

2ej.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGIA

"ANTEPROYECTO DE UN PROGRAMA PILOTO
DE EDUCACION DE USUARIOS EN BIBLIOTECAS
PUBLICAS DEL ESTADO DE TAMAULIPAS"

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGIA

P R E S E N T A :

DAVID HERNANDEZ AGUILAR



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

INTRODUCCION	1
--------------------	---

1. LA BIBLIOTECA PUBLICA

1.1. Concepto	1
1.2. Objetivos de la Biblioteca Pública.....	3
1.3. Usuarios.....	5

2. EDUCACION DE USUARIOS

2.1. Concepto y antecedentes.....	13
2.2. Importancia de la educación de usuarios.....	23
2.3 Metodología para la elaboración de Programas de Educación de usuarios.....	37
2.3.1. Elaboración del diagnóstico.....	39
2.3.2. Formulación de objetivos.....	39
2.3.3. Contenido del programa.....	40
2.3.4. Instrumentación del programa.....	41
2.3.5. Evaluación.....	41
2.4. Temas más comunes en la educación de usuarios.....	42
2.5. Métodos y medios usados en la educación de usuarios.....	52
2.5.1. La visita guiada.....	54
2.5.2. La conferencia.....	62
2.5.3. Cursos formales de bibliografía	65
2.5.4. La instrucción programada.....	70

3. ESTADO DE TAMASILIPAS

3.1. Situación geográfica.....	74
--------------------------------	----

3.2. Población.....	77
3.3. Economía.....	77
3.4. Educación.....	78
3.5. Situación bibliotecaria.....	79
3.5.1. Panorama general.....	79
3.5.2. Antecedentes de las bibliotecas públicas en el Estado.....	81
3.5.3. Situación actual de las bibliote cas públicas en Tamaulipas.....	82
3.5.4. Perspectivas.....	84
4. PROGRAMA PILOTO DE EDUCACION DE USUARIOS EN BIBLIOTECAS PUBLICAS DEL ESTADO DE TAMAUPLIPAS	
4.1. Consideraciones preliminares.....	86
4.2. Diagnóstico.....	88
4.3. Objetivos.....	92
4.4. Desarrollo del Programa.....	93
4.4.1. Promoción.....	94
4.4.2. Orientación.....	96
4.4.3. Instrucción.....	98
5. CONCLUSIONES GENERALES.....	105
6. RECOMENDACIONES.....	107
ORRAS CONSULTADAS.....	110
BIBLIOGRAFIA.....	112
ANEXOS	
ANEXO 1. Modelo del cuestionario aplicado a los usuarios	
ANEXO 2. Modelo a escala del cartel propuesto para la -- etapa de promoción	
ANEXO 3. Modelo de tríptico para las etapas de promoción y orientación	

INTRODUCCION

El aumento en tamaño y complejidad de las bibliotecas, producto de la explosión bibliográfica que se vive actualmente, la utilización de diferentes métodos de control bibliográfico y la introducción de nuevos medios de almacenamiento y recuperación de la información, son los factores que más comúnmente hacen que la mayoría de los usuarios de una biblioteca no sepan usar adecuadamente sus recursos y servicios. Esto trae como consecuencia la necesidad de proporcionarle al individuo conocimientos que le permitan, entre otras cosas, obtener un mejor provecho de los beneficios que ofrece una biblioteca. Al proceso de transmisión de estos conocimientos se le conoce como educación de usuarios.

La necesidad de diseñar y poner en práctica programas de educación de usuarios es inaplazable, ya que a través de ellos se le pueden dar al individuo aquellos conocimientos que mejoren sus actitudes, aptitudes y habilidades que, con el tiempo, le permitan hacer un uso más racional de los recursos bibliotecarios.

Al revisar la literatura existente en el país que se refiere a la educación de usuarios, se aprecia que el tema ha sido poco tratado en México. Los trabajos realizados han sido dirigidos, principalmente, a usuarios de las bibliotecas universitarias. Es necesario que en nuestro medio se tome conciencia de los muchos beneficios que se pueden obtener con el diseño y desarrollo de programas de educación de usuarios e impulsar su instrumentación en los diferentes tipos de bibliotecas existentes en nuestro país. El presente trabajo expone el proyecto de un programa piloto de educación de

usuarios que se pretende aplicar en las bibliotecas públicas del Estado de Tamaulipas. Su intención es, por un lado, colaborar para que los recursos y servicios de este tipo de bibliotecas sean debidamente aprovechados en el Estado y, por otro lado, fomentar el desarrollo e instrumentación de programas de educación de usuarios en nuestro país que llenen, de alguna manera, el vacío existente con relación al tema.

En otro orden de ideas, el trabajo pretende ofrecer un programa de educación de usuarios estructurado de manera práctica, lo más apegado a la realidad, factible de ser desarrollado en su oportunidad y basado en una investigación documental.

Dentro del marco de la metodología empleada en su elaboración es necesario mencionar que como complemento de la investigación documental se utilizó la observación directa y la interpretación de los datos obtenidos de un cuestionario aplicado con fines diferentes, pero que, definitivamente fue de gran ayuda para la elaboración de este proyecto.

El trabajo se divide en una parte teórica y en una parte práctica que engloba el modelo del programa propuesto.

La parte teórica trata de aportar los elementos necesarios para el diseño del programa. Para tal efecto hace mención, en primera instancia, de algunos conceptos importantes, tales como: biblioteca pública, usuario, bibliotecario, educación y educación de usuarios. De igual manera resume algunos aspectos relacionados con las bibliotecas públicas: objetivos, colecciones, usuarios y servicios.

A continuación hace una diferenciación de algunos términos relacionados y que es común confundirlos: educación, instrucción, for-

mación, capacitación, etc. Recoge la experiencia internacional y con ella determina la importancia de la educación de usuarios. También hace referencia a los trabajos más significativos desarrollados sobre el tema en México.

Se mencionan, además, los temas que con mayor frecuencia deben tratarse en los programas de educación de usuarios, así como los métodos y medios más usados en su desarrollo y se propone también una metodología práctica para diseñar y desarrollar esta clase de programas.

Se tratan, de manera general, algunos aspectos del Estado de Tamaulipas con el propósito de ubicar, de una manera adecuada, el contexto del lugar donde se piensa desarrollar el proyecto.

La parte práctica del trabajo presenta el modelo del programa propuesto. En primer lugar se establece un diagnóstico previo de la situación bibliotecaria donde se piensa implantar el programa, así como los objetivos del mismo. Por otra parte, se sugiere su desarrollo sobre la base de tres acciones fundamentales: promoción, orientación e instrucción, las cuales vienen ampliamente explicadas y sustentadas en diversos métodos de enseñanza y medios auxiliares.

Especial atención se puso en la elaboración de las conclusiones y en la formulación de las recomendaciones propuestas. Por último se agrega una lista de las obras consultadas con relación al tema, así como una bibliografía que el autor considera necesaria para profundizar en el mismo. Los anexos contienen algunos ejemplos que ilustran algunas partes del trabajo.

Agradezco profundamente a la Maestra Beatriz Casa Tiraó el haber aceptado dirigir esta tesis y los valiosos puntos de vista que me

ofreció para enriquecer el contenido del trabajo. Agradezco también la paciencia, comprensión y confianza que me tuvo en la elaboración del mismo y que se manifestaron cuando yo más lo necesitaba, así como sus valiosos consejos que me permitieron superar una etapa difícil de mi vida, lo cual me han hecho considerarla una amiga. Quiero hacer extensiva mi gratitud a cada uno de los sinodales que amablemente aceptaron revisar este trabajo y cuyas valiosas observaciones han sido de gran ayuda para mí. Quiero agradecer de igual manera al Sr. José Luis Lima, encargado de los Servicios de Información del Centro Panamericano de Ecología Humana y Salud (ECO), a la Maestra en Ciencias Patricia del Castillo y a todo el Departamento Editorial del mismo Centro, así como al Lic. Sergio Gayón, - Jefe de la Sala de Información del CONACYT, por el apoyo y las facilidades que me brindaron para la elaboración de esta tesis.

1. LA BIBLIOTECA PUBLICA

1.1. Concepto

Se ha pensado tradicionalmente en las bibliotecas como almacenes de libros, como en sitios en donde se ha conservado celosamente el registro de los conocimientos humanos a través de los siglos. Esto es cierto en alguna medida, en relación con algunos periodos de la humanidad y los servicios bibliotecarios en que dicho almacenamiento y celoso cuidado se justifica porque significaba custodiar los valiosos conocimientos que el hombre había logrado adquirir y que de otra manera, quizá, se hubieran perdido irremediablemente. Junto a la imagen de la biblioteca como el tesoro de una minoría, de los verdaderos eruditos, aparece también la imagen del bibliotecario como el más estricto de los guardianes, quien guardaba bajo llave lo que se le había confiado.

En tales circunstancias, el saber estaba sólo al alcance de unos cuantos, favoreciendo a los más sabios, pero limitando a los más necesitados el acceso a los conocimientos que la humanidad venía acumulando para su propia superación. Porque éste es el sentido esencial y final del conocer, del saber: ayudar al hombre a mejorar, a ser más consciente de su dignidad de hombre, de su valer. Pero todo esto tuvo que cambiar con el paso del tiempo; el hombre reclamó esos conocimientos y las bibliotecas dejaron de ser pasivas para convertirse en instituciones que juegan un papel sumamente ac

tivo en la sociedad proporcionando servicio a todos sus miembros.

La biblioteca pública, dice Buonocore, es el "equivalente a la expresión inglesa public library, con que se designa en los países anglo-sajones, donde el servicio de lectura colectiva a alcanzado un desarrollo y perfección notables, a la biblioteca libre y gratuita para todos los habitantes de una comuna, distrito o región, cuyo presupuesto se cubre total o parcialmente con impuestos públicos" (1). Por su parte, Harrod establece que una biblioteca pública "es una biblioteca que proporciona completamente gratis sus recursos y servicios, su uso no está restringido a nadie de la comunidad donde se encuentra establecida, porque está disponible para todos... Es la mejor agencia de instrucción de adultos y para los niños el medio de acercamiento a la lectura... (2).

Para la UNESCO la biblioteca pública "es aquella que proporciona a toda la población, en forma libre y gratuita, la información en sus diferentes formas de presentación... Esta información debe ser amplia, actualizada y representativa de la suma de pensamientos e ideas del hombre y la expresión de su imaginación creativa, de tal manera que el individuo como la comunidad, puedan situarse en su entorno histórico, socio-económico, político y cultural" (3).

Para este trabajo se manejará la siguiente definición de biblioteca pública, que trata de resumir las anteriores: La biblioteca -

-
- (1) BUONOCORE, Domingo. Diccionario de bibliotecología. 2a ed. Buenos Aires : Marymar, 1976. p. 35 (Col. Bibliotecología)
 - (2) HARROD, Leonard Montague. The librarian's glossary. 40th ed. London : Gower, 1982. p. 673
 - (3) "Manifiesto de la UNESCO para las Bibliotecas Públicas". En : Boletín de la UNESCO para Bibliotecas. 26(3) : art. 148, mayo-junio, 1972.

pública es una institución de servicio público que el Estado se encuentra obligado a prestar a la población, sin discriminación alguna y de manera gratuita, para que satisfaga sus necesidades de formación, información y recreación, mediante el libre acceso a todos los materiales documentales que posea, con el objeto de proporcionarle libertad de pensamiento y de acción, a través del desarrollo de sus capacidades y con el objetivo de lograr mayor bienestar individual y colectivo.

1.2. Objetivos de la biblioteca pública

Con base en las ideas expresadas por Wheeler (4), la Declaración de Caracas sobre Bibliotecas Públicas (5) y el Manifiesto de la UNESCO (6), pueden plantearse los siguientes objetivos de las bibliotecas públicas:

- 1) Estimular la participación activa y efectiva de la comunidad

-
- (4) WHEELER, J.L. Administración práctica de bibliotecas públicas. México : Fondo de Cultura Económica, 1980. p. 16-34
 - (5) "Declaración de Caracas sobre las Bibliotecas Públicas Latinoamericanas". En : Memorias del Primer Taller Latinoamericano de Bibliotecas Públicas Patrocinado por la IPLA/PIAB. Caracas : IPLA : PIAB, 1984. p. 12-18
 - (6) Op cit. p. 2

en la vida nacional, incrementando así el papel de la biblioteca como instrumento facilitador de cambio social y de participación en la vida democrática.

- 2) Promover la formación de un lector crítico y selectivo, desarrollando simultáneamente su motivación por la lectura y su habilidad para obtener experiencias gratificantes de tal actividad, capacitando así a cada individuo para jugar un papel activo en la sociedad.
- 3) Promover el rescate, comprensión, difusión y defensa de la cultura nacional, así como el respeto hacia otras culturas.
- 4) Apoyar la educación permanente en todos los niveles y en todas sus formas, haciendo énfasis en la erradicación del analfabetismo y en los servicios para niños, jóvenes, neolectores y lectores impedidos social y físicamente.
- 5) Servir como centro de información y comunicación para la comunidad.
- 6) Contribuir a favorecer el empleo positivo del tiempo libre del individuo, proporcionándole material que facilite su distracción y recreo.
- 7) Ofrecer al individuo y al grupo, con la rapidez y profundidad necesarias, informaciones exactas, especialmente las referentes a temas de interés actual y para la comunidad.

- 8) Proporcionar materiales y servicios para engrandecer la mente y disipar el prejuicio y la ignorancia del individuo.

La integración de estos objetivos me lleva a proponer el siguiente objetivo general de una biblioteca pública:

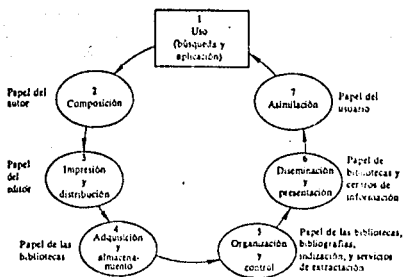
Fomentar el hábito de la lectura en todos los individuos, a través de una buena colección y diversidad de servicios, para así mejorar su calidad de vida. Llego a esta conclusión partiendo de una idea expresada por la Maestra Casa Tirao que dice "en la biblioteca pública el hombre debe encontrar no sólo formas de esparcimiento, sino también información que le permita desenvolverse con mejores posibilidades en los distintos círculos en los que actúa: familiar, de trabajo, de estudio" (7).

1.3. Usuarios de la biblioteca pública

Las funciones de todas las bibliotecas son esencialmente las mismas: seleccionar y adquirir materiales bibliográficos relacionados con los intereses de una población de usuarios determinada,

(7) CASA Tirao, Beatriz. Bibliotecas y educación. México : CEMPAE, 1974. p. 41

real o potencial; organizar y exhibir estos materiales en diversas formas y hacerlos accesibles a los usuarios. En un contexto más -- amplio, Lancaster afirma que las bibliotecas "son parte del proceso total de transferencia de información mediante el documento publicado" (8) y lo ejemplifica con la siguiente figura:



(8) LANCASTER, F.W. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios. México : UNAM, DGB, 1933. p. 2 (Estudios de Bibliotecología; 1)

El diagrama representa la composición, publicación y distribución de un documento impreso; su adquisición por las bibliotecas; su organización y control; su presentación física al usuario y, por último, su asimilación por el mismo. Este proceso de transferencia puede considerarse un ciclo. Dentro de este ciclo y a partir del no. 4 y hasta el no. 7 el elemento humano (bibliotecario y usuario) juega un papel muy importante.

