Desarrollo de software

4.2.5 Desarrollo de interfases

4.2.6 Armado

4.2.7 Premaster

4.2.8 Impresión

4.3 Evolución del CD-ROM

4.4 Edición de discos compactos en la Universidad de Colima

- Práctica, consulta a discos compactos del área que maneja cada maestro

5. RECURSOS DE INFORMACIÓN

5.2 Base de datos

5.3 Internet

5.3.1 Algunos servicios que ofrece

5.3.2 Requerimientos previos

5.3.3 Conceptos básicos

5.3.4 Las redes

5.3.5 El correo electrónico

5.3.6 Gopher

5.3.7 WWW

POSGRADO

Taller de información y documentación científica para los posgrados de fisiología y farmacología⁴

Objetivos

Conocer y manejar las fuentes y servicios de información disponibles como herramientas de apoyo a la investigación científica.

Desarrollar habilidades para el acceso y recuperación de información documental que permitan incrementar la calidad del trabajo de investigación del estudiante.

Duración: 40 horas.

Temática

1. Introducción

2. Información documental

2.1. Qué es la información documental

2.2. Cuáles son las fuentes de información

2.3. Fuentes y servicios de información en la Universidad de Colima

2.4. Cómo se procesa un documento

2.4.1. Libros

2.4.2. Publicaciones periódicas

2.4.3. Artículos de revistas científicas

3. Información en Ciencias de la Salud

3.1. Generalidades

3.2. Current contents

3.3. Cómo contactar con investigadores de todo el mundo

3.4. Cómo recibir documentos gratis

3.5. Bases de datos en el área de Salud.

3.6. MEDLARS: Biblioteca Nacional de Medicina de Estados Unidos : cómo revisar sus colecciones desde Colima.

3.7. CD-ROM *Adonis* : 500 revistas biomédicas europeas en texto completo

3.8. CD-ROM *Artemisa*: el *Adonis* mexicano

3.9. Biblioteca de Ciencias de la Salud

3.9.1. Sus servicios

3.9.2. Sus colecciones especiales: modelos anatómicos, videos y diaporamas

3.10. RENCIS: Las mejores bibliotecas médicas mexicana

Cómo usarlas desde el campus

4. Tecnología para el manejo de información

4.1. Sesiones prácticas para el uso de:

4.1.1. Microcomputadoras

4.1.2. Telefax

4.1.3. Microfichas

4.1.4. Tecnología del CD-ROM

4.1.5. *Software* educativo

4.2. *Internet*: La conexión con el mundo. En la actualidad, la biblioteca de la Universidad de Colima cuentan con fuentes de información y servicios en tal cantidad de áreas temáticas que el contenido de este programa solamente tendría que variar en cuanto a los temas correspondientes al tema 3. *Información en ciencias de la salud*, adecuándolo así a las diferentes maestrías y especialidades que ofrece la Universidad.

NOTAS

¹ Lo cita Feria, Lourdes en *Servicios y Tecnologías de información: Una experiencia latinoamericana*, editado por la Universidad de Colima: tomado de Verdugo Sánchez, José Alfredo. "Hacia un concepto de formación de usuarios y propuesta de programa". En *Investigación bibliotecológica*, volumen 7, número 15, jul/dic. 1993. P. 7.

² Cruz I., Efrén, Métodos de investigación I; Dirección General de Educación Superior y Terminal, Universidad de Colima.

³ Este texto es una versión actualizada del original: Feria, Lourdes. "Programa y antología de lecturas para el taller de información y documentación científica para los progradados en fisiología y farmacología" [Colima, Col.], 1992, sp. Fotocopias.

⁴ Este texto es una versión actualizada del original: Feria, Lourdes. Programa y antología de lecturas para el taller de información y documentación científica para los progradados en Fisiología y farmacología [Colima, Col.], 1992, sp. Fotocopias

PATRON EMPOWERMENT TO USE LIBRARY GATEWAYS IN LID COUNTRIES: THE CASE OF MEXICO¹

Jesús Lau*
y Jesús Cortés**

ABSTRACT

Information skills empower academic users to take advantage of information resources available worldwide. Countries with less information development (LID) have a challenge to develop these skills among a population that has had limited contact with libraries. New technologies offer the possibility of helping libraries from LID countries to overcome the educational gap of their users. If academic libraries of LID countries take this opportunity, they will convert themselves into real gateways to international information, since their users will be enabled to transit the cyberworld with the proper searching skills. This topic will be discussed using Mexican academic libraries as a case study.