El bibliotecario es el elemento de enlace indispensable entre la biblioteca y el usuario; es el puente de unión entre la información almacenada en la biblioteca y las múltiples inquietudes y necesidades de información de los usuarios. El bibliotecario tiene como misión esencial, seleccionar y adquirir los materiales idóneos que han de formar la colección de la biblioteca. orientar al usuario sobre la organización de la misma (tanto física como intelectual) y sobre cómo usar el catálogo para localizar la información que desea. Esta es, sin embargo, sólo la etapa inicial. De acuerdo con las necesidades de información de los usuarios, las cuales van evolucionando y tornándose más complejas a medida que avanza su formación académica, el bibliotecario contestará preguntas concretas, localizará datos de diversa índole, proporcionará los documentos que le sean solicitados, facilitará traducciones de documentos, hará compilaciones bibliográficas de acuerdo a la solicitud de los usuarios o referirá a éstos a las instituciones indicadas donde puedan obtener la información que desean. Finalmente compete al bibliotecario, cuando su comunidad de usuarios ha sido plenamente identificada, difundir la información de acuerdo a intereses con-

cretos. Todas estas actividades no podrán ser debidamente desempeñadas si el bibliotecario permanece aislado de su comunidad de usuarios; un mejor servicio dependerá de sus contactos continuos -- con los usuarios que le permitan conocer de cerca sus necesidades de información.

En forma general, usuario es el individuo que utiliza los servicios de una biblioteca, así como su colección. Atender usuarios es un trabajo distinto al que se realiza en relación con la organización de la colección. Es un trabajo desarrollado directamente con seres humanos que implica grandes responsabilidades, pero que reporta satisfacciones más extraordinarias aún. El usuario es la razón de ser de una biblioteca. Esta afirmación la establezco en base a las siguientes reflexiones:

- a) Cuando se planea, diseña y construye una biblioteca se debe tener en cuenta, en primer lugar, las necesidades de los -- usuarios.
- b) El usuario da origen al tipo de biblioteca y a los servi--- cios que ésta va a ofrecer.
- c) La necesidad que tiene el usuario de un conocimiento más -- profundo de la biblioteca, sus servicios, sus colecciones y medios para recuperar la información almacenada, sugiere una constante capacitación del bibliotecario.
- d) La selección y adquisición de los materiales, así como la -- planeación de los servicios en la biblioteca se hacen en ba se a las necesidades de los usuarios a los que ella atiende.

e) Las técnicas e instrumentos para organizar y recuperar la información fueron ideados para facilitar el trabajo de los usuarios.

f) La mayoría de las investigaciones que se realizan en el campo de la bibliotecología, están encaminadas a la satisfacción de las necesidades del usuario en relación con el campo de la información.

Las consideraciones hechas anteriormente permiten establecer -- la siguiente conclusión:

La biblioteca debe ser evaluada en base a la eficacia y efectividad de sus servicios, es decir, debe evaluarse en términos de la medida en que los servicios y recursos de una biblioteca satisfacen realmente las demandas de los usuarios. Desde mi punto de vista el usuario es la parte esencial del proceso de transferencia de información propuesto por Lancaster (9), ya que si no hubiera quien requiriera la información de nada serviría que ésta se generara. Se puede ir más lejos al afirmar que la importancia que adquiere -- la información se la da el individuo que la está necesitando y/o aprovechando y que en el ámbito bibliotecario se le conoce como -- usuario.

Existen dos tipos de usuarios: los usuarios potenciales y los -- llamados usuarios reales. Los potenciales son aquellos individuos que forman parte de una comunidad y que no necesariamente hacen -- uso de los servicios de la biblioteca, pero que es probable que en un futuro lo lleguen a hacer. Por su parte, los usuarios reales son aquellas personas de una comunidad que hacen un uso efectivo de --

(9) Op cit. p. 6

los recursos de la biblioteca. Los usuarios de las bibliotecas públicas pueden ser toda clase de personas sin importar su edad, sexo, estado civil, posición económica, credo religioso, ideas políticas, raza, color, etcétera. Dicho con otras palabras, estos usuarios son: niños, jóvenes, adultos, ancianos, estudiantes, amas de casa, obreros, campesinos, industriales, etcétera. Las bibliotecas públicas reúnen fondos documentales de carácter general en todas las esferas del pensamiento humano, para poder satisfacer la gama muy amplia de necesidades de información, formación y recreación del público completamente heterogéneo que las frecuenta. Distintas son las necesidades de los niños, que requieren ayuda y servicios especiales, de las del grupo escolar, en general, que es más numeroso cada día. También son diferentes las demandas del adolescente y del joven, - respecto del sector adulto, así como son diversos los requerimientos del ama de casa y los obreros. Las bibliotecas públicas deben responder a la necesidad global de la comunidad donde se encuentra y debe satisfacer todas sus demandas, cumpliendo así una labor social. El acervo en este tipo de bibliotecas es de lo más variado, ya que esta integrado por material de estudio, material de recreación, obras infantiles y juveniles, material de divulgación científica y técnica, manuales, recetarios, directorios, obras de carácter histórico, periódicos y revistas, diccionarios y enciclopedias, tanto generales como temáticos, material didáctico, material audiovisual, discos, juegos didácticos y últimamente equipo de computación. Para dar un mejor servicio las bibliotecas públicas disponen, por lo regular, de una sala de lectura, una sala de consulta,

una sala infantil y otra juvenil, una sala de materiales audiovisuales, una hemeroteca, un mostrador de préstamo, una fotocopiadora y un horario de servicio lo más extenso posible para facilitar el acceso de ese público numeroso y variado de que se ha hecho --mención.

Por otro lado, es interesante reflexionar en que muchos autores afirman que el usuario más importante de una biblioteca pública, - en la actualidad, es el niño: comparto plenamente esta idea. Hasta hace algunos años el niño no era considerado como el usuario ideal de una biblioteca. Hoy en día no es así, se está tratando de aprovechar el hecho de que el individuo, en su etapa infantil, va adquiriendo hábitos y costumbres que desarrollará cuando sea adulto para sembrar en él el hábito y el gusto por la lectura, a través - de uso de los recursos y servicios de la biblioteca. Esta apreciación se da desde el momento en que se determina que "una de las barreras más grandes para la instrucción a nivel escolar es la incapacidad de muchos estudiantes para leer y comprender el material - estructurado para un nivel específico... La experiencia en este campo, así como las investigaciones de especialistas en la lectura, - han demostrado claramente que varios problemas del proceso educativo están relacionados con las capacidades y deficiencias de la lectura" (10). Dicho con otras palabras, dentro del proceso educativo del niño es importante que el maestro despierte en él una verdadera motivación por la lectura que traiga como consecuencia la necesidad del empleo de la diversidad de los materiales documentales - para profundizar en la obtención de conocimientos, esto permitirá

(10) CASA Tirao, Beatriz. "El niño en edad escolar como usuario de los servicios de información. En : Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (11 : México, D.F. : 5-9 mayo 1980). El usuario. México : AMBAC, 1980. p. 54

la formación de un espíritu crítico en el infante que le ayudará a conocer un asunto desde diferentes puntos de vista y no sólo de manera parcial o restringida. Es aquí donde la biblioteca toma importancia, ya que será la encargada de proporcionar la ayuda necesaria para lograr lo antes expuesto. Si esto acontece se puede asegurar que el niño, el adolescente y el joven serán asiduos usuarios de la biblioteca en las diferentes etapas de su proceso educativo y no sólo entonces, sino también como individuos que buscan esparcimiento a través de la lectura. Esto permite afirmar que si al niño se le da la debida importancia como usuario de la biblioteca, se le orienta en su uso, se le muestran los diferentes materiales con que cuenta, se le enseña el uso de los diferentes instrumentos — para el almacenamiento y recuperación de la información, se le rodea de un ambiente de comodidad y confianza, se le instruye en el manejo de los diferentes materiales en los que está contenida la información, así como los diferentes servicios que ofrece la institución se estará formando en él un sentimiento de amor y de respeto hacia la biblioteca y, a la vez, el gusto y hábito por la lectura y cuando sea mayor se habrá ganado un usuario real de manera definitiva.

2. EDUCACION DE USUARIOS

2.1. Concepto y antecedentes

La palabra educar se deriva del latín educare que, a su vez, se forma del verbo educere que significa conducir, cuidar, hacer - crecer o criar. Por su significado etimológico, la palabra educación se refiere a una conducción. En el curso del tiempo se han creado muchos conceptos del significado de educación; no pocos han perdido importancia porque no corresponden sus ideas al progreso científico contemporáneo y otros siguen siendo útiles o, cuando menos, sirven para señalar las deficiencias de los puntos de vista de los filósofos o educadores. Después de revisar los diferentes conceptos de educación me parece que el de John Dewey, citado por Hermoso Nájera, es el más adecuado. Dicho concepto es el siguiente: "educación es la suma total de los procesos por medio de los cuales una comunidad o grupo social, grande o pequeño, transmite a las nuevas generaciones la experiencia y sabiduría, las capacidades, las aspiraciones, los poderes e ideales adquiridos en la vida, con el fin de asegurar, no sólo la supervivencia del grupo, sino su crecimiento y desarrollo continuos" (11). En otras palabras, educación es un conjunto de procesos por los cuales una persona adquiere conocimientos que le permiten desarrollar habilidades, aptitudes y otras formas de conducta de valor positivo, en beneficio de la sociedad donde vive.

(11) HERMOSO Nájera, Salvador. Ciencia de la educación. México : Oasis, 1984. p. 77 (Nueva Biblioteca Pedagógica; 52)

La educación es fenómeno social, producto de diferentes factores derivados de la naturaleza y convivencia humanas, que consiste en la transmisión a las nuevas generaciones de todas las creaciones materiales y espirituales de la cultura, para que las conserven y las aumenten en beneficio del grupo humano.

Un ligero análisis del concepto de John Dewey me lleva al convencimiento de que la educación es un producto de muchas influencias, de la suma total de procesos que se realiza en todos los grupos humanos, en todos los tiempos y que consiste en transmitir a las nuevas generaciones todas las realizaciones humanas para que las aprovechen en favor del progreso individual y social.

En la actualidad, en el lenguaje pedagógico existe cierta tendencia equivocada a confundir la educación con otros términos que parecen sinónimos, es por eso que se hace necesario precisar el alcance de las siguientes palabras(12):

Instrucción: Literalmente es el acto de instruir, que es comunicar sistemáticamente ideas, conocimientos o doctrinas. También la instrucción es el caudal de conocimientos adquiridos. Por su origen etimológico, instruir es elevar, levantar ordenadamente y de acuerdo a un plan previo, un edificio de ideas sólidamente cimentadas; ésta es una interpretación de la segunda acepción; por ejemplo: una persona instruida, es una persona que posee conocimientos amplios en las diferentes ramas del saber humano. La primera acepción se puede interpretar como la dirección o enseñanza por medio de la escuela, el colegio o la universidad; en este caso se

(12) Op cit. p. 13

se refiere al acto de instruir y es un sinónimo de enseñanza. En épocas pasadas se usaba el término instrucción por educación y así se decía, por ejemplo: Secretaría de Instrucción Pública y Bellas Artes, certificado de instrucción primaria, maestro de instrucción pública; en estos casos se limitaba el alcance del término. En la actualidad se ha substituido por la palabra educación que es lo más correcto.

Enseñanza: En el diccionario aparece como sinónimo de instruir. En su acepción general no ha cambiado, aunque el su significado pedagógico; antaño se entendía por enseñar que el individuo supe repetir palabras, sin dar mayor importancia a los hechos que representaban y sin tomar en cuenta los medios que se emplearían para lograr esa finalidad. En esas condiciones, se le transmitían al individuo simples informaciones de una experiencia que le era ajena y, en ocasiones, totalmente extraña a sus necesidades y deseos. Es que en aquel entonces no se conocían los intereses ni principios psicológicos que norman el aprendizaje. Los maestros se sentían contentos y satisfechos cuando sus alumnos lograban repetir sin titubeos ni vacilaciones alguna página entera. En la actualidad se ha superado la idea de que enseñar es sólo transmitir conocimientos.

Capacitación: Es una palabra derivada de capacidad, entendiéndose como capacidad la aptitud de una persona para realizar una función determinada condicionada por varias causas, entre otras, por el ambiente mismo o factores hereditarios. La aptitud es la facili

dad para hacer una cosa, esto implica que las personas tienen diferentes aptitudes y, por consecuencia, capacidad distinta para tareas concretas y esa aptitud está condicionada por factores hereditarios o ambientales, lo que ocasiona que no todos los individuos tengan las mismas aptitudes, porque no todos se encuentran en iguales condiciones de herencia y de influencia del medio. Hay personas con aptitudes para el dibujo, para los ejercicios físicos, para el canto, para el aprendizaje de las matemáticas, etc., lo que viene siendo una capacidad en cada una de las funciones o actos que se realizan. La capacitación, en consecuencia, es la acción que tiende a desarrollar las aptitudes en las personas.

Formación: Se pueden asignar tres acepciones a esta palabra. En primer lugar, es la colocación ordenada de los alumnos para iniciar ejercicios gimnásticos, militares o de otra índole. Este es el significado común y es correcto usarlo en ese sentido. También se usa esta palabra en sentido figurado para indicar un acto de encauzar, cuando se dice, por ejemplo: la formación de las nuevas generaciones, la formación del hombre. Por último, se dice que la formación es la ordenación de los elementos simples para obtener un resultado previsto o planeado. Esta acepción se usa en el lenguaje pedagógico para decir que la formación consiste en lograr un resultado previsto en la conducción de los educandos.

De todo lo anterior se puede concluir que las palabras educación, instrucción, capacitación, enseñanza y formación no son sinónimos, aunque guardan una estrecha relación entre sí.

Para establecer un adecuado concepto de educación de usuarios -

es necesario tener en cuenta lo escrito por Wilson (13) acerca de lo que es la educación. El la entiende como la actividad destinada a inculcar valores, actitudes y motivación. Por lo tanto, la educación de usuarios, para Wilson, es el proceso por el cual se logra que los usuarios adquieran un nuevo concepto acerca del valor de la información, adopten actitudes positivas con respecto a la biblioteca y estén motivados para utilizar sus servicios. Por otra parte, Gietz (14) advierte que deben ser tres los elementos que de ben intervenir en la educación de usuarios:

1. Sensibilizar al usuario para que pueda conocer sus necesidades de información.
2. Motivar al usuario para que adopte una posición activa frente al problema.
3. Proporcionar los elementos básicos para el conocimiento de los caminos y herramientas para que se le facilite el acceso a la información.

Stevenson (15) señala que la educación de usuarios debe ocuparse no sólo del manejo de las herramientas en el uso de las bibliotecas, sino que también debe tratarse de imprimir cambios en la --

-
- (13) WILSON, T.D. Directrices para el planeamiento y la ejecución de formación y enseñanza para el uso de la información. Paris : UNESCO, 1950. p. 14
 - (14) GIETZ, Ricardo A. "La formación y el adiestramiento del investigador como usuario de la información". En : Seminario Latinoamericano sobre Preparación de Científicos de la Información. México : CONACYT, 1972. p. 23
 - (15) STEVENSON, Malcolm. "Education for users of libraries and information services". En : Journal of Documentation. 33(1), 1977.

actitud mental y comportamiento social del sujeto, es decir, si en lugar de impartirle sólo conocimientos o darle al programa de educación de usuarios metas cognitivas, se decide que el propósito principal sea el de cambiar las actitudes del usuario mediante el logro de objetivos afectivos, entonces sí se hablaría de cambios conceptuales del usuario con respecto a la biblioteca. Resumiendo todo lo escrito anteriormente se puede establecer que la educación de usuarios es un proceso por el cual se proporcionan al individuo los conocimientos que le permitan desarrollar las actitudes, aptitudes y habilidades necesarias para obtener un mejor aprovechamiento de los recursos y servicios bibliotecarios. Considero que este proceso educativo debe constar de los siguientes elementos:

- a) Promoción: Para desarrollar cualquier actividad educativa es necesario que haya primero una motivación en la persona a la que vaya dirigida y, por otro lado, la biblioteca para llevar a cabo las diferentes actividades destinadas a los usuarios o bien para ofrecer algún servicio, necesita contar con personas a las que vayan dirigidos. Estos dos puntos hacen necesario que el primer paso dentro de la educación de usuarios sea el de promover los recursos y servicios de la biblioteca, así como motivarlos a hacer uso de ella. Por otra parte, ninguna biblioteca, independientemente de su tamaño, naturaleza o posición financiera, puede pasar por alto la promoción como un medio necesario para ampliar su radio de influencia y servicio. A través de la promoción las bibliotecas tienen la oportunidad de enterar a sus usuarios, reales o potenciales, de sus recursos y servicios.

- b) **Orientación:** La orientación usualmente precede a la instrucción y consiste en familiarizar al nuevo usuario con el ambiente físico de la biblioteca y con el personal disponible para ayudarlo, es decir, cuando los usuarios acuden a la biblioteca por primera vez es necesario orientarlos acerca de la distribución física e intelectual de la biblioteca, así como en todo lo referente al horario en que funciona, el reglamento, los servicios que proporciona, la organización de su colección, etcétera. La orientación es la que ayuda al usuario a recorrer el camino que lo llevará a descubrir todo lo que la biblioteca puede ofrecerle.
- c) **Instrucción:** Una de las principales dificultades para los usuarios que llegan a una biblioteca es conocer cómo está organizada, cómo poder encontrar los libros que necesita, cómo saber si están en el acervo. Esto lleva a la necesidad de instruir al usuario en los conocimientos y habilidades que le permitan localizar, evaluar y recuperar la información que le sirva para tener un criterio más amplio acerca del tema o temas de su interés. En otras palabras, este punto abarca el conocimiento, el uso y manejo de los distintos catálogos, las obras de consulta y del servicio mismo.

Se puede establecer a priori que la educación y formación de usuarios es lo mismo, pero no es así; educación es la acción, es el proceso en su conjunto, es el todo y la formación es el resultado de la acción de educar, es la parte final del proceso que nos

permite evaluar, de cierta manera, el proceso educativo.

A través de la literatura bibliotecológica, principalmente extranjera, se muestra el gran interés que diversos autores han tenido a lo largo de los años en estudiar los diferentes aspectos de la educación de usuarios.

Boon (16) dice que de 1876 a 1958 aparecieron en diversas publicaciones 1100 artículos sobre el tema. Lubans (17) indica que de 1967 a 1972 se registraron 250 investigaciones relacionadas con este tópico tan sólo en la publicación "Library Literature". De 1973 a 1977 aparecieron 472 artículos en la misma fuente. De 1876 a 1958 aparecieron un promedio de 13.4 artículos anuales, de 1967 a 1972 aumentó este promedio a 58 artículos por año y de 1973 a 1980 creció hasta alcanzar un promedio de 84.4 artículos por año.

Es evidente que en cualquier lugar en el que existe una biblioteca surgirá la necesidad, tanto del usuario como del bibliotecario, de proporcionar y adquirir habilidades que permitan hacer un mejor uso de los recursos y servicios de la misma. Se habla de la realización de cursos de educación de usuarios en diferentes partes del mundo, lo que lleva a confirmar la universal necesidad de llevar a cabo actividades encaminadas a mejorar el aprovechamiento de las bibliotecas.

Pirog (18) da algunos ejemplos de educación de usuarios en algunas partes del mundo: En las Universidades de la República Federal de Alemania se dan conferencias sobre información, se organizan

(16) BOON, George S. Training laymen in the use of library. Brunswick, N.J. State University. Graduate School of Library Science, 1960. p. 1

(17) LUBANS, John Jr. Educating the library user. New York : Bowker, 1971. p. 1-5

(18) PIROG, W. "Formación de usuarios de documentación e información" En : Boletín de la UNESCO para las Bibliotecas. 26(3) : p. 227-301 Mayo-junio, 1974.

en facultades de medicina, química y física. Los títulos de algunas conferencias son: Problemas de documentación, problemas de organización de las bibliotecas y la documentación, etc.

En Checoslovaquia se ha comenzado a dar conferencias sobre la utilización de la información científica en algunas universidades y escuelas profesionales. Además la Academia Checoslovaca de Ciencias organiza cursos sobre el empleo de la documentación y la información para usuarios.

En Italia la Federación de Asociaciones Técnicas organiza seminarios sobre la aplicación de sistemas automáticos de tratamiento de datos relativos a la información en las diferentes ramas de la industria y de la ciencia. Gracias a las conferencias sobre documentación dadas en la Scuola di Perfezionamento in Storia della Medicina los estudiantes adquieren un conocimiento general del tema de la información. Hay otras instituciones que organizan cursillos.

En la Gran Bretaña la educación de usuarios de bibliotecas se lleva a cabo principalmente en las universidades. Desde 1959 se han dado cursillos breves sobre el empleo de las publicaciones científicas en el Liverpool College of Technology. En 1966 se organizaron cursos semejantes sobre la utilización de las publicaciones científicas en la Universidad de Bradford, la Office for Scientific and Technical Information (OSTI) organiza cursos de formación de estudiantes sobre el empleo de los servicios de información en cinco universidades: Edimburgo, Londres, Oxford, Warwick y York. Actualmente muchas bibliotecas universitarias dan a sus lectores instrucción sobre el empleo de sus colecciones.

Es en Estados Unidos donde se han hecho más trabajos acerca de la educación de usuarios de cualquier tipo de biblioteca. En muchas universidades existen cursos de instrucción programada en el uso de los recursos bibliotecarios. Estos cursos tienen validez académica. En las bibliotecas públicas la educación de usuarios se lleva a través de programas bien elaborados y recurriendo a los más sofisticados medios de comunicación, tales como: grabaciones, video-tapes, video-cassettes, películas, terminales de computadora, etc.

En México la necesidad de educar a los usuarios de las bibliotecas siempre ha estado vigente. Es en la actualidad cuando dicha necesidad trata de ser satisfecha. Al revisar la literatura existente con relación a nuestro país, se encuentra que son escasas las experiencias que se llevaron o se están llevando a cabo con relación a la educación de usuarios. Por ejemplo, en un estudio realizado por la Maestra Cecilia Culebra (19) se concluye que sólo en 22 de 28 bibliotecas universitarias con colecciones mayores, la educación de usuarios se considera importante. Dentro de la UNAM algunos sectores han manifestado sus inquietudes con respecto a la educación de usuarios en las bibliotecas. Estas inquietudes se han visto reflejadas en un porcentaje mínimo dentro de los planes de estudio, ya que de las 54 carreras que se estudian a nivel licenciatura en la UNAM, sólo nueve incluyen cursos sobre el manejo de la información documental.

En la facultad de Química de la UNAM se ha llevado a cabo un curso de información, cuyo objetivo es adiestrar al alumno para que -

(19) CULEBRA y Vives, Cecilia. Formación de usuarios en bibliotecas universitarias del D.F. México: El Colegio de México, 1983. 38 p.

sea capaz de aprovechar la colección de la biblioteca. Este curso se estableció a partir del año 1962, en el primer año de las cuatro carreras existentes, bajo el título de Literatura Química y Redacción de Trabajos Científicos. Debido a que el nivel de estudio de los alumnos hacía difícil cubrir el programa por la cantidad de tiempo que era dedicada a la explicación de conceptos básicos, se vio en la necesidad de cambiarla a un grado más avanzado de estudios, donde el alumno ya más centrado en su carrera pudiera aprovechar mejor estos conocimientos.

Se realiza con la participación de aproximadamente 100 alumnos del 5o. semestre de la carrera de químico y un grupo de cinco profesores: 1 profesor titular, 1 profesor adjunto y 3 ayudantes, de los cuales 2 son Químicos, 1 Ingeniero Químico, 1 Ingeniero Químico Farmacobiólogo y 1 Bibliotecario. El programa del curso es el siguiente:

1. Concepto, importancia y generación de la información.
2. Transferencia de la información química bibliográfica.
3. Aprovechamiento de la información química bibliográfica.

La parte teórica es dictada por los profesores y los ayudantes, mediante el programa antes citado. Las prácticas se llevan a cabo después de la exposición teórica de cada tema, bajo la supervisión del bibliotecario. Estas prácticas tienen por objeto familiarizar al usuario con los diferentes tipos de documentos y la información

que poseen. El curso tiene una duración de un semestre y se le asignan el mínimo de créditos.

En el Centro de Documentación de la Facultad de Psicología de la UNAM se lleva a cabo un programa de educación de usuarios cuyo objetivo general es que éstos adquieran un nuevo concepto acerca del valor de la información y las destrezas necesarias en el uso y manejo de las colecciones bibliográficas que guarda en su acervo el Centro de Documentación, para el óptimo aprovechamiento de la información científica en beneficio del avance de la psicología. A partir de este objetivo general se estructuraron los diferentes subprogramas que componen el programa general. Estos subprogramas son:

1. Orientación sobre el Centro de Documentación: materiales y servicios.
2. Manejo de fuentes hemerobibliográficas.
3. Investigación documental y redacción.

El Centro de Documentación tiene proyectada, como tarea prioritaria, la evaluación de este programa de educación de usuarios, ya que está consciente de la importancia que tiene la evaluación como acopio de información, en función de los objetivos establecidos, - que proporciona una retroalimentación sobre el funcionamiento de las diferentes partes del programa.

Para llevar a cabo la orientación sobre el Centro de Documenta-

ción se proyecta a los alumnos un diaporama titulado "Cómo utilizar el Centro de Documentación" que es complementado con una visita guiada. Con respecto a la instrucción sobre el manejo de las fuentes - hemerobibliográficas, la misma se da a través de talleres reforzados por tres medios visuales: un periódico mural, un flujograma y acetatos. Este subprograma se da como instrucción individual y a petición del usuario. Por último, el subprograma de investigación documental y redacción se da por medio de un taller complementado con un manual titulado "Técnicas de Investigación Documental", un folleto sobre los lineamientos propuestos por la Asociación Americana de Psicología (APA) para la elaboración de referencias bibliográficas y acetatos que ejemplifican las diferentes técnicas documentales.

En la UAM-Azcapotzalco se llevó a cabo un programa de capacitación de usuarios dirigido a estudiantes de las diferentes carreras que imparte la Universidad. Primero se les introducía de manera -- concreta a lo que es la Coordinación de Servicios Documentales y -- de Información (COSEI) y los diferentes departamentos que la forman: Adquisiciones, Análisis Bibliográfico, Circulación, Audiovi-- suales, Hemeroteca y Documentación. Se les adiestraba en el manejo del catálogo, de las obras de consulta, uso del kardéx, uso de índices y resúmenes, todo ello en un lapso de 40 hrs., mismas que -- eran tomadas en cuenta como efectivas en el cumplimiento del servicio social, que en el caso de la UAM-Azcapotzalco consta de 440 hrs. Con esta capacitación se pretendía que los usuarios adquirieran -- una mayor conciencia y conocimiento de dónde acudir y con quién --

para satisfacer alguna necesidad de información.

En la Universidad Iberoamericana se publica y se distribuye, por medio del Centro de Información Académica, un boletín bibliográfico que cumple una función informativa y de instrucción en el uso de las fuentes bibliográficas y documentales. En 1976, la orientación y formación de usuarios comenzó a llevarse a cabo a través de visitas guiadas con grupos pequeños. Se publicaron folletos explicativos de la biblioteca en general, del uso del catálogo y de las secciones en particular que forman el Centro. El programa se ha ido modificando hasta llegar a un paquete audiovisual-conferencia-folletos que se ofrece como instrucción a los alumnos de primer ingreso. Este paquete tiene mucha demanda por parte del profesorado que ha cobrado conciencia de la necesidad de instrucción en el uso de la biblioteca. En colaboración con profesores y alumnos, el Centro determinó objetivos y alternativas para mejorar la instrucción. De esto sobresale la asignación de un consultor por división de conocimiento en la Universidad. Estas divisiones son: Artes, Ciencias Económico-Administrativas, Ciencias e Ingenierías y Humanidades. De esta forma se mantiene identificada a la persona que sirve de enlace entre la biblioteca y los estudiantes. El consultor realiza actividades encaminadas a la promoción de la instrucción e investigación bibliográfica sobre las fuentes de información básicas en cada disciplina y a la planeación de cursos de instrucción sobre el uso de la biblioteca, haciendo énfasis en las fuentes documentales específicas para cada división.

En la Universidad de las Américas se ha llevado a cabo un curso llamado "Curso de Introducción en el Uso de la Biblioteca" cuyos

objetivos son:

- a) Enseñar al estudiante los servicios que proporciona una biblioteca.
- b) Encauzarlo a la investigación.

El curso ha sufrido algunos cambios; pero siempre a tenido carácter de obligatorio y se le han asignado créditos. Se ha llevado a cabo en el local de la biblioteca con un poco de problemas por la influencia de usuarios. La primera fase del curso abarca el concepto de biblioteca, los servicios que ofrece y cuál es la importancia que tiene su uso. La segunda parte trata todo lo relacionado con el catálogo, el sistema de clasificación empleado y el arreglo físico de las colecciones. Para la explicación de estas fases ha sido de gran utilidad la impresión de un folleto explicativo que abarca todos los puntos necesarios. De acuerdo a la información proporcionada la primera fase consiste en contestar preguntas, tales como: ¿qué es una biblioteca y por qué es importante su uso? La segunda fase consiste en cómo buscar material documental para un trabajo, cómo hacer una compilación bibliográfica, etc. Esta fase comprende el adecuado uso del catálogo público, el uso de las obras de consulta y las publicaciones periódicas; usar correctamente los tres instrumentos permite a los estudiantes comenzar una tercera fase que consiste en compilar una bibliografía general y llevar a cabo una investigación especializada. Es decir, buscar la información en los diferentes materiales que posee la biblioteca.

El curso forma parte de una clase de orientación a nuevos estudiantes y consta de 10 hrs. por trimestre. Los estudiantes visitan la biblioteca, se familiarizan con el reglamento, hacen tareas y presentan exámenes relacionados con el sistema de clasificación, el uso de las obras de consulta e índices a publicaciones periódicas y por último compilan una bibliografía general.

Con relación a las bibliotecas públicas realmente es poco lo -- que se ha hecho en materia de educación de usuarios. Algunas bibliotecas difunden sus servicios a través de carteles y de las diferentes actividades de fomento al hábito de la lectura. Otras orientan a sus usuarios por medio de folletos explicativos y/o personalmente a través del bibliotecario, algunas más enseñan el uso del catálogo, el arreglo de las colecciones y las diferentes áreas de la biblioteca por medio de guías y/o carteles. Quizá la única que se ha preocupado por instrumentar un programa formal de educación de usuarios sea la biblioteca pública "Benjamin Franklin" pero, en -- general, no existe realmente un programa que verdaderamente satisfaga los requerimientos de los usuarios para hacer un mejor uso -- de las bibliotecas públicas.

Después de este panorama general se puede llegar a la conclusión de que en México las actividades desarrolladas con respecto a la educación de usuarios han sido realmente poco significativas en relación con otros países; que es un campo virgen en el cual se -- puede aportar mucho y, sobre todo, que es un tema que ofrece la -- oportunidad de poder llevarlo a la práctica.

2.2. Importancia de la educación de usuarios

Desde el principio del desarrollo de las bibliotecas, se hizo cada vez más evidente la necesidad de que los usuarios recibieran alguna clase de educación o, por lo menos, alguna ayuda ocasional para manejar en forma más eficiente los recursos y servicios bibliotecarios. Esta ayuda es indispensable, ya que a través de ella se proporciona a los usuarios las herramientas necesarias para obtener un mejor provecho de las bibliotecas.

La insistencia que actualmente se muestra en tratar este tema pareciera indicar que la educación de usuarios es un problema, o conjunto de problemas, a los que no se les ha encontrado solución, sin embargo, el interés que en la actualidad han mostrado varios autores al considerar nuevos métodos y medios para educar a los usuarios de las bibliotecas, muestra la convicción que tienen los bibliotecarios de que sólo a través de programas de educación bien estructurados y puestos en práctica correctamente, será posible que los usuarios aprovechen en su totalidad la riqueza de conocimiento que representa la información acumulada en las bibliotecas.