1. THE CHALLENGE OF LIBRARY GATEWAYS

Technological advances are reaffirming the role of libraries as gateways to the information resources of the world. Computer networks, telecommunications and more intelligent software have renewed the library role as a starting point to navigate the information oceans available on earth. Such changes are also taking place in some libraries of less developed countries with higher income and more open economies, such as Brazil, Chile, Thailand, Venezuela and Mexico. However, the technological leap of these countries poses special challenges to their libraries, which are also less

*Director General de Apoyo Académico-UACJ

**Subdirector de Recursos Informativos-UACI

¹ Documento presentado originalmente en la reunión de la Mesa Redonda de Educación de Usuarios "Library Gateways", Conferencia General de IFLA' 97, Copenhage, Dinamarca del 29 de agosto-6 de septiembre de 1997.

information developed (LID), or at least, with less even information development than their counterparts from wealthier economies.

LID countries have a contrasting development if libraries are taken as a yardstick to measure their information development. Most countries, as in the case of Latin American nations, have limited public library systems, even among those with greater number of public libraries, such as Mexico and Venezuela. These countries hardly meet the information needs of the urban population because of their limited budgets and the growing population demands.

Secondly, school libraries, seem to have been forgotten in these nations. For example, most elementary schools lack a library in Mexico. There are about 121,715 elementary schools [10], but only about 5,000 have a library. In other words, only one out of 20 elementary schools has a library. Similarly middle schools and high schools are practically in the same situation. Most of them lack a library. The library should be a part of a student's education welcome present in a student's life until he or she becomes an undergraduated development particularly, and most importantly, during the first twelve years of his "school" education. In Mexico, however, students in grades 1-12 rarely use a library during these crucial "learning" years because they are not exposed to one. This limits the student's total learning process. In addition, the lack of a library in a student's life will affect his/her reading and study skills, and will negatively permeate his future studies, in high school and university environment [8].

Academic libraries, as part of the upper educational process, do exist in most universities, technological institutes and polytechnics in LID countries. These libraries, which are mostly financed by public taxes, tend to be the best of the educational area and lead the way to introduce networked information. They are the best equipped, even if they are compared to special libraries. However, the academic library which is fortunate enough to leap forward in technological development, faces a complex and daunting task. It has the challenge of training its patrons to acquire skills on how to use printed sources to the steps of how to explore the new cyberworld, where the newest information sources are available. The challenge of educating users on how to access networked information in academic libraries from LID countries is the main topic in this paper. Mexico is used as a case study, a country which falls within the middle income range among national economies and also falls within the less information developed nations of the world. The term "user education" is used as a synonym of library instruction and information instruction, while the phrase library skills is used interchangeably with information skills and information literacy. The academic library is defined as a center serving any higher education institution, such as university, polytechnic and college for teachers; either public or private. Furthermore, all these institutions are referred as universities in this paper.

2. LID COUNTRIES' EDUCATION EFFORTS

Mexico devotes 4.1% of its gross national product (GNP) to public education, a percentage that is higher to Brazil's, but slightly smaller to the Chile's and Venezuela's [11]. Mexico's investment in education is seen as the means to leap forward in development, since education enables people to be literate, and therefore, to grasp knowledge by faster means, e.g. of information records (See table 1). Latin America and the Caribbean are regions where education is growing steadily. There are about 7,000 higher education institutions, attended by about 8 million students in the region. Mexico, with the second largest economy in the region, has over 1.4 million students at 803 universities and other higher education institutions [10]. Progress in higher education has been important in the last twenty years compared to other LID countries. However, the number of students in relation to every 100,000 inhabitants is still low, there is one undergraduate per every 1,511 inhabitants [11].

In spite of the fact that education is favored as an investment by the Mexican government, it lacks enough resources to offer a sound instruction to the young population that attends elementary, middle and high schools. As stated, libraries are among the services that seldom receive enough funding, even though they, as knowledge reservoirs, are a must in the knowledge transmission role of educational institutions. Consequently, according to Zamora "Many of these students come to universities with a limited middle school education" [13].