La educación de usuarios, como parte de los servicios de la biblioteca, ha empezado a cobrar importancia al ser reconocida como una necesidad de primer orden a medida que las bibliotecas van aumentando en tamaño y complejidad. La explosión bibliográfica que vivimos actualmente, la información que se genera minuto a minuto, los nuevos métodos de control bibliográfico que se van creando, la

introducción de nuevos medios para almacenar y recuperar la información y, sobre todo, el total desconocimiento que se tiene, la mayoría de las veces, de todo lo relacionado con las bibliotecas son los factores que de una u otra manera determinan la necesidad e importancia que tiene la educación de usuarios, ya que aquellos individuos que hayan recibido en alguna forma esta clase de educación tendrán conocimientos acerca de la organización de la biblioteca, el manejo de sus distintos recursos y servicios, así como de las técnicas bibliográficas, lo cual les permitirá tener una mejor capacidad para aprovechar la información que para ellos tiene almacenada la biblioteca. Cabe señalar que en la actualidad este tipo de educación, en nuestro país, adquiere mayor importancia por la crisis económica que se padece y que afecta en forma directa a la mayoría de los estudiantes a todos los niveles en la adquisición de libros, que son indispensables para su formación, lo que trae como consecuencia que las bibliotecas se conviertan en valiosas alternativas de solución para este problema, siempre y cuando el individuo este capacitado para hacer un uso adecuado de sus recursos documentales. Esto es posible a través de la educación de usuarios.

El desconocimiento que la mayoría de la gente tiene acerca de la biblioteca, permite pensar que es el factor que más influye en la obtención de un mejor beneficio de estas instituciones. Esto también interviene en forma significativa en el aprendizaje de cualquier disciplina. Esta afirmación la establezco, partiendo de la idea de que en la biblioteca puede y debe encontrarse información que abarque toda la esfera del conocimiento humano.

Considero que un programa de educación debería contemplarse en

los programas oficiales de estudio y a lo largo de las diferentes etapas educativas del individuo.

El tipo de literatura y las fuentes de información varían ampliamente entre las diferentes áreas del conocimiento; sin embargo, los objetivos específicos de la educación de usuarios son útiles en -- cualquiera de las mismas.

Sería un error pensar que cualquier persona puede por sí misma obtener la suficiente destreza y habilidad para aprovechar correctamente y en mayor medida los recursos y servicios de una biblioteca. Littón (19) manifiesta que "prever la necesidad y satisfacerla es la función de la biblioteca contemporánea, salir al encuentro del usuario y brindarle sus recursos... la eficacia de los cursos de orientación a los usuarios está ampliamente probada y, dado --- que la necesidad es inminente, sería una falta de profesionalismo eludir nuestra responsabilidad", ésto lleva a considerar que es -- obligación del bibliotecario impulsar, como parte fundamental del funcionamiento de la biblioteca, la educación de los usuarios en forma oportuna y por los métodos más adecuados. Esta educación -- conlleva, sin duda, un beneficio para el bibliotecario, ya que --- existen muchos usuarios desorientados que requieren información de manera individual, lo que representa en forma inmediata una gran -- inversión de tiempo, por parte del bibliotecario, en tanto que en forma mediata resultará un desperdicio de recursos tanto bibliográficos como técnicos, humanos y económicos.

(19) LITTON, Gastón. Cómo orientar al lector. Buenos Aires : Bowker, 1971. p. 23-25.

Acerca de la importancia de la educación de usuarios se han expresado varios autores. Así, por ejemplo, en la biblioteca escolar "la educación en el uso y aprovechamiento de los servicios y las facilidades que brinda la biblioteca escolar, es una de las actividades más significativas para promover y difundir entre los niños la importancia cultural de la institución" (20). Por otro lado, -- Bower (21) menciona que es "en la escuela elemental donde el niño debería iniciar su preparación en el manejo de la información, de su primer contacto con la biblioteca derivará una buena o mala disposición hacia ella a lo largo de su vida". Por lo tanto se puede afirmar que será obligación de la escuela elemental (primaria) contar con los medios necesarios para el funcionamiento de una biblioteca local, colección, mobiliario, personal, etc., para conducir al niño a través del fascinante mundo de la biblioteca, mostrándole sus servicios y poniéndole en contacto con su colección. Se puede dar el caso de que la escuela no disponga de estos elementos, Bower (22) recomienda que los maestros dirijan a los infantes a la biblioteca pública y con ayuda del bibliotecario organizará visitas que les permiten relacionar sus estudios con la biblioteca.

Lo antes mencionado es importante, ya que la educación de usuarios si se lleva en forma teórica/práctica en local de la biblioteca resulta ser más eficaz, porque esto permite una mayor familiarización de los niños con las diferentes colecciones y con el personal que en ella trabaja.

(20) LITTON, Gastón. Op cit. p. 31

(21) BOWER, Malvyn. Library instruction in the elementary school.
cit. por LUBANS, John. Educating the library user. New York
: Bowker, 1974. p. 18

(22) Ibid.

La relación que existe entre la escuela y la biblioteca es muy significativa, ya que ambas participan en el proceso educativo del individuo. La falta de bibliotecas escolares priva a los estudiantes no sólo el acceso a buenos libros que tratan diversidad de temas, sino también al conocimiento del funcionamiento de una biblioteca y del trabajo desarrollado por un bibliotecario. La biblioteca escolar no sólo es una colección de libros de estudio, sino que tiene una función más importante, que es relacionar al niño con el mundo maravilloso del pensamiento y de la investigación. Una biblioteca escolar, a través de su colección, personal y servicios, introduce al pequeño usuario en el manejo de los diferentes recursos documentales reunidos en la misma. El niño necesita formarse para llegar a ser un miembro responsable de la comunidad, para ello -- su preparación se inicia formalmente en la escuela primaria. Esta preparación básica indispensable debe incluir la formación del hábito de la lectura e investigación, que le ayudarán a desarrollar su capacidad de percepción, identificación y coordinación de sus experiencias esenciales para asumir dignamente el papel que le toca desarrollar en su comunidad, la sociedad, la nación y el mundo.

La importancia de la educación de usuarios en las bibliotecas universitarias es bien significativa. En Estados Unidos los bibliotecarios han estado relacionados con la educación del usuario de la biblioteca universitaria. Desde 1883 el presidente de la Universidad de Columbia en su informe anual sugería "un sistema de instrucción que iniciaría a los estudiantes en los métodos correctos para hacer más sencillo el uso de la biblioteca" (23). El primer

(23) COLUMBIA UNIVERSITY. Annual report of the president, 1883.
Cit. por IUBANS, John. Educating library user. New York
: Bowker, 1974. p. 104

intento formal para la educación de usuarios de las bibliotecas -- universitarias se dieron las Universidades de Columbia y Maryland -- en 1909 y 1919 respectivamente, a través de un curso de bibliografía.

Los cientos de artículos que han sido publicados en Estados Unidos describiendo experiencias en aplicaciones de programas de educación de usuarios, los problemas encontrados en ese intento de educación en el manejo de las bibliotecas, las experiencias individuales y las diferentes técnicas empleadas para lograr formar al usuario, certifican el interés con que los bibliotecarios han encarado su responsabilidad.

Resulta sumamente importante que el estudiante se dé cuenta de que un adecuado conocimiento acerca del manejo correcto de la biblioteca le significará un ahorro de tiempo y esfuerzo en la investigación y elaboración de trabajos, en la búsqueda de materiales documentales, mismos que encontrará con rapidez y, por lo tanto, podrá realizar sus tareas académicas con mayor facilidad. Al mismo tiempo se relacionará con la gran variedad de fuentes de información que están a su disposición y que representarán a lo largo de su carrera un valioso apoyo.

Melum (24) establece que la educación de usuarios debe ser dada en forma gradual y deberá ser impartida a medida que el estudiante vaya necesitando la información. También afirma que la educación resulta efectiva si se da en el momento en que el usuario se encuentra realmente motivado.

Para poder dar servicio a la comunidad universitaria, la biblio

(24) MELUM, Verma V. "Library orientation in the college and university". En: Wilson Library Bulletin. 46 : 1971. p. 60

teca debe conocer las necesidades de la población que tiene bajo su responsabilidad; los objetivos de los programas de educación de usuarios deben concordar con las metas generales de las bibliotecas universitarias y éstas, a su vez, deben apoyar los objetivos de la universidad. La educación de usuarios permite al estudiante conocer los mecanismos que le hacen posible allegarse la información en forma rápida y adecuada, lo que trae como consecuencia consecuencia que los recursos documentales de las bibliotecas sean aprovechados de manera eficaz, lo cual repercute en la formación de mejores profesionales, en la medida en que éstos estén mejor informados.

La biblioteca pública tiene dentro de la sociedad un papel de gran importancia como fuente de información, tanto para los estudiantes como para otros grupos de ciudadanos con intereses y necesidades diversas. Al igual que los usuarios de las bibliotecas escolares y universitarias, los usuarios que acuden a las bibliotecas públicas necesitan ser educados en el manejo de las mismas.

Kempfer expone la idea de la "necesidad que tiene cualquier persona de desarrollar habilidades que le capaciten para localizar, evaluar y analizar la información que le permite tener un criterio más amplio acerca de los temas de su interés" (25). Sin embargo, esto no es posible si las bibliotecas no tienen las condiciones necesarias en cuanto a acervo y servicios, ya que si se carece de esto el usuario no podrá desarrollar las habilidades mencionadas anteriormente, lo que traerá como consecuencia una comunidad poco informada, carente en su mayoría de interés por la lectura.

La importancia de la educación de usuarios es indiscutible, da-

(25) KEMPER, Homer. Adult education. Cit. por BOON, George S. Training laymen in the use of library. New Brunswick, N.J., State University. Graduate School of Library Science, 1970. p.

do que representa la única forma en que podrán hacer uso efectivo de la información que para ellos ha reunido la biblioteca. Es por tanto un deber inaplazable establecer los mecanismos adecuados --- para estructurar programas que cubran esta necesidad. Para ello se deberán determinar en forma clara los objetivos, contenido, duración, métodos y medios que se utilizarán para desarrollar dichos programas. Una vez seleccionados estos elementos, el curso se aplicará a una situación real y se buscarán los medios adecuados de -- evaluación que permitan probar su efectividad. Cabe mencionar lo -- que dice Bloom (26) acerca de que la educación se ha definido a menudo como un proceso que cambia actitudes en los educandos, un proceso en el cual alguien ha decidido qué cambios son posibles y deseados. Esto lleva a reflexionar en que la verdadera educación del usuario está relacionada con su comportamiento social y que es aquí donde quizá la finalidad de la educación se encuentre. Si se desea realmente cambiar actitudes se debe determinar los objetivos específicos al planear cualquier programa de educación de usuarios.

Los objetivos de los programas de educación de usuarios son percibidos en forma diferente por cada grupo de usuarios en relación con las necesidades particulares y específicas de cada uno de ---- ellos.

El objetivo final de la educación de usuarios es, sin duda, formar un usuario capaz de lograr el máximo aprovechamiento de los -- recursos y servicios bibliotecarios. Para poder evaluar los cursos de educación de usuarios es necesario establecer los objetivos es-

(26) BLOOM, B.S. Handbook of formative and summative evaluation of student. Cit. por FJALLBARNI, Nancy. "Planning a programme of library user education". En : Journal of Librarianship. 3(3) : p. 201-204, 1977.

pecíficos que permitan cuantificar los conocimientos adquiridos por aquellos a quienes están dirigidos.

Aún cuando no se pueda saber con precisión si los usuarios a través de su vida siguen manejando o no los conceptos que se les proporcionaron durante un programa de educación, el esfuerzo que se haga por dotarlos de las habilidades necesarias para satisfacer sus necesidades de información, representará siempre un beneficio para las partes involucradas: el bibliotecario y el usuario.

2.3. Metodología para la elaboración de un programa de educación de usuarios

Cecilia Vélez Salas y Ma. Angela Torres (27) establecen que los programas de educación de usuarios deben ser realistas y responder a necesidades concretas y que variarían de acuerdo a las categorías y tipos de bibliotecas. Sugieren además, que en la planeación y diseño de programas de educación de usuarios, se tomen en cuenta las siguientes fases:

(27) VELEZ Salas, Cecilia y Ma. Angela Torres. "Programa de educación de usuarios de la red de bibliotecas del área químico-médico-biológica". En : Encuentro de Bibliotecarios de la Universidad Nacional Autónoma de México (2 : México, D.F. : 14-16 nov. 1983). Significado y alcance de la biblioteca universitaria en la sociedad mexicana : ponencias. México : UNAM, DGB, 1984. p. 37 (Superación Bibliotecaria; 1)

1. La elaboración de un diagnóstico.
2. La formulación de objetivos.
3. Los contenidos del programa.
4. La instrumentación del programa.
5. La evaluación del programa.

2.3.1. Elaboración del diagnóstico

Para la elaboración de un programa de educación de usuarios es necesario llevar a cabo un análisis desde cuatro ángulos: los usuarios a los que va ha ir dirigido, los recursos humanos con los que se cuenta, así como los recursos documentales y los servicios; esto es con el propósito de definir el contexto en el cual se diseñara y desarrollará el programa.

Es indispensable hacer un estudio de usuarios, con el fin de identificarlos y conocer sus necesidades específicas, las cuales deberán estar en concordancia con los objetivos concretos del programa de educación que se pretende impartir. El estudio puede aplicarse a una población total o a una porción representativa seleccionada a través de un método de muestreo.

Otro aspecto que se debe tomar en cuenta, es el de los recursos humanos de los que la biblioteca dispone, considerando los siguientes aspectos: cantidad, preparación académica, habilidades para desarrollar y efectuar las tareas inherentes a la educación de usuarios y la experiencia en el uso y manejo de la biblioteca.

Por último, se debe considerar, para la elaboración del diagnóstico, el análisis cuantitativo y cualitativo de los recursos documentales de la biblioteca, así como precisar los tipos y modalidades de los servicios que ésta ofrece.

2.3.2. La formulación de los objetivos

Si se considera como meta de la educación de usuarios la adquisición de una conciencia del valor real de la información, a través de un proceso de aprendizaje, así como la adopción de actitudes positivas con respecto a la biblioteca y la motivación para utilizar sus recursos, se estará hablando de tres objetivos específicos. Por lo tanto, al plantear los objetivos del programa se deben considerar a los mismos en términos de comportamiento, ya que sólo así se logrará un cambio de actitud por parte del individuo hacia la biblioteca. Esto lo refuerza Mager (28) al definir a los objetivos

(28) MAGER, Robert. La confección de los objetivos para la enseñanza. México : Guajardo, 1971. p. 37

del aprendizaje como la descripción del cambio de conducta observable, que se espera alcance el individuo en un medio ambiente específico, como consecuencia de la práctica o la experiencia en la que participará.

2.3.3. Contenido del programa

El contenido del programa deberá estar en concordancia con el resultado del diagnóstico efectuado, con los objetivos planteados y con los recursos humanos y materiales disponibles. Para su elaboración se tomarán en cuenta los diferentes métodos de enseñanza que existen: conferencia, instrucción programada, visita guiada, instrucción individual, talleres, autoinstrucción, etc... y los medios auxiliares indispensables en toda conducción de aprendizaje: visuales, audiovisuales e impresos. Para la elección de los métodos de enseñanza y los medios auxiliares, se debe tener en cuenta los siguientes aspectos: el tipo de usuarios a los que va dirigido el programa, el tipo de información que se va emitir y el tipo de conducta que se pretende lograr.

2.3.4. Instrumentación del programa

Una vez efectuadas las etapas anteriores, el programa se instrumentará en base a una calendarización en donde estén señalados los días y las horas durante las cuales se llevarán a efecto las diferentes actividades contenidas en el programa. Por otro lado, es recomendable el uso de varios métodos de enseñanza y el auxilio de diferentes medios para lograr un alto porcentaje de éxito en el desarrollo del programa.

2.3.5. Evaluación

La evaluación consiste en el acopio de toda la información sobre los avances que se van obteniendo en el proceso educativo del usuario, así como la eficiencia o ineficiencia de los métodos y medios escogidos para desarrollar el programa. El análisis de esta información, obtenida a través de una evaluación continua, permitirá la retroalimentación del programa, ya sea reafirmando o modificando los objetivos, el contenido, los métodos y los medios utilizados.

2.4. Temas más comunes en la educación de usuarios

Anteriormente había quedado establecido que sólo a través de programas de educación de usuarios se podría aprovechar de una manera eficiente la riqueza que representa la información acumulada en las bibliotecas. Al planear y diseñar programas de educación de este tipo se debe tener en cuenta, después de los objetivos específicos, los problemas básicos que se pretenden resolver con el programa. Entre las preguntas más comunes que dan origen a los diferentes temas que se pueden tratar están los siguientes:

- 1) ¿Qué es y para qué sirve una biblioteca?
- 2) ¿Con qué horario funciona? ¿Qué servicios proporciona? ¿Qué se necesita para poder hacer uso de la biblioteca? ¿Cuál debe ser el comportamiento dentro de ella?
- 3) ¿En cuántas partes o secciones se encuentra dividida? ¿Dónde se ubica cada sala? ¿Cómo se encuentran ordenados los libros y demás materiales en los estantes?
- 4) ¿Qué es un catálogo? ¿Cómo funciona? ¿Cómo está organizado? ¿Cuántos tipos de catálogos hay? ¿Para qué sirve un catálogo?
- 5) ¿Cuáles son las obras de consulta y para que sirven?

6) ¿Quién es el bibliotecario? ¿Cuál es su trabajo? ¿Cuál es que puede brindar?

A continuación se incluye una serie de ejemplos que tratan de - ilustrar estas preguntas. Cabe señalar que la mayoría de los ejemplos fueron tomados de mi experiencia como instructor de personal que labora en bibliotecas públicas, la cual me permitió observar y vivir directamente cada una de estas situaciones.

La mayoría de la gente desconoce lo que es una biblioteca y cómo funciona. Así, por ejemplo para los niños puede ser un lugar -- donde se encuentran muy a gusto, ya que ahí les cuentan cuentos, - pueden iluminar dibujos y acostarse en el suelo, jugar y, tal vez, nunca los regañan como en su casa. Veamos ahora lo que es la biblioteca para los estudiantes, adolescentes y jóvenes:

- El punto de reunión con los amigos.
- El lugar donde les prestan libros gratis.
- Un lugar muy calmado donde pueden estudiar y hacer su tarea a gusto.
- Un lugar donde se pueden enterar de las últimas noticias sucedidas en la comunidad.
- Un lugar ideal para bromear con los amigos.
- El pretexto más común para entrevistarse con el novio o la novia.
- El punto de reunión del grupo escolar.
- Un lugar sumamente aburrido.
- El lugar donde enseñan como hacer diferentes cosas.

Por otra parte, otros grupos tienen una opinión diferente de la biblioteca:

- Para la gente común es un lugar donde hay muchos libros y donde trabaja aquella persona enojada y amargada.
- Para las amas de casa, la guardería donde les pueden cuidar a -- sus hijos.
- Para el político, un medio para ganar las elecciones y un lugar ideal para llevar a cabo sus juntas y asambleas.
- Para las autoridades, el lugar de castigo perfecto para aquellos trabajadores conflictivos.
- Para el hombre de negocios, un lugar donde se invierte mucho y - no se obtiene ganancia alguna.
- Para el obrero, un lugar donde sólo pueden entrar las personas - que van a la escuela.

Y así se podría seguir con los diferentes conceptos que tiene la gente acerca de la biblioteca, que son muchos, tantos como diversidad de personas hay en una comunidad y se llegaría a la conclusión de que la mayoría no sabe realmente que es una biblioteca, es más, muchos no saben si existe una en su comunidad y, si existe, - no saben dónde se encuentra.

Veamos la situación a la que se enfrentó una persona que estando de visita en un lugar de la provincia quería hacer uso de una - biblioteca pública:

- Señor, ¿me puede indicar dónde se encuentra la biblioteca pública?
 - Biblioteca pública... biblioteca pública... Ah; es donde hay muchos libros, ¿verdad?
 - Sí, ésa es.
 - Pues creo que está a dos cuadras de aquí.
-

- Señorita, estoy buscando la biblioteca pública, ¿me puede decir dónde está, por favor?
 - Realmente no sé dónde está, es más, no sé si hay alguna por aquí.
-

- Oye niño, ¿me puedes decir dónde puedo encontrar una biblioteca?
- Señor, ¿la biblioteca es el lugar dónde mi mamá me va a dejar toda la tarde encargado y donde hay muchos libros?
- ¡Sí; ¡Eso ésa; ¡Por fin;
- Pues es muy fácil llegar; está frente al Palacio Municipal.
- Gracias niño, muchas gracias.

Esta situación, que viví directamente, más los diferentes conceptos que se tienen acerca de la biblioteca me permiten afirmar que uno de los principales obstáculos para aprovechar integralmente los recursos bibliotecarios existentes es el total desconocimiento que se tiene de todo lo relacionado con las bibliotecas.

Ahora bien, supongamos que se ha logrado difundir la existencia de una biblioteca en la comunidad y que los usuarios, la mayoría - de ellos asisten por primera vez, empiezan a hacer uso de ella. Lo

más probable es que se empiecen a hacer las siguientes preguntas:

- ¿De qué hora a qué hora está abierta la biblioteca?
- ¿Funciona los sábados y domingos?
- ¿Cuánto me cobran por entrar y prestarme los libros que necesito?
- ¿Puedo escuchar música mientras estudio en ella?
- Cuando estudio mucho me da hambre, ¿puedo comer las tortas que - traje?
- Este libro me sirve muchísimo para hacer mi tarea y ya van ha cerrar la biblioteca, ¿me lo puedo llevar a mi casa?
- ¿En la biblioteca sólo hay libros?
- ¿Cómo me pueden prestar este libro y aquella revista?
- ¿Me puedo llevar este diccionario a mi casa para hacer mi tarea?
- ¿Dónde puedo encontrar los libros de historia?
- ¿Aquí puedo encontrar el libro que se llama "El coronel no tiene quién le escriba" ?
- ¿Tienen libros para niños?
- Necesito consultar la revista Proceso, ¿aquí la puedo encontrar?
- Quiero un libro que hable acerca del Monte Everest, ¿lo busco en - los libros de alpinismo?
- La persona que trabaja en la biblioteca ¿me puede hacer mi tarea?
- ¿Puedo fotocopiar esta hoja del libro que me interesa?

Estas y otras muchas preguntas se hacen la mayoría de los usuarios que asisten por primera vez a una biblioteca. En uno de mis viajes de trabajo me tocó presenciar el siguiente diálogo que ejem

plifica el total desconocimiento que se tiene de las bibliotecas y su funcionamiento:

- Señor bibliotecario, ando buscando un libro de historia del arte que me pidieron en la escuela, ¿me puede ayudar?
 - ¿De qué autor es?
 - El autor no lo sé, sólo sé que es un libro rojo y gordito.
 - ¿Ya lo buscaste en el catálogo?, preguntó el bibliotecario.
-

- El pobre usuario se quedó inmóvil mirando un enorme mueble compuesto por muchos cajones y se hizo estas preguntas:
¿Qué es ésto? ¿Cómo es posible que en este montón de cajones, por aquí y por allá, vaya yo ha encontrar lo que quiero?
-

- Señor bibliotecario no encontré (el pobre ni siquiera lo buscó) el libro que deseo, ¿usted no lo conoce?
 - No y si no lo encontraste en el catálogo, entonces no lo tenemos en la biblioteca.
-

Ante desoladoras noticias el usuario se lanzó y abrió un cajón del catálogo y ... ¡oh! ¿que es ésto? está lleno de tarjetitas y comenzó a buscar; aaa, abad, abbaci, ..., y piensa "yo no conozco el nombre del señor que escribió el libro rojo y gordito de historia

del arte, pues el maestro sólo nos dió el título... aquí sólo hay nombres de personas... bueno, mañana regresaré a ver si lo encuentro, tal vez revisando todos los cajones y con un poco de suerte - pueda encontrar lo que necesito..."

Es bastante común encontrarse con este tipo de situaciones. Por un lado, el usuario que tiene incompletos los datos del libro que requiere y que piensa que, con sólo darle a la persona que trabaja en la biblioteca los datos físicos del libro, el título o el tema que trata, ésta podrá ayudarle en forma rápida y eficiente. Y, por otro lado, el total desconocimiento que tienen tanto el usuario -- como el bibliotecario acerca del funcionamiento general de una biblioteca.

Otra de las dificultades frecuentes en el uso de los recursos - bibliotecarios es la ignorancia de todo lo referente a las distintas colecciones, quizá sea la de consulta en donde se da con más frecuencia, que forman los acervos de las bibliotecas y su uso. - Veamos la siguiente situación:

- Señor bibliotecario me pidieron en la escuela investigar que día es el cumpleaños de Pancho Villa y no lo he podido encontrar.
- ¿Cómo que no lo has podido encontrar?
- Sí, ya consulté todos los libros que hablan de la Revolución Mexicana y no lo encuentro.
- ¿Ya investigaste en las obras de consulta?
- ¿Las qué?
- Las obras de consulta.

- ¿Y esas cuáles son?
- Son todos los materiales que se encuentran en la sala de consulta, tales como: diccionarios, enciclopedias, atlas, manuales, -- directorios, etc.
- Pero yo no busco direcciones, ni significados de palabras, yo -- sólo quiero la fecha del cumpleaños de Pancho Villa.
- De todas maneras la información que buscas la podemos encontrar en un diccionario biográfico.
- ¿De verdad?
- Ven, te lo voy a demostrar.
- ¿Satsifecho?
- Si señor bibliotecario, tenía usted razón, encontré rápidamente la información que necesitaba.
- Para la próxima ocasión recuerda que las obras de consulta nos -- proporcionan información de manera rápida y concreta.

Por otro lado, la mayoría de los usuarios desconoce por completo cuál es el trabajo del bibliotecario, e inclusive, el mismo bibliotecario, convirtiéndose esto en otro problema común en las bibliotecas. Esto lo pude comprobar en una situación que me tocó vivir -- en una biblioteca pública del Estado de Yucatán:

- No encuentro el libro que busco, quizá mañana con un poco de -- suerte lo logre--dice un joven--
- Cómo que mañana, si el trabajo es para pasado mañana, le contes-

ta un amigo que lo acompañaba.

- Si, pero ya me desesperé.
- Oye, ¿por qué no le preguntas a aquel señor?
- Yo no, mejor tú, es que se ve que es muy enojón, preguntale cómo puedo encontrar el libro que busco.
- Señor necesitamos un libro que trate el tema de historia de la ciencia y no lo encontramos en el fichero.
- Se llama catálogo -contesta malhumorado el bibliotecario- y si no está en el catálogo no lo tenemos.
- Bueno, lo que pasa es que no conocemos el autor y no lo supimos buscar.
- Yo estoy muy ocupado (el bibliotecario estaba leyendo un periódico) para poder atenderlos. Vayan al mostrador de préstamo y preguntente a Héctor, él de seguro sí les podrá ayudar ya que se sabe de memoria todos los libros que hay en la biblioteca.
- Gracias señor.
- Oye, ¿quién será Héctor? -pregunta uno de ellos-
- Pues supongo que ha de ser el otro bibliotecario.
- ¿Y él podrá ayudarnos?
- ¡Claro! Debe ser su obligación aprenderse todo lo de la biblioteca de memoria.
- Entonces supongo que debe ser muy difícil ser bibliotecario...

Y así podría seguir narrando historias de la vida diaria que suceden en las bibliotecas y que al paso del tiempo se transforman en problemas comunes que dificultan el uso de las mismas. Estas experiencias ofrecen una orientación acerca de los temas, que en

ma regular, deben incluirse en los programas de educación de usuarios. A partir de ello es posible formular el siguiente programa:

a) La biblioteca

- Concepto
- Reglamento
- División física
- Colecciones que la forman y su arreglo
- Servicios

b) El catálogo

- Concepto
- Tipos
- Organización
- Manejo
- Importancia

c) Las obras de consulta

- Descripción
- Manejo
- Importancia

2.5. Métodos y medios para desarrollar un programa de educación de usuarios

Dentro de este punto se presentan los métodos de enseñanza que más comúnmente se utilizan en la educación de usuarios. Entre los más representativos están: conferencias, visitas guiadas, manuales de instrucción programada y cursos formales de bibliografía. Estos métodos se auxilian con algunos medios tales como: grabaciones, transparencias, películas, carteles, hojas informativas, acetatos, video-grabaciones, folletos, fotocopias, etc.

La elección del método y los medios auxiliares para la educación de usuarios depende de la situación particular en la que se impartirá el curso.

En el momento de hacer la selección del método será conveniente tomar en cuenta los resultados de una investigación realizada por Rigg (29), acerca del mayor aprovechamiento de la información proporcionada a los usuarios. El nos dice, a través de su estudio, que los usuarios retienen un 10% de lo que leen, 20% de lo que oyen, 30% de lo que ven, 50% de lo que leen y oyen, 70% de lo que ellos mismos dicen y 90% de lo que se practica inmediatamente después de recibir una explicación.

Esto último me lleva a considerar que cualquiera que sea el método escogido para llevar a cabo la educación de los usuarios, la práctica será un factor importante para lograr un mejor aprovechamiento del programa. Asimismo, creo que a través de un sólo método no será posible transmitir adecuadamente todos los conocimientos - formarán parte del curso, por lo que quizá será necesario pensar -

(29) RIGG, R.P. Audiovisual aids and techniques. Cit. por FJALLBRANT, N. "Planning a programme of library user education". En: Journal Librarianship. 3(1) : p. 203-209, 1977.

en la combinación de varios métodos que permitan enriquecer el proceso.

Algunos bibliotecarios opinan que la educación debe impartirse forma individual y en el momento justo en que el usuario tiene la necesidad de la información. Sin embargo, dado el gran número de usuarios que requieren auxilio, no es posible considerar solamente este método de educación. Entre las desventajas que representa, están:

- a) El bibliotecario emplearía demasiado tiempo en atender en forma individual a cada usuario.
- b) La demanda de información puede no coincidir con la disponibilidad del bibliotecario para resolverla.
- c) Las preguntas y las inquietudes serían en muchos casos repetitivas.
- d) La educación sería esporádica y no sistemática.

En base a estas breves consideraciones pienso que se hace indispensable conocer los métodos que permitan educar a los usuarios de manera colectiva, pero dando en todo momento y dentro de cualquier modalidad el toque personal que los lleve a considerar la buena disposición del bibliotecario para auxiliarlos en aquellos casos en que lo requieran.

Los medios de educación de usuarios pueden ser divididos en: impresos para una educación individual o en grupo y los que se pueden usar en ambos casos. La educación tradicional ha hecho uso con

siderable de la conferencia para abarcar grupos muy numerosos, la visita guiada para grupos pequeños y la ayuda individual.

A continuación se presentarán algunas características de los métodos más comunes con el fin de conocer las ventajas y desventajas de cada uno de ellos. Al mismo tiempo se expondrán los medios auxiliares que se utilizan para desarrollarlos.

2.5.1. La visita guiada

Uno de los métodos más usados en la educación de usuarios es la visita guiada. Esto puede ser confirmado a través de los trabajos de Marquis (30) y Phipps (31), realizados con catorce años de diferencia entre uno y otro; ambos encontraron que un gran número de bibliotecas norteamericanas aplica este método para educar a sus usuarios.

Sin embargo, Phipps en su estudio y en base a la opinión de algunos bibliotecarios encuestados, establece "que éste es uno de los métodos menos efectivos, si se usa solo" (32). Se considera que la visita guiada es efectiva para familiarizar al usuario físicamente

(30) MARQUIS, J. "Education library users". En : College & Research Libraries. 29: p. 423-431, 1973.

(31) PHIPPS, Bárbara H. "Library instruction for the undergraduates". En : College & Research Libraries. 29: p. 411-423.

(32) PHIPPS, Bárbara H. Ibid.

con la colección, el personal y los servicios de la biblioteca, - mientras que generalmente ha resultado inefectiva como método de - enseñanza en el manejo del catálogo, obras de consulta, etc.