95	million inhabitants
11 th	country in population size in the world
15 th	economy in the world
805	higher education institutions
1,350,000	higher education students
1,667	academic libraries
5,868	SNI researches
155,886	Professors/lecturers

3. PATRON EMPOWERMENT

Mexican universities, like those from other LID countries, have better government funding than secondary education, or at least more freedom to manage their resources. Technological progress takes place at higher education institutions. They are expanding national computer networks, i.e. access to Internet. Some of them are creating highly technical information products like CDROMs or online databases, and are designing Internet web pages. Large libraries have Internet access, have teleconferencing equipment available at their campus, and some even have the facilities within their library premises. Most are acquiring "state of the art" systems, and others are in the process of making their catalogs available through Internet (See table 6). It is estimated, for example, that Mexico had the greatest growth in Internet nodes in Latin America in 1995 [1]. Although not all Mexican academic libraries are getting fully hooked to Internet or acquiring "state of the art" information resources, the larger ones are already part of the international community, transforming themselves into real gateways to the information world.

Unfortunately, user education, that is patron information empowerment, lags behind the generation of information materials and networking advances of libraries. Local and remote electronic sources become part of academic library services, but they are poorly used by the academic community [12], despite the fact that electronic sources attract more patron demand.

The transformation of the traditional Mexican academic library into the main exit to enter the ocean of information resources poses a new and greater challenge to libraries: to train users on how to benefit from networked information services. The library gateways to the information world offer the possibility of providing better services to the academic clientele, but the benefit and exploitation of these resources depend on the users skills to locate, retrieve and use information.

The advent of networked information makes library instruction more complex, although some will say it may be easier because of the variety of instructional media available. However, previous library teaching tasks were to train users on how to use books, journals and library catalogs. Nowadays, libraries have to train customers in CD-ROM use, online database retrieval, Internet navigation, access to remote information providers and even train users in the use of word processors. At the average academic library from information/economic developed countries, librarians have, as the main duty, to instruct users on how to retrieve information. However, in a LID library, the staff also faces the challenge of teaching them how to do research. Undergraduate students usually have limited reading and writing skills and little motivation to attend a library because his or her homework does not necessarily require information materials.

Normally, when Mexican students enter undergraduate studies, they are unable or poorly motivated to use a library. They see it as a reading room or a place to do homework, but seldom as a laboratory of ideas, an information center, or a place to do research. University students normally prefer books, and their demand focuses on textbooks, making reserve materials the most popular collection among other resources. Consequently, students tend to ignore journals and general collection materials. Professors' lectures become the main source of students' knowledge (See table 2).

Writing essays usually becomes a cut and paste procedure where citations, references and bibliographies are ignored by students, even though most undergraduates take a research methods course. It seems that research principles are quickly forgotten by students because essays are seldom required in other subjects, and when writing essays is part of the course work, professors seldom require the application of research methodology, such as how to cite and how to prepare a bibliography. Consequently, the research methods course becomes an island in regard to the rest of the curriculum.

Table 2 Studying skills of students
<ul style="list-style-type: none"> - Prefer textbooks, ignoring journals and general collection materials - Have limited reading and writing skills - Seldom write an essay as part of a course - Prepare essays using cut and paste procedures - Lack skills to cite and prepare bibliographies - Source of knowledge is professors' lecture

Students' library skills are limited due to the educational system whose lecturers, also called professors, are usually information illiterate too. Academic libraries in Mexico also face the task of training this older academic user group. Professors are graduates of previous generations where libraries were poorly valued, or in many cases, were not available at all in higher education institutions. In addition, research instruction was seldom part of their education. At the present, there are 155,886 lecturers, but just 5,868 qualify as researchers by the Mexican National System of Researchers; a government organization that evaluates academic performance [10].