Por muchos años las visitas guiadas fueron dirigidas por un miembro del personal de la biblioteca y consistían en guiar a un grupo de personas que no conocían la biblioteca, mostrándoles en forma superficial la ubicación de los servicios, materiales y áreas en que está dividida, al tiempo en que se les hablaba brevemente del funcionamiento de la institución. Sin embargo, a medida que las bibliotecas y las colecciones se han hecho complicadas y el número de -- usuarios ha aumentado, los bibliotecarios han buscado la forma de seguir aplicando este método aprovechando modalidades que permitan educar a grupos más numerosos sin ocupar demasiado tiempo en ello.

Entre estas modalidades están las visitas autoguiadas con base en guías impresas o grabadas, presentaciones por medio de transparencias, películas, video-grabaciones, etc., para conducir a los - nuevos usuarios a través de la biblioteca.

Entre las modalidades de la visita guiada antes mencionada se - pueden mencionar las siguientes experiencias:

La visita guiada impresa surgió en la Universidad de Delaware, como resultado de una evaluación de la visita guiada tradicional - que se daba en dicha institución a los estudiantes de nuevo ingreso. Se consideró que era inadecuada por las siguientes razones:

- 1) El bibliotecario empleaba mucho tiempo, ya que los estudian-

tes se dividían en grupos de doce para ser conducidos durante una hora.

- 2) Los estudiantes no recibían suficiente información sobre los materiales relacionados con su especialidad.
- 3) Algunos estudiantes no podían oír ni ver al bibliotecario.
- 4) Los estudiantes no podían detenerse a observar algún material de interés para ellos.

Por estas razones se buscaron nuevos medios que auxiliaran tanto al bibliotecario como al usuario y se decidió experimentar con una visita guiada en forma impresa. El manual que se elaboró examina 79 puntos de la biblioteca, incluyendo dió publicaciones específicas que el estudiante tenía que consultar para dar respuesta a un problema que se incluía dentro de la guía; contando además con un plano de la biblioteca.

Las ventajas que presenta esta modalidad de visita guiada son las siguientes:

- 1) La visita guiada puede ser programada a conveniencia del usuario.
- 2) Una vez estructurada no necesita de la presencia del bibliotecario.

Por otro lado, su evaluación revela que los estudiantes retie--

nen mejor la información que reciben a través de la forma impresa. La guía puede experimentarse primero en mimeógrafo (prueba piloto) y después imprimirla de manera definitiva.

La mayoría de los bibliotecarios que han experimentado con este método dicen que es muy útil para introducir al usuario a la biblioteca, algunos comentan no haber abandonado la visita guiada tradicional sino que consideran la guía impresa como un complemento para aquellos usuarios con los que se lleve a cabo la visita. En algunas bibliotecas la guía impresa ha sido sustituida, en forma exitosa, por una grabación, principalmente para la explicación de la división física de la biblioteca, pero no para temas tan importantes como el uso del catálogo. La visita guiada grabada puede usarse en forma continua.

En el Prince George's Community College se llevó a cabo una experiencia bajo esta modalidad de visita guiada. El programa que allí se siguió estaba dividido en dos partes: una visita guiada a través de una grabación y una tarea que permitía al estudiante usar los diferentes materiales documentales y el catálogo. El estudiante que tomaba el curso recurría al departamento de consulta para obtener la grabación, se le indicaba dónde debería comenzar el recorrido y se le entregaba el mapa de la biblioteca, además de la tarea que debería realizar. El curso se daba en combinación con el maestro de la materia de la clase de inglés, quien enviaba a los estudiantes a la biblioteca y era él quien evaluaba la tarea que se hacía después de la visita. El usuario que seguía las instrucciones a través de la grabación, se auxiliaba con el mapa numerado de la biblioteca, así como con unas instrucciones estratégicamente co

locadas, la grabación lo llevaba a familiarizarse con todas las -- secciones de la biblioteca.

La tarea estaba diseñada para dar al estudiante experiencia en el uso de los materiales documentales.

Las ventajas de esta modalidad de visita guiada son:

- 1) Una visita guiada grabada puede ser una manera objetiva de introducir grupos grandes a la biblioteca.
- 2) Los estudiantes sólo aprietan un botón y la cinta hace el - resto.
- 3) Los usuarios pueden solicitar el curso cuando lo deseen.
- 4) Las cintas grabadas se pueden poner al día fácil y rápidamente sustituyéndolas o borrándolas, lo que permite mantener al día el curso.

La desventaja principal para aplicar este método está en el --- costo de las grabadoras, que en nuestro país es bastante elevado.

Otra modalidad de visita guiada es a través de películas o video-grabaciones. En la búsqueda de nuevos métodos de enseñanza en el manejo de la biblioteca se ha experimentado también con los medios mencionados anteriormente.

Con respecto a las películas, Heroux establece que "éstas son un buen medio de educar al usuario porque la gente es receptiva a ---

través de todos los sentidos" (33). Las películas están diseñadas para activar el sentido de la vista y del oído, para recibir y — asimilar información nueva. Es más, las películas permiten a la — persona receptora darse cuenta en forma más precisa y real de los temas tratados.

Para establecer el estado que guardan las películas producidas para la educación de usuarios Heroux (34) realizó una encuesta enviando cuestionarios a 28 bibliotecas norteamericanas y canadienses en 1973; de ellas, 23 eran universitarias, 4 públicas y 1 escolar. El predominio de las bibliotecas universitarias en la elaboración de películas para la educación de usuarios, establece Heroux, no — es de ninguna manera sorprendente, ya que son estas instituciones las que a menudo tienen el presupuesto, los recursos y el equipo — necesarios para elaborarlas y al mismo tiempo son las que cuentan con mayor número de usuarios a los que tienen que educar.

El objetivo de la encuesta era saber si esas bibliotecas habían producido sus propias películas, si aún las estaban usando, su formato, quien era el encargado de manejarlas, su costo y las técnicas empleadas en su producción. De las bibliotecas encuestadas, 16 respondieron que la película había sido producida en forma interna, 3 dijeron estar usando aún películas en la educación de sus — usuarios y 7 respondieron que ya habían cambiado de método. Entre — las razones que argumentaron para tomar esta decisión están las siguientes: la dificultad para actualizar la información contenida — en la película; poca flexibilidad para tratar los temas y el alto costo de los materiales para su producción.

-
- (33) HEROUX, Ronald G. Motion pictures in library users instruction.
Cit. por LUBANS, John Jr. Education the library user. New
York : Bowker, 1974. p. 318-329
- (34) HEROUX, Ronald G. Ibid.

Aún cuando las actuales técnicas para hacer videos y películas están relacionadas por muchas razones, se puede hacer una breve comparación entre ambas. Siendo similares las técnicas de estos dos métodos audiovisuales para la captura de la acción, el video es un poco más sencillo de elaborar. Tal vez la desventaja en ambas modalidades es el alto costo de los materiales y equipos para su elaboración y posterior proyección, lo cual dificulta su aplicación en nuestro país en las actuales circunstancias.

Otra de las modalidades de la visita guiada es el diaporam (transparencias con grabación) para guiar al usuario a través de la biblioteca. Parece ser que éste es el método más factible y efectivo para aplicar en la educación de usuarios, ya que es sumamente flexible y menos costoso. Newman (35) relata una experiencia, obtenida en el Kirkwood Community College Learning Resources Center, donde después de haber experimentado durante cinco años con diversos métodos incluyendo videos, la visita guiada tradicional, conferencias y manuales, finalmente lograron la comunicación deseada con los usuarios desarrollando un programa cuya base principal era un diaporama. Las transparencias hacen la función de la visita guiada mostrando tanto los servicios de la biblioteca como el personal clave en ella. Para complementar la presentación básica de las transparencias se pueden establecer algunos trabajos prácticos que permitan familiarizar al usuario con las diferentes áreas y materiales de la biblioteca.

Este método de visita guiada ha sido empleado también en la Uni-

(35) NEWMAN, J. "Library orientation in the community collage". En : Wilson Library Bulletin. 27: p. 24-27, 1972.

versidad de Southern Illinois. El curso a través de diaporama incluye los siguientes temas:

- 1) Arreglo físico de la biblioteca.
- 2) Descripción de recursos.
- 3) Directrices generales del arreglo físico de la colección.
- 4) Uso del catálogo.

Las presentaciones se hacen al principio de semestre. Se recomienda pasar el diaporama después de haber realizado una visita guiada tradicional y complementarlo con un manual.

Las ventajas que presenta esta modalidad son :

- 1) Las transparencias pueden ser elaboradas en forma interna, incluso por el mismo bibliotecario.
- 2) Las innovaciones pueden ser agregadas fácilmente por medio de nuevas transparencias.
- 3) Se pueden seleccionar las transparencias que ilustren la plática según las necesidades del grupo.
- 4) Hay flexibilidad para presentar nuevos temas.
- 5) Su costo de elaboración es relativamente reducido.

- 6) Se requiere poco equipo tanto para elaborar como para proyectar el diaporama.

En forma general se puede concluir en base a las experiencias de los diversos investigadores que se han interesado en el tema, que la visita guiada, bajo sus diversas modalidades, es la más recomendable para poner al usuario en contacto con la biblioteca y sus servicios, pero deberá ser reforzada con otros métodos que permitan al mismo usuario adentrarse en el manejo de sus materiales y el catálogo.

2.5.2. La conferencia

Con base a los estudios realizados por Phipps (36) en escuelas norteamericanas se estableció que la conferencia es, después de la visita guiada, el método más usado para educar usuarios.

La conferencia tradicional se lleva a cabo en el local de la biblioteca y es dictada, generalmente, por el bibliotecario; se recomienda que su duración no sea mayor a una hora. Hay bibliotecarios que a veces pretenden dar una serie de conferencias cuya duración -

(36) PHIPPS, Bárbara H. Op cit. p. 54

varia de dos a seis horas, abarcando los temas más ampliamente. Esto no es recomendable, ya que se volvería tedioso y provocaría aburrimiento.

Existen algunas modalidades de la conferencia que se auxilian en diferentes medios audiovisuales para tratar de hacerlas más claras e interesantes. Cliffe asegura que "las ayudas audiovisuales son esenciales en las conferencias modernas, ya que al ilustrar la charla se logra captar la atención del grupo y, al mismo tiempo, el usuario retiene con mayor facilidad los conceptos e identifica los sitios de su interés" (37).

Los temas que se tratan más comúnmente a través de las conferencias son:

- 1) Servicios.
- 2) Políticas.
- 3) Reglamento.
- 4) Colección.
- 5) Arreglo físico de las colecciones.
- 6) Uso del catálogo.
- 7) Manejo de las obras de consulta.

Entre las desventajas que presenta el método de la conferencia se menciona, casi siempre, que se programa cuando los usuarios no requieren la información que se les está dando, con respecto a esto Ford establece que "la conferencia que se da a los estudiantes al principio del año escolar puede considerarse una pérdida de tiempo.

(37) CLIPPE, G.R. "Education and training for staff and user". En : ASLIB Proc. 25: 1975. p. 331

La biblioteca, dada la vaga relación que existe entre la vida académica y ella, tiene poco atractivo para un estudiante en etapa de adaptación a la vida universitaria. Las conferencias, al igual que las visitas guiadas, basan su éxito en la memoria del estudiante. Muy a menudo el bibliotecario se pierde en su terminología o se dedica a repartir su reglamento" (33).

Estos conceptos vertidos por Ford nos llevan a considerar que la conferencia no debe ser dada dentro de la primera semana de clases, en la que el estudiante se está integrando a su nuevo ambiente. Otra de las desventajas de las conferencias es que en grupos numerosos se pierde la atención. Por otro lado, las ventajas que ofrece la conferencia son las siguientes:

- 1) La conferencia, junto con la visita guiada, constituyen los medios más sencillos de educación de usuarios.
- 2) No se requiere de grandes inversiones para su estructuración.
- 3) Los materiales y equipo, aún cuando se usen algunos materiales audiovisuales, no son excesivamente costosos.
- 4) Permite al bibliotecario el contacto directo con el usuario y, de esta manera, establecer un diálogo.
- 5) A través de la conferencia se puede enseñar tanto el aspecto físico de la biblioteca y sus materiales como su manejo.

(33) FORD, G. "Research in user behaviour in university libraries".
En : Journal of Documentation. 29: 1973. p. 35-106

Se debe apoyar a los usuarios que hayan recibido conocimientos a través de la conferencia, ya que aunque ésta haya sido excelente se requiere de una secuencia que reafirme dichos conocimientos. El manual de la biblioteca podría ser un buen medio para permitir al usuario profundizar más sobre algunas dudas que le hubieran quedado después de la conferencia.

2.5.3. Cursos formales de bibliografía

Uno de los medios para educar a los usuarios en el manejo de la biblioteca, principalmente en las universitarias, es el curso formal de bibliografía. En gran número de universidades norteamericanas estos cursos son parte del plan de estudios, aunque se ofrecen de manera optativa. Los cursos varían de una universidad a otra, su duración va desde una hasta treinta horas y son impartidos a los estudiantes que inician trabajos de investigación, generalmente en el segundo o tercer año de la carrera. La estructura de los cursos es similar en las diferentes universidades y, por lo regular, incluyen los siguientes temas:

- 1) Definición de los objetivos de investigación.

- 2) Conocimiento de la biblioteca y sus servicios.
- 3) Manejo de las fuentes de consulta especializadas.
- 4) Recuperación de la información aparecida en las publicaciones periódicas.
- 5) Redacción de trabajos.
- 6) Conocimiento del personal y los servicios que éste brinda.
- 7) Conocimiento de los bancos de datos.

Un curso formal de bibliografía puede presentarse en varias modalidades. La forma tradicional es aquella en la que el bibliotecario da la información a los grupos y los pide realicen tareas relacionadas con el campo de su interés y que servirán de evaluación inmediata. Una segunda modalidad es aquella en la que cada tema es tratado en forma individual por personas especializadas.

Este segundo método puede ser sumamente costoso, ya que se necesita un grupo de personas preparadas, además del bibliotecario-coordinador.

Tradicionalmente, los cursos formales de bibliografía eran presentados a través de conferencias; ahora, éstos se complementan o se sustituyen por medios audiovisuales o instrucción programada, lo que hace que el usuario tome el curso cuando se encuentre realmente motivado a hacerlo. En la Universidad de Alaska se lleva a

cabo un curso de bibliografía a través de una instrucción programada en la que cada estudiante realiza una serie de pequeñas tareas a lo largo del semestre; el curso representa un crédito para el estudiante dentro de su currícula.

Rader (39) recomienda tomar en cuenta los siguientes puntos en la planeación de cursos formales de bibliografía:

- 1) El curso debe representar créditos para el usuario.
- 2) Debe ser planeado e impartido por bibliotecarios profesionales.
- 3) Debe planearse con mucho cuidado y anticipación.
- 4) Los objetivos del curso deben establecerse claramente y ser comunicados a los usuarios.
- 5) El curso debe complementarse con la ayuda de medios audiovisuales para hacerlo más atractivo.
- 6) Debe ser impartido en base a las necesidades particulares de cada estudiante, el que deberá relacionar las tareas del curso con el tema de su interés.
- 7) Se debe tener cuidado en no pensar que se trata de un curso de bibliotecología. Los usuarios que van a tomar el curso -

(39) RADER, Hannelore. Formal courses in bibliography. Cit. por LUBANS, John. Educating the library user. New York : Sovlar, 1974. p. 292

de bibliografía no aspiran, de ninguna manera, a un título de bibliotecología.

- 8) El programa deberá hacer énfasis en los temas más importantes, tales como: el catálogo y su uso, sistemas de clasificación, obras de consulta y manejo de índices.
- 9) La teoría debe ser complementada con la práctica.
- 10) Se debe tener la seguridad de que el tema tratado haya quedado comprendido antes de seguir adelante.
- 11) El curso deberá representar para el usuario el medio de reconocer la importancia de la biblioteca en la resolución de sus necesidades de información.
- 12) Se deben establecer los mecanismos de evaluación adecuados.

Este método del curso formal de bibliografía, como antes mencioné, es muy usado en bibliotecas universitarias, ya que los estudiantes de este nivel requieren de información que los auxilie en sus trabajos de investigación, principalmente en sus tesis.