4. USER EDUCATION SURVEY

It is difficult to draw a picture of Mexican academic libraries since their size and organization differs greatly. To give an idea, on the top of the scale is the National University, with the largest academic library system (140 branches) and with some of the best organized libraries in Mexico, along with the universities of Guadalajara and Nuevo Leon, which also have large and well organized library systems in the country. The three universities have a large student enrollment. In the first case 250,000 students and 180,000 and 90,000 in the second and third case. On a second tier, there are about 30 big libraries, for Mexican standards, that have important and well organized collections, followed by probably a similar number of libraries that are smaller, but with a fairly good organization and above average information services. At the bottom end, there are around 700 institutions, mostly teacher colleges, that have libraries with limited collections, no professional librarians and lack a proper budget. Libraries from the first three tiers, the large and medium sized institutions, are analyzed in this paper.

Most academic libraries focus their efforts on organizing their materials and on increasing circulation of collections. User education is seldom part of a program [121]. The limited number of librarians make user instruction an ignored task in most academic libraries.

Table 3 Limiting user education factors
<ul style="list-style-type: none"> - Few libraries have formal user education programs - User education experiences have not been publicly shared - Literature or documented experiences are scarce - There has not been a national conference on user education (UE) - Reference librarians are just a few in the country - Few libraries have a reference department

Although most academic libraries are concerned about user education functions, library instruction has not been studied thoroughly in Mexico. Few user education experiences have been documented or shared. So far, there has been only one regional conference devoted to this subject, but none at the national level. The limited work done on this subject may be due to the small number of reference librarians, who are normally in charge of library instruction (See table 3).

One of the few papers on the subject published by Culebra in 1983 [5] studied academic libraries from Mexico City. The results, based on 32 institutions, showed that the majority of the libraries fell in two out of the four categories designed by the study: those who valued user instruction as important, but could not offer user education, except by some isolated activities; and those who have tried instructional activities but without a global plan. Among those few libraries who did offer some user education, talks and guided tours were the most common instructional techniques, while handbooks, bibliographies, and user guides were the favorite teaching materials. In conclusion, the study found limited user education efforts and confusion in the concepts of library literacy.

Verdugo conducted another study in four universities in 1993, ten years later, and also found that there was some confusion in the concept of user education. He reported that library instruction was limited to library tours, publication of flyers and to a less extent, library workshops. Another finding of the survey was that out of 155 university study programs analyzed only four had a library instruction credit course [12].

Along the methodology of the two previous studies, a non-random survey of seven questions was prepared for this paper to explore the current development of user education at academic libraries. Some UE aspects that could be regarded as important, such as number of reference librarians and provision of electronic services, were excluded to keep the questionnaire brief. The questionnaire was sent to Bibliomex, which is the most important Internet discussion list in Mexico.

The 29 Libraries that answered the questionnaire, in most cases by the university librarian, are at the top of library development in Mexico. They have the largest collections, are better staffed, lead in terms of information technology and have access to Internet. Their parent institutions serve almost 40% of the total number of higher education students in the country, which is over 560,412. To understand these figures, it has to be said that the size of enrollment in Mexico's universities has great disparities. A few tens of institutions, less than 100, cater to most of the national student demand, leaving out around 700 rather small universities, that register 25% of such student demand and whose collections and user services are basic. Among the surveyed cases, there were 23 government financed institutions and 6 private ones which gave a broad picture of both types of organizations (See table 4).

Most libraries (82%) answered to have user education activities. However, just over half (56%) declared to have a formal program, that is in written form, and only one sent a copy of the program which was requested in the questionnaire. These results may show the lack of library

instruction goals, methodology and perhaps no evaluation of library instructional efforts. Libraries enroll an average of 1,070 students in user education programs per semester. This probably means, that those users benefited by library education are newcomers to the university, since their served total average student population was of 13,762. The survey did not identify the students who were taking part in education programs (See table 4).