El bibliotecario irá dando al estudiante, en forma sistemática, los conocimientos necesarios para encontrar, interpretar, manejar, organizar y presentar la información. Este método de educación de usuarios requiere de una cuidadosa preparación realizada por el bibliotecario en cooperación con los maestros.

Entre las ventajas que presenta este método están las siguientes:

- 1) Es el método más formal dentro de la educación de usuarios.
- 2) Es fundamentalmente un curso de introducción a la biblioteca y la bibliografía, en el cual las técnicas de investigación juegan un papel muy importante.
- 3) El curso representa créditos en la currícula del estudiante y éste puede considerarse factor de mucha motivación.

Las desventajas que presenta son:

- 1) Requiere contar con un bibliotecario de tiempo completo para su estructuración y aplicación.
- 2) Su costo resulta elevado.
- 3) La biblioteca debe contar con medios audiovisuales que complementen el curso.
- 4) El estudiante necesita dedicar un tiempo considerable para tomar el curso y en aquellos casos en que no está prevista la otorgación de créditos, el usuario podría considerarlo como una carga adicional poco atractiva.

2.5.4. La instrucción programada

La instrucción programada, que en los últimos años ha sido aplicada a diversas materias en un intento por facilitar la enseñanza, se ha experimentado también en el campo de la educación de usuarios en tres modalidades:

- a) Instrucción programada por medio de manuales.
- b) Instrucción programada por medio de máquinas de enseñanza.
- c) Instrucción programada por medio de computadoras.

La instrucción programada es un medio viable para personalizar la enseñanza cuando el tema tratado comprende una parte teórica y una parte práctica. El término instrucción programada comprende enseñanza de un método de trabajo. En Estados Unidos se han llevado a cabo algunas experiencias con este método, principalmente a nivel universitario, para probar su utilidad. Aun cuando parece ser que los resultados no presentan diferencias significativas entre este método y los métodos tradicionales en cuanto a los conocimientos obtenidos y los cambios de actitudes, se considera que es una innovación que presenta ciertas ventajas que se mencionarán más adelante.

En Estados Unidos se organizó, en forma experimental, un curso de instrucción programada aplicada a la educación de usuarios. El experimento se aplicó a un grupo de estudiantes que se dividió en tres partes al azar, de las cuales una parte recibió una conferen-

cia tradicional, otra recibió instrucción programada por medio de un diaporama y el último grupo, que actuó como grupo testigo, no recibió ninguna información. Se llegó a la conclusión de que el grupo que recibió la instrucción programada y el que fué tratado con el método tradicional tuvieron un mejor desempeño que el grupo que actuó como testigo, estableciendo además que en los dos primeros grupos no existió una diferencia significativa, en cuanto a un mayor o menor aprendizaje. En el Earlham College de Richmond, Indiana, se han llevado a cabo experiencias semejantes en las que los resultados han sido los mismos que los de Wandt, aún cuando se dice que los estudiantes que recibieron la información por medio de la instrucción programada se integraron más rápidamente al proceso de investigación.

En el campo de la instrucción programada por medio de manuales, Dudley (40) habla de las siguientes experiencias realizadas en la Universidad de California en los Angeles, donde se ha aplicado en los últimos cinco años un manual diseñado para este tipo de instrucción. Este manual está estructurado en forma de tareas con veinte ejercicios que permiten al estudiante conocer diversos aspectos de la biblioteca, desde el aspecto físico, que se presenta a través de una visita guiada por medio de señales y un mapa, hasta el uso del catálogo, manejo de obras de consulta, clasificación, microformatos, bases de datos, etc.

Una de las modalidades de la instrucción programada que está tomando importancia es la que se lleva a cabo por medio de computa-

(40) DUDLEY, Miriam. The self-paced library skills program at UCLA College Library. Cit. por LUBANS, John. Empowering the library user. New York : Bowker, 1974. p. 130-133

dora. Clark informa acerca del uso de la computadora en el campo de la educación de usuarios por medio del método CAI (Computer Assisted Instruction). El primero en recomendar el uso de la computadora en la educación de usuarios fué un señor de apellido Axeen, como parte de su tesis doctoral. Axeen organizó el material que él había recibido en el curso de introducción a la biblioteca dentro de la universidad, en catorce unidades de instrucción para la computadora. Su formato, incluyendo la presentación de la información en la pantalla seguida de un pequeño diálogo, según él, asegura la transferencia de conceptos al estudiante.

Con base a las experiencias obtenidas por los autores e instituciones antes mencionadas, se pueden englobar las ventajas y desventajas de este método de educación de usuarios:

Ventajas:

- 1) Es un método de auto-enseñanza y, por lo tanto, requiere poca participación del bibliotecario una vez estructurado.
- 2) El programa completo puede ser revisado y evaluado antes de ser aplicado.
- 3) El usuario puede trabajar en forma independiente.
- 4) El usuario debe comprender un punto y dominarlo antes de pasar al siguiente, por lo que la práctica está implícita.

- 5) Este método permite educar a un gran número de usuarios.
- 6) Permite una retroalimentación inmediata.

Desventajas:

- 1) Las máquinas sólo pueden ser usadas por un usuario a la vez.
- 2) Se requiere de técnicos, psicólogos y especialistas en la materia para estructurar la secuencia de preguntas.
- 3) Los conceptos son difíciles de transmitir.
- 4) No existe un contacto directo con el usuario.
- 5) Su costo es sumamente elevado en el uso de computadoras.

Por otro lado, la duración del curso varía, ya que cada usuario realiza el trabajo de acuerdo a su propio ritmo.

Estos son los métodos y los medios más comúnmente utilizados en la educación de usuarios. Se analizaron las ventajas y desventajas de cada uno de ellos y se puede establecer que la elección de los mismos, deberá hacerse sobre la base de las características y necesidades del grupo al cual va dirigido el programa.

3. ESTADO DE TAMAULIPAS

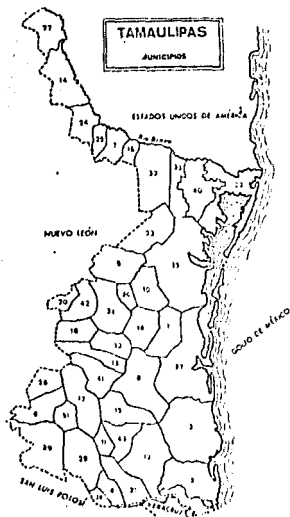
Los siguientes son algunos aspectos del Estado de Tamaulipas, lugar donde se piensa desarrollar el programa de educación de usuarios:

3.1. Situación geográfica (41)

El Estado de Tamaulipas limita al norte con los Estados Unidos de Norteamérica; al sur, con los Estados de Veracruz y San Luis Potosí; al este, con el Golfo de México y al oeste, con los Estados de Nuevo León y San Luis Potosí. Tiene una extensión de aproximadamente 73, 600 Km cuadrados, ocupando el séptimo lugar de extensión en la República Mexicana. Tiene 433 Km de litoral desde el Municipio de Matamoros hasta el de Ciudad Madero. Su territorio se divide en las siguientes zonas: Zona Norte o Zona del Río Bravo; la del Sur; la del Este o Zona Costera; la del Oeste y la Zona Central. Una cuarta parte del territorio tamaulipeco lo constituye la porción montañosa, formada por los sistemas: Sierra de Panzacán, Sierra de San Carlos, Sierra de los Maratines, Sierra de Tamaulipas o Central, Sierra San José de los Ruzies, Sierra de las Palmas, Sierra Madre, Cadenas Montañosas Independientes y Mesetas. Los ríos que atraviesan el Estado son: Río Bravo, Río Conchos o San Fernando, Río Furiación o Soto La Marina; cuenta también con bastantes lagunas.

(41) Biografía del Estado de Tamaulipas. México : Fernández, 1986.
382 p. (Colec. Patria)

El clima es cálido en las costas, templado en el SE y frío en las cumbres de la Sierra Madre. En el norte es extremo y en el sur templado, lluvioso en las costas y escaso de lluvias en la parte central. Tamaulipas se divide en 43 municipios que son los siguientes:



1. Abasco
2. Aldama
3. Altamira
4. Antiguo Morelos
5. Burgos
6. Bustamante
7. Caceres
8. Casa Aleman
9. Ciudad Madero
10. Cuernavaca
11. Gomez Farías
12. Gonzalez
13. Guadalupe
14. Guerrero
15. H. Urdaz
16. Hidalgo
17. Jaujave
18. Jimenez
19. Llera
20. Mainero
21. Monte
22. Matamoros
23. Madero
24. Nier
25. Miguel Aleman
26. Michoacan
27. Nuevo Laredo
28. Nuevo Morelos
29. Ocampo
30. Padilla
31. Salinas
32. Reynosa
33. Rio Bravo
34. San Fernando
35. San Nicolas
36. Soto la Marina
37. Tamico
38. Tula
39. Valle Hermoso
40. Victoria
41. Villagrán
42. Xicoténcatl

3.2. Población (42)

La población del Estado de Tamaulipas es de 3, 209, 454 habitantes según cifras del año de 1985. Las ciudades más pobladas del Estado son: Tampico con 180, 000; Nuevo Laredo con 143, 000; Matamoros con 138, 000; Reynosa con 137, 000; Ciudad Victoria con 115, 000; Ciudad Madero con 110, 000 y Ciudad Mante con 90, 000. El número de la población varía por ser un Estado fronterizo.

3.3. Economía (43)

La densidad de población más alta del Estado se ha formado en el curso inferior del Pánuco por la riqueza de los mantos petrolíferos. Como la mayor parte del Estado se localiza en la planicie costera, se facilitan las comunicaciones favoreciendo así el comercio exterior, cuyos centros principales son Nuevo Laredo y Matamoros en la frontera y Tampico en el sur. La principal industria tamaulipeca es el petróleo, siendo Ciudad Madero su gran centro industrial petrolero. La industria despepitadora y la fabricación de aceite y grasas vegetales se desarrollaron paralelamente con la construcción -

(42) Biografía del Estado de Tamaulipas. Op cit. p. 74

(43) Op cit. p. 74

de distritos de riego. Tamaulipas es también un Estado que sobresale por su importancia agrícola y ganadera, siendo los municipios con más producción en esta región los de San Fernando, Jaumave, -- Elera, Guerrero, Méndez, Reynosa, Matamoros, Nuevo Laredo y Mante. Tamaulipas es uno de los principales centros económicos de la República por su situación geográfica y por la intensa actividad comercial, agropecuaria, forestal, petrolera y bancaria que desarrolla.

3.4. Educación (44)

Tamaulipas se distingue por el alto nivel de escolaridad de sus habitantes. El presupuesto que el Gobierno Estatal asigna a este renglón es uno de los más altos de la República, razón por la cual hay escuelas de todos los tipos y en casi todo el Estado; hay urbanas, rurales, estatales, federales y particulares. Existe en la entidad un número considerable de escuelas de nivel superior, entre las que sobresalen: La Universidad Autónoma de Tamaulipas, La Normal Superior de Ciudad Victoria, El Instituto Tecnológico Regional de Nuevo Laredo y La Normal Superior de Tampico. Existen numerosas escuelas preparatorias y de nivel medio superior, secundarias y primarias. Además de todos estos centros docentes hay un buen número de centros de alfabetización.

(44) Op cit. p.74

3.5. Situación bibliotecaria

3.5.1. Panorama general

El estado que guardaban hasta hace poco las bibliotecas públicas en nuestro país era otra de las múltiples carencias que en materia bibliotecaria padecíamos. Se puede afirmar que la escasa cantidad y calidad de este tipo de bibliotecas traía como consecuencia su total desconocimiento y la insatisfacción de las necesidades de información de la sociedad. El tema de las bibliotecas públicas en México se ha tratado a través del tiempo en diferentes ponencias, informes, reuniones, mesas redondas, investigaciones y jornadas, las cuales, en su conjunto, motivan las siguientes reflexiones:

- a) El establecimiento de bibliotecas públicas se ha llevado a cabo sin ningún tipo de planeamiento.
- b) La mayor parte de los locales que albergan a este tipo de bibliotecas son adaptados y no reúnen el mínimo de condiciones para ofrecer un buen servicio.
- c) Los recursos destinados a las bibliotecas públicas, la mayoría de las veces, son insuficientes.

- d) Las colecciones de este tipo de bibliotecas resultan incompletas, inadecuadas y obsoletas.
- e) La organización de estas bibliotecas, así como la preparación técnica de sus colecciones resulta, la mayoría de las veces deficiente.
- f) Los salarios que devengan los empleados son sumamente bajos, lo cual provoca la carencia de personal capacitado.
- g) Los horarios de servicio son interrumpidos a veces después del medio día, los sábados y algunos periodos de vacaciones.
- h) Algunas bibliotecas no ofrecen el servicio de préstamo a domicilio, limitando muy seriamente la actividad y finalidad que corresponde a la biblioteca pública.
- i) Por último, la mayoría de las bibliotecas públicas no realizan adecuadamente el servicio de extensión bibliotecaria.

En la actualidad algunas situaciones han sido resueltas y en otras se hacen intentos por solucionar los problemas.

En 1983 (45) existía un total de 82 bibliotecas en el Estado de Tamaulipas, 53 eran escolares; 2 públicas; 6 de nivel medio superior

(45) México. Secretaría de Educación Pública. Dirección General de Bibliotecas. Dirección de Investigación y Desarrollo de Recursos. Avance del Programa Nacional de Bibliotecas Públicas en el Estado de Tamaulipas: una evaluación. México: SEP, 1986. 40 p.

; 8 universitarias y 1 especializada. De esas 82, 52 eran sostenidas por el gobierno federal, 1 por el gobierno estatal, 6 por gobiernos municipales, 14 por particulares y 9 eran sostenidas en forma compartida por el gobierno y particulares. En ese año de 1933 se atendieron en todas las bibliotecas a un total de 632, 765 usuarios y circularon 532, 328 documentos. En 1934 hubo un ligero incremento, ya que se llegó a un total de 30 bibliotecas en el Estado: 63 escolares; 10 públicas; 6 de nivel medio superior; 10 universitarias y especializada. De las cuales 63 eran sostenidas por el gobierno federal, 1 por el gobierno estatal, 7 por gobiernos municipales, 16 por particulares y 7 en forma compartida tanto por el gobierno como por particulares. En 1934 las bibliotecas en el Estado de Tamaulipas se incrementaron de la siguiente manera: 4 escolares, 2 públicas y 2 universitarias. En 1934 hubo también incremento de atención de usuarios, ya que se atendieron a 635, 423 y circularon 538, 020 documentos.

3.5.2. Antecedentes de las bibliotecas públicas en el Estado

Como se vio en el punto anterior, hasta 1934 había en el Estado de Tamaulipas un total de 10 bibliotecas públicas, distribuidas de la siguiente manera: 2 en Ciudad Victoria, 1 en Ciudad Madero, 1 en Tampico, 2 en Matamoros, 1 en Reynosa, 2 en Nuevo Laredo y 1 en Man

te. Los edificios donde estaban albergadas (aún en la actualidad) resultaban la mayoría de las veces inadecuados, ya que habían sido adaptados para esas funciones y resultaban incómodos e insuficientes. Los acervos de esas 10 bibliotecas sumaban un total de 114, 000 documentos, resultando la mayor parte de ellos pobres en contenido. En ese año de 1954 se atendieron un total de 261, 421 usuarios en las bibliotecas públicas y se circularon alrededor de --- 250, 442 documentos.

3.5.3. Situación actual de las bibliotecas públicas en Tamaulipas

En 1953 la Secretaría de Educación Pública (SEP) formuló el Programa Nacional de Bibliotecas Públicas, con el fin de impulsar este tipo de bibliotecas en nuestro país. El Programa propone instalar bibliotecas públicas donde se requiera, aprovechar mejor las ya existentes e integrarlas en un sistema que permita su óptimo aprovechamiento. Desde un punto de vista técnico, el programa propone instalar y mantener en operación una infraestructura bibliotecaria eficiente.