Table 4
Exploratory survey results

29	Total number of cases/libraries
560,412	Total student population served by the surveyed cases
82%	Libraries offer user education
56%	Institutions have a written UE program
1,070	Average number of users taking part in the program per semester
39%	Libraries that a UE program for lecturers
28%	Libraries that described what they offer to lecturers
1 /1,063	Number of librarians per students

An open question on materials and teaching techniques was asked to test respondents' knowledge on UE. The preferred teaching and promoting techniques were, in descending order, talks, showing of videos, flyers and guided tours (See table 5). More lasting instruction, such as library workshops were seldom mentioned. Credit courses or computer assisted courses, on the other hand, were definitely not mentioned; an instruction which is more in-depth. Most respondents showed confusion in what user education meant. Most identified library instruction as library guided tours and distribution of pamphlets. A finding that coincided with Verdugo and Culebra's studies [5, 12]. Another factor shown by this item was that libraries failed to mention any use of information technology to provide user education, such as delivery of training courses, using world wide web, use of intranets or Internet to reach a greater audience. None of them even hinted to have UE cooperation efforts with other libraries, although it was not asked by the questionnaire.

Library units in charge of UE were usually the public services department, the university librarian and the reference department. Those reporting public services as the responsible of the UE activities may not have had a reference department, which were the majority. At an important

number of institutions, most library departments who took part in UE programs. Finally, no libraries reported to have a user instruction department. (See table 5).

An important fact was that nearly 40% of the libraries reported programs targeted to lecturers, a must in Mexico, since they usually lack basic information skills. However, just 39% of these centers described their programs for lecturers. It was difficult to interpret such lack of responsiveness, one could be that the second part of the question was time-consuming, since it was open. The second possibility could have been that librarians did not clearly understand the kind of library instruction provided to lecturers. Two cases that described their user education for professors reported special information literacy courses and library participation in outside training academic programs organized by other university departments.

As one may guess, academic patrons at Mexican academic libraries are students, professors, researchers and administrative staff. Researchers are a group in themselves, because they are not considered lecturers, since they usually teach only one subject, and others, none at all. These users normally have good information skills. Lecturers could be considered the most important user group to target in library instruction at academic libraries. If lecturers learn the importance and usefulness of information records, they can become library use promoters in their classes, motivating greater student library use.

Table 5
SURVEY: TEACHING TECHNIQUES AND TOOLS

- Talks about services
- Videos about library services
- Distribution of brochures
- Guided library tours
- Departments in charge of UE activities in descending order:
a) Public services, b) University librarian's office, c) Reference services
- No library reported to have a bibliographic instruction department

The cases that took part in the survey face a user education challenge. The number of librarians is small in most academic libraries. 32% of the libraries reported to have no librarians at all. Those who did reply have an average of one librarian for about 2,206 students, a number that is

small if user education is to be offered, on top of other library cores. It has to be stated that libraries do hire professionals from other disciplines who do information work. Unfortunately, the questionnaire did not inquire about the number of professionals from other disciplines. Library centers with no librarians face a daunting task in user education, since they may not have the trained professionals to teach library skills, nor the proper organization to provide information services, which is like having a hospital without general surgeons.

Although there is no survey available, it is estimated that few libraries have a reference department, a unit which is normally in charge of user education. This situation limits any library instruction program, since those library departments taking part may devote little time to this activity because it is not their primary function.

5. NATIONAL UE STRATEGIES

The challenge of providing information skills to the academic community of Mexico is complex. At the core of the problem is the higher educational system whose teaching methods are outdated, a subject not discussed in this paper. However, libraries do not have to wait until educational methods are changed to make a move to enable patrons to get benefits from information. According to the survey, Mexican libraries seem to lag behind in library education compared to their development in providing access to networked resources available worldwide.

If academic libraries aim to truly become gateways to international information resources, they have to exploit information technology based on computers and telecommunications to deliver library instruction, that is using the same medium which poses the new challenge in information services. Library user education could certainly achieve greater and perhaps better results relying on computer networks to provide student library instruction. Information technology can optimize library efforts, specially for those libraries with few or no librarians at all, since it is difficult to offer user education with a limited number of library specialists.

Libraries could also design interactive computer courses offered via Internet or delivered using CD-ROM technology. A national referral center for UE materials could be created to promote experience sharing, which could also offer regional training workshops on how to cope with UE demand. Moreover, certain guidelines would have to be created on how to set up user education programs, credit courses, workshops for lecturers, electronic classrooms and how to take advantage of university computer laboratories for library instruction. Probably, the massive publication of brochures and library guides to be distributed free or for a small fee to academic libraries could

help them to instruct their as well as topromote their services (See table 7). The sames promotional literate could be included on web pages and be accessible at national level.

Table 6 TECHONOLOGICAL FACILITIES OF LIBRARIES Estimated data	
Libraries:	Facilities:
4	Teleconference equipment en their premises
20	Hace teleconference facilities within their institutions
50	Have good and reliable Internet access
50	Use major library software systems
20	Offer Internet sevices for patrons
10	OPACs available or internet

Table 7 POSSIBLE USER EDUCATION STRATEGIES	
<ul style="list-style-type: none"> - Interactive computer courses offeres via Internet / CD-ROM for users - Create 'a national user education materials referral center - Regional training workshops on how to cope with UE demand - Broadcasting of UE instructors workshops using teleconferencing facilities - Develop guidelines for library user education - Organize national meetings to share experiences - Prepare guidelines on how to prepare flyers and brochures - Produce brochures of national appeal to be sold to or copied by universities - Advice in preparing user education programs for lecturers - Guidelines on preparing credit library instruction courses - Guidelines on how to create electronic classrooms 	

Some of the recommendations described could be materialized, since the Department of State Universities and the State University Libraries Association (*Red Nacional de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior (RENABIES)*) have plans to encourage university libraries to offer information education to their patrons. One of the first activities was to support the University of Ciudad Juarez in its plans to organize a national meeting to exchange user education experiences. A national UE scheme is being worked on by these organizations to foster greater activity in the subject.

6. CONCLUSIONS

The transformation of the academic library into an information gateway to international resources poses new challenges to user education in libraries from nations with less information development; such is the case of Mexico. The survey showed that most libraries had UE activity and showed concern to formalize this role. However, libraries offered limited information literacy activities, which basically consist in giving talks, showing videos, distributing flyers and giving guided tours. Therefore, instruction is brief and lacks in-depth information training. The small number of librarians may have a relation to the kind of UE provided to patrons by Mexican academic libraries. The results of the survey were valid only for the 29 cases studied. However, they are a good indicator of the library instruction received by 40% of the national student population, since the parent institutions of these libraries enroll nearly half of Mexico's higher education population.

Libraries could improve and expand their UE programs by joining efforts and by relying on the same networking technology that makes libraries a gateway to international information resources. Interactive computer courses could be created and delivered using Internet to the academic community at the national level. Coordination of cooperative efforts could be made at regional level and even at the national level with referral and training centers.

If Mexican libraries join efforts and decisively play a role in empowering their patrons to use information gateways, students and lecturers will develop the information skills required by the new learned society that is rapidly evolving in the world. Similarly, libraries could become key players in building universities with a focus in learning rather than on teaching. If user education is part of daily academic work, Mexico is likely to have graduates who could take advantage of the world's information resources.

BIBLIOGRAPHY

- [1] Almanaque mundial 1996. Virginia Gardens, Florida: America, 1995. 608 pp.
- [2] ANUIES *Anuario estadístico* 1995. México: ANUIES, 1996.
- [3] ANUIES. *Anuario estadístico 1995: Posgrado*. México ANUIES, 1996. 553 pp.
- [4] Castellón Fonseca, J.C. "El uso de Internet y la revolución en los métodos de enseñanza en la educación superior". *Confluencia*, Vol. 5, No. 50, abril de 1997. Pp. 8-9.
- [5] Culebra y Vives, C. "Formación de usuarios en bibliotecas universitarias del Distrito Federal". *Memorias de XIV Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. México: AMBAC, 1983. Pp. 69-86.
- [6] Middle States Association of Colleges and Schools, Commission on higher education. *Characteristics of excellence in higher education: standards for accreditation*. Philadelphia, PA: Middle States Association..., 1994.
- [7] Middle States Association of Colleges and Schools, Commission on higher education. *Information literacy*. Philadelphia, PA: Middle States Association..., 1995.
- [8] Palacios Salinas, C. y Vega Díaz, M.G *Factibilidad de educación de usuarios de la información en escuelas primarias públicas del D.F* México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1994. XXII, 231 p.
- [9] Reich, M. "Library literacy." RQ, vol. 33, num. 1, Fall 1993. Pp. 29-32.
- [10] Secretaría de Educación Pública, Coordinación Nacional para la Planeación de la Educación Superior. *Datos básicos de la educación superior*. México: SEP/ANUIES, 1996.
- [11] UNESCO. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. *Informe mundial sobre la ciencia* 1996. Madrid: UNESCO, 1996. 372 pp.
- [12] Verdugo Sánchez, J.A. "Hacia un concepto de formación de usuarios y propuesta de un programa". En: *Investigación bibliotecológica*, vol. 7, núm. 15. Julio-diciembre 1993. Pp. 4-15.
- [13] Zamora, R. "La educación para el siglo XXI". *Visión*, Julio lo, 1996. Pp. 26-28.

DECLARATORIA

DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE MÉXICO

Los participantes en el Encuentro Nacional sobre Desarrollo de Habilidades Informativas, provenientes de 30 diferentes instituciones del país, reunidos en Ciudad Juárez, Chihuahua del 9 al 11 de octubre de 1997, aprobaron el siguiente documento, el cual fue redactado por Víctor H. Aguilar Gaxiola, José Luis Almanza, Jesús Cortés, Robert Endean, Juan René García Lagunas, Jesús Lau y Herculano Ríos Ferrusca.

PREÁMBULO

El sistema de educación superior atenderá a cerca de un millón ochocientos mil estudiantes y más de 160 mil docentes para el año 2000, bajo modelos, donde los sistemas de enseñanza-aprendizaje abiertos o de educación a distancia empezarán a tener mayor preponderancia y demandarán la posesión de habilidades autodidactas en los educandos.

La población académica, independientemente del modelo de educación que adopte, requerirá desarrollar una cultura para el uso de la información, hábitos de lectura, de investigación y de uso de las bibliotecas como herramientas primordiales para apoyo del quehacer académico. Estas habilidades deberán ser apoyadas por los sistemas bibliotecarios actuales, los cuales necesitan fortalecer sus recursos materiales y humanos, a fin de contar con la capacidad necesaria para enfrentar los retos mencionados

ESFUERZOS INSTITUCIONALES

Las autoridades de educación superior y de las universidades han hecho importantes inversiones para mejorar la infraestructura de las bibliotecas y para incorporarlas al aprovechamiento de las nuevas tecnologías de la información. De igual forma, se ha apoyado la integración de la Red Nacional de Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior (RENABIES), en la cual se concretan los esfuerzos de coordinación y cooperación a través de las redes regionales, lo cual permite y fomenta un aprovechamiento más amplio y racional de los recursos bibliotecarios.

ENCUENTRO NACIONAL SOBRE DESARROLLO DE HABILIDADES

Es en este contexto en el que se ha realizado el primer Encuentro Nacional sobre Desarrollo de Habilidades Informativas, donde sus asistentes resaltaron la complejidad de las tareas institucionales, y expusieron sus experiencias y preocupaciones en el desarrollo de la investigación, planeación de programas de formación, actualización y capacitación, así como en su capacidad para incidir en la definición de estructuras curriculares de los planes y programas de estudio de sus IES.

DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS

El fundamento con que se conciben las tareas de desarrollo de habilidades informativas, es el tener una visión de las capacidades del intelecto y la creación humana para la recuperación, generación, transmisión, crítica, y reelaboración de los saberes científicos y humanistas. Afirmamos que los trabajos relacionados con la formación de usuarios de los servicios bibliotecarios hoy se redimensionan en los procesos de formación profesional y se sustentan en las acciones inscritas en los planes institucionales de desarrollo de las IES y en el Programa Nacional de Desarrollo Educativo 1995-2000.

INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

El conocimiento es patrimonio universal; pero es en las IES donde se ubica y adquiere el carácter de un bien informativo, el cual constituye el núcleo del actual planteamiento, ya que los bibliotecarios pueden facilitar que las comunidades académicas aprovechen dichos recursos, así como los que circulan a grandes velocidades por las redes de cómputo del orbe. En este sentido, los sistemas bibliotecarios son los espacios donde se combinan la administración, las técnicas y la pedagogía de y para la formación del espíritu de la indagación y la eficacia de la recuperación de estos bienes; además de acortar las distancias entre aula, laboratorio, campo profesional y los acervos de la cultura científica.

JUSTIFICACIÓN DEL DHI

El establecimiento de un programa institucional DHI en cada IES permitiría el planteamiento de una pedagogía del aprender a aprender, de la promoción del saber y de la identidad cultural. En

esta declaratoria, se plantea que la educación superior en México aproveche, con libertad y responsabilidad, los retos de los cambios educativos que actualmente generan las comunidades académicas internacionales, para aprovechamiento de la ciencia y la cultura en beneficio de México.

BENEFICIOS

Los servicios de información con que cuentan las instituciones son un elemento importante que incide en la calidad de la educación y la investigación, de ahí que sea primordial promover y fomentar un mayor uso y un aprovechamiento más racional de los recursos documentales, mediante la educación de los usuarios, sean estos estudiantes o profesores.

MISIÓN DE DHI

El sistema educativo mexicano y especialmente las instituciones de educación superior tienen los siguientes retos:

1. Desarrollar una política institucional y nacional adecuada para el mejoramiento de la calidad de los sistemas informativos y bibliotecarios, que permita fomentar una cultura informativa entre sus actores.
2. Establecer un plan nacional para el desarrollo de habilidades informativas, que coordine esfuerzos y facilite la colaboración inter-institucional en los diferentes niveles educativos, así como la creación de programas DHI como parte de la planeación curricular.
3. Destinar presupuesto suficiente para establecer los programas en mención, así como la infraestructura física y los recursos humanos y materiales necesarios.
4. Contar con profesionales en bibliotecología que desarrollen perfiles docentes para la formación de usuarios, que puedan vincularse a la gestión académica del aula.
5. Incorporar nuevas tecnologías y equipos que permitan el desarrollo de habilidades en cuestión.
6. Fomentar la vinculación de los profesores con el uso de los recursos informativos.
7. Integrar los servicios informativos como insumos indispensables para la currícula de las instituciones de educación superior.

8. Crear un programa de investigación permanente que desarrolle y evalúe los métodos y conceptos del quehacer de la formación de usuarios.

RECOMENDACIONES FINALES

Considerando que los problemas y carencias que afectan a las bibliotecas en mayor y menor grado son similares, ameritan pensar en una estrategia común y de consenso. Por ello, los bibliotecarios asistentes al Encuentro Nacional sobre Desarrollo de Habilidades Informativas, declaran que los servicios de información con que cuentan las universidades son un elemento importante que incide en la calidad de la educación y la investigación, de ahí que sea primordial promover y fomentar un mayor uso y un aprovechamiento más racional de los recursos bibliográficos mediante la educación de los usuarios-profesores y estudiantes-. De ahí la necesidad de diseñar e implementar un Programa Nacional de Formación de Usuarios (PRONAF) con alcance nacional, regional, local e institucional.

Cabe señalar, que el proyecto formación de usuarios está considerado en el Programa de Desarrollo Bibliotecario de las Instituciones Públicas de Educación Superior: Informe de Avance, el cual fue presentado por la Coordinación de la RENABIES en la X Reunión Ordinaria de Trabajo del Consejo de Universidades Públicas e Instituciones Afines (CUPIA) en abril de 1997.

Dada la concepción de esta propuesta de Formación de Usuarios, así como los objetivos, alcances y participación de bibliotecarios, es un proyecto que se enmarca en el Programa de Desarrollo Educativo 1995-2000, que establece en sus políticas generales dar "apoyo prioritario a los proyectos que sean resultado de la participación multiinstitucional, con el objeto de fomentar la corresponsabilidad y aprovechar en forma óptima la capacidad existente en el sistema educativo". Por lo anterior, la presente declaración se propondrá en su oportunidad para su discusión y, en su caso, aprobación de los asistentes a la XIV Reunión Nacional de Responsables de los Sistemas Bibliotecarios de las Universidades Públicas y II Reunión de la Coordinación de la Red Nacional de Bibliotecas de Educación Superior para que, de considerarlo pertinente, promueva y gestione los apoyos necesarios ante las autoridades y dependencias correspondientes como son los rectores, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior y la Secretaría de Educación Pública.

Atentamente:

Asistentes al Primer Encuentro Nacional sobre Desarrollo de Habilidades Informativas,
celebrado en Ciudad Juárez, Chihuahua, México, 10 de octubre de 1997.