Las metas del Programa eran las siguientes (46):

(46) México. Secretaría de Educación Pública. Dirección General de Bibliotecas. Programa Nacional de Bibliotecas Públicas. México : SEP, 1953. 5 p.

Para diciembre de 1984

- a) Las capitales de todos los Estados contarían con una Biblioteca Central Estatal adecuadamente administrada.
- b) En coordinación con el Programa Cultural de las Fronteras, los Estados fronterizos contarían con bibliotecas en los municipios limítrofes.

Para diciembre de 1986

- a) Los municipios con más de 30,000 habitantes contarían con una biblioteca pública.
- b) Los municipios con menos de 30,000 habitantes y que carezcan de escuelas secundarias, en una tercera parte, deberían ser atendidos por bibliotecas móviles coordinadas por la Biblioteca Central Estatal correspondiente.

Para diciembre de 1988

Los 2277 municipios del país tendrían acceso a los servicios bibliotecarios en sus distintas modalidades.

Dentro del marco de dicho Programa, hasta junio de 1986 se habían instalado un total de 48 bibliotecas públicas en el Estado de Tamaulipas, algunas reacondicionadas y la mayoría de nueva creación, abarcando así la totalidad de los municipios que forman su territorio.

3.5.4. Perspectivas

A principios del año de 1985, Tamaulipas entró a formar parte del Programa Nacional de Bibliotecas Públicas. A mediados de 1986 se cubrió la primera etapa del Programa en el Estado con la instalación de bibliotecas públicas en sus 43 municipios (cinco de ellos cuentan con dos bibliotecas), convirtiéndose, de esta manera, en uno de los primeros en lograr esta cobertura. Comparando la situación de las bibliotecas públicas en el Estado antes y después de la implementación del Programa se puede notar un incremento de carácter cuantitativo. Particularmente considero que las perspectivas de desarrollo de estas bibliotecas en Tamaulipas es bueno, siempre y cuando se consideren los siguientes puntos:

- a) Que se siga contando con el apoyo de los gobiernos federal, estatal y municipal.
- b) Que se aproveche adecuadamente la estructura que en cuanto a locales, mobiliario y colecciones se ha establecido.
- c) Que la capacitación del personal que labora en las bibliotecas siga siendo continua, a través de programas bien elaborados y perfectamente desarrollados.
- d) Que se diseñen y se implementen programas de educación de usuarios con el fin de que los recursos de las bibliotecas -

públicas sean mejor aprovechados.

- e) Que se refuercen las colecciones existentes en las bibliotecas de acuerdo a las verdaderas necesidades y características de la comunidad a la que sirve.
- f) Que se establezcan los mecanismos necesarios para lograr una adecuada comunicación Bibliotecas/Coordinación Estatal/DGE, tratando de que dicha comunicación sea fluida, intentando descentralizar los procesos y procedimientos con respecto a la DGE.

Los puntos expresados anteriormente suponen, en un futuro, la - integración de una sencilla infraestructura que con el tiempo permita el establecimiento y funcionamiento de una Red Estatal de Bibliotecas Públicas.

4. PROGRAMA PILOTO DE EDUCACION DE USUARIOS EN BIBLIOTECAS PUBLICAS DEL ESTADO DE TAMAULIPAS

4.1. Consideraciones preliminares

Para obtener un mejor provecho de las bibliotecas públicas, al igual que las de otro tipo, es necesario el diseño y desarrollo de programas de educación de usuarios. Como se estableció anteriormente, el objetivo principal de estos programas es la de proporcionar al individuo conocimientos que le permitan mejorar sus aptitudes, actitudes y habilidades en el manejo de los recursos y servicios de una biblioteca.

La elaboración del programa de educación de usuarios de las bibliotecas públicas del Estado de Tamaulipas, está basado en algunos puntos tratados en el marco teórico expuesto anteriormente. Dichos puntos son los siguientes:

- a) Para elaborar un programa de educación de usuarios es necesario hacer un diagnóstico previo que permita detectar los problemas que se pretenden resolver en las bibliotecas en donde se piensa desarrollar el programa.
- b) Los objetivos del programa se deben establecer en forma clara y específica, sobre la base del diagnóstico elaborado.

- c) Los métodos de enseñanza y los medios auxiliares que se utilizarán en el programa deben elegirse de acuerdo a las situaciones particulares en que éste se impartirá.
- d) Se debe considerar la combinación de varios métodos en el diseño del programa, ya que esto permitirá el enriquecimiento de los contenidos y asegurará un alto porcentaje de éxito.
- e) Se debe tener en cuenta la práctica constante como factor -- de asimilación de los conocimientos adquiridos, así como la evaluación del desarrollo del programa.

El diseño del programa constó de los siguientes pasos:

- 1) Se elaboró un diagnóstico producto de un estudio realizado por el autor de esta tesis en el año de 1985 y que tenía -- como propósito principal mejorar los programas de capacitación para el personal de las bibliotecas públicas de la SEP/DGB. Además la experiencia como instructor de la SEP/DGB me permitió conocer personalmente las diversas situaciones que se viven en las bibliotecas y obtener así información más ve rídica. Todo esto intervino en la formulación del diagnóstico.
- 2) Los objetivos se plantearon de acuerdo a las necesidades detectadas a través del diagnóstico.

- 3) La elección de los métodos y los medios para desarrollar el programa se hizo considerando los dos puntos anteriores, tomando en cuenta, además, los resultados de las investigaciones hechas por Rigg (47) y Phipps (48). Elegí como métodos - la visita guiada, la conferencia y talleres; como medios carteles, diaporamas, manuales, hojas informativas, fotostáticas y acetatos.

Por otro lado, se trató de que el diseño del programa fuera --- realizado de tal manera que permitiera su aplicación sencilla y práctica, tratando de aprovechar adecuadamente los recursos humanos y materiales existentes en las bibliotecas.

4.2. Diagnóstico

A finales de 1985 formé parte de un grupo de trabajo de la DGB/SEP que se dedicó a mejorar los programas de capacitación del personal que laboraba en las bibliotecas públicas del país. Parte de este trabajo consistió en hacer un estudio para determinar la problemática a la que se enfrentaban tanto el bibliotecario como el -

(47) Op cit. p. 52

(48) Op cit. p. 54

usuario. Para esto se seleccionaron, para realizar el estudio, los cinco Estados que en ese momento eran los más avanzados en la instalación de bibliotecas. Dichos Estados eran: Tamaulipas, Michoacán, Guerrero, Tabasco y Baja California Norte. Dentro del estudio de campo se aplicaron sencillos cuestionarios, tanto a los bibliotecarios como a los usuarios. En lo personal me correspondió trabajar en el Estado de Tamaulipas, en cinco municipios que se consideraron los más representativos: Victoria, Tampico, Matamoros, Nuevo Laredo y Mante. Con respecto a los cuestionarios dirigidos a los usuarios se aplicaron, en un lapso de dos días, 100 en cada biblioteca. Se obtuvo un total de 500 cuestionarios contestados, los cuales proporcionaron información que permitió enriquecer los programas de capacitación de personal que fueron elaborados posteriormente. En el anexo no. 1 se encuentra un ejemplo de los cuestionarios aplicados.

La oportunidad de realizar el trabajo de campo hizo posible la observación directa de los problemas, situaciones, actitudes, reacciones, discusiones y frustraciones que viven los usuarios de las bibliotecas públicas en su diario uso y, además, me permitió escuchar de viva voz los testimonios de aquellos que tienen un contacto diario con los usuarios: los bibliotecarios. Cabe señalar que las bibliotecas que visité en Tamaulipas eran frecuentadas, por lo regular, por adolescentes y jóvenes, en su mayoría estudiantes, en menor grado asistían niños. En ningún momento fue posible observar la presencia de algún campesino, obrero; más de casa, muy pocas, la mayoría de ellas iba a dejar a sus hijos a las salas infantiles y nunca, hasta donde fue posible captarlo, mostraron algún interés por conocer más a fondo las bibliotecas o hacer un uso efectivo de ellas.

-3-

Todo lo anterior, sumado a mi experiencia personal como usuario, hizo posible establecer el siguiente diagnóstico:

- 1) La mayoría de los individuos desconoce la existencia de las bibliotecas públicas en sus comunidades y los que las llegan a conocer han sido por la necesidad propia de alguna etapa escolar. En consecuencia, la ubicación de las bibliotecas en las comunidades se dificulta a gran parte de las personas.
- 2) Gran parte de los usuarios no tienen una idea clara de lo que es una biblioteca y los servicios que ofrece. En muchos casos ignoran por completo todo lo relacionado con el reglamento que la rige; el horario y los días en que funciona; los servicios que ofrece y cómo hacer uso de ellos; en cuántas está dividida y que materiales existen en cada una de ellas.
- 3) Existe un total desconocimiento de los diferentes medios de control bibliográfico, principalmente del catálogo. Entre las dudas más frecuentes están: su finalidad, su organización y funcionamiento, así como los diferentes tipos de catálogos que existen. En este sentido, hay una notoria ignorancia de la ordenación de los diferentes materiales en los estantes. Es por ésto que muchos usuarios desisten en la búsqueda de los materiales que requieren. Cabe mencionar que para suplir estas carencias el usuario busca el auxilio del bibliotecario y no siempre lo encuentra ya que, por ejemplo, en las horas de más afluencia de personas el bibliotecario se imposibili-

tado de atender estos requerimientos. Esto da origen a frustraciones y resentimientos que con el tiempo van creando una mala imagen a la biblioteca y al propio bibliotecario.

- 4) Muy pocos usuarios conocen las diferentes colecciones que forman los acervos de las bibliotecas públicas, lo que trae como consecuencia un deficiente aprovechamiento de los recursos documentales al no conocer el tipo de información que se encuentra en cada uno de ellos.

Estos son los problemas a los que se enfrentan, de manera más frecuente, los usuarios de las bibliotecas públicas, no sólo en el Estado de Tamaulipas sino también en otras entidades. En conclusión, estas son las situaciones que gran parte de las veces no permiten un correcto uso de los recursos bibliotecarios disponibles.

Con respecto a los recursos humanos y materiales, en la actualidad existen en Tamaulipas un total de 42 bibliotecas públicas repartidas en la totalidad de sus municipios; 17 de ellas cuentan con colecciones de 6000 volúmenes; 30 con colecciones de 4,000 volúmenes y la Central Estatal con un total de 20,000. Trabajan en las bibliotecas un promedio de 120 personas; 50 tienen estudios de nivel medio superior (preparatoria); 28 con estudios de secundaria; 15 con educación primaria y 17 con estudios superiores. Se han impartido hasta la fecha dos fases de cursos de capacitación para el personal, haciendo un total de 8 cursos impartidos. Por otro lado, a las bibliotecas que lo solicitan se les brindan diferentes asesorías.

4.3. Objetivos del Programa

Los objetivos específicos del programa que se presenta en esta tesis son los siguientes:

- a) Proporcionar a los usuarios los conocimientos necesarios para obtener un mejor aprovechamiento de los recursos y servicios de las bibliotecas públicas del Estado de Tamaulipas.
- b) Promover y fomentar el uso de las bibliotecas públicas en el Estado a través de campañas de promoción entre los habitantes de las comunidades donde se encuentran establecidas.
- c) Orientar a los usuarios de las bibliotecas públicas en cuestiones tales como: horarios y días de servicio, reglamento, servicios que ofrece, funcionamiento, etc.
- d) Instruir a los usuarios acerca de lo que es un catálogo, su organización, tipos, manejo y utilidad; en qué consiste la estantería abierta; cuáles son las diferentes colecciones que componen los acervos de las bibliotecas y cómo se encuentran organizadas en los estantes.

4.4. Desarrollo del Programa

El programa se desarrollará a partir de tres acciones fundamentales:

- 1) Promoción
- 2) Orientación
- 3) Instrucción

Estas tres acciones llevadas a cabo sistemáticamente, en conjunto, dan como resultado la posibilidad de proporcionar al usuario -- los conocimientos necesarios para desarrollar las habilidades que le permitan hacer un mejor uso de la biblioteca. Esto significa obtener el cumplimiento del primer objetivo de la educación de usuarios.

Por otra parte, al desarrollar cada una de estas acciones se establecerá su objetivo particular; la duración de cada actividad; los métodos de enseñanza y los medios auxiliares que se emplearán. Es conveniente señalar que la elección de los métodos y los medios para desarrollar el programa se hizo de acuerdo a los resultados de la investigación hecha por Rigg (49) mencionada en capítulos anteriores.

(49) Op cit. p. 52

4.4.1. Promoción

Objetivo: Promover y difundir los recursos y servicios de las bibliotecas públicas en las diferentes comunidades tanquípecas donde se encuentran establecidas, con el fin de ampliar su radio de acción y de servicio en beneficio de la mayoría de los habitantes de dichas comunidades, así como motivarlos a hacer uso de estas instituciones.

Duración: Permanente

Medios auxiliares: Carteles, hojas informativas y medios visuales de comunicación.

Desarrollo: La promoción se llevará a cabo a través de una campaña de difusión de las bibliotecas públicas por medio de carteles. Dichos carteles se distribuirán en lugares concurridos dentro de las comunidades, por ejemplo: escuelas, mercados, braccs, comercios, - oficinas gubernamentales, palacios de gobierno, parques deportivos, etc.

Las características de los carteles serán las siguientes:

- a) Su tamaño será de 60 x 30 cm. aproximadamente.
- b) Los colores usados en su elaboración deberán ser contrastantes entre sí.
- c) El texto será breve pero sustancioso; estará compuesto por -

una invitación a conocer la biblioteca, al nombre y la --
ubicación de la misma.

- d) Para hacer los carteles más llamativos y agradables al público, se ilustrarán con la caricatura de algún personaje importante en la historia de la humanidad.

Se escogieron los carteles como medio básico de promoción por -- considerar que su elaboración no requiere de grandes inversiones -- de tiempo, dinero y esfuerzo; además este medio permite abarcar un universo amplio de difusión, durante periodos de tiempo largos y a un bajo costo.

Por otra parte, esta campaña de promoción será reforzada con el diseño, elaboración y distribución de hojas informativas que contengan la siguiente información:

- a) Nombre de la biblioteca.
- b) Ubicación
- c) Horario y días de servicio.
- d) Colecciones que componen su acervo.
- e) Servicios que ofrece.
- f) Mapa de ubicación.

Estas hojas serán distribuidas en forma gratuita y permanente -- en lugares tales como: oficinas, escuelas, bancos, comercios, deportivos, palacios de gobierno, además de estar disponibles para -- los usuarios de las biblioteca en el mostrador de préstamo. En los anexos 2 y 3 se encuentran ejemplos de un cartel de promoción a es

cala y una hoja informativa como la que se propone.

Otros canales de promoción que se puedan y deben aprovechar son los medios masivos de comunicación. Por ejemplo en Ciudad Victoria periódicamente se anuncian, en los diarios, los servicios y actividades que ofrece la Biblioteca Pública Central Estatal "Marta R. Gómez". El uso de los medios masivos de comunicación en la promoción de las bibliotecas públicas es factible, ya que existe un acuerdo que establece que la prensa, la radio y la televisión deben dedicar un espacio de tiempo, sin costo alguno, a las cuestiones oficiales.

Otra posibilidad para la promoción de las bibliotecas públicas es la de sensibilizar a los maestros de las escuelas para que se conviertan en promotores activos de las bibliotecas entre sus alumnos, sugiriendo a éstos el uso de sus recursos y servicios.

Por último, es importante la colaboración de letrados visibles que anuncian la existencia de las bibliotecas públicas en los diferentes locales donde están albergadas.

4.4.2. Orientación

Objetivo: Familiarizar al usuario en cuestiones tales como: ho-

de servicio, colecciones, servicios, salas en que esta dividida, reglamento, etc.

Duración: Permanente

Método(s): Visita guiada tradicional.

Desarrollo: A través de la visita guiada tradicional se mostrará a los usuarios las diferentes salas de la biblioteca, su acervo, - la organización del mismo en los estantes, así como los diferentes servicios que ofrece. La visita deberá ser guiada por un miembro - del personal, de preferencia por el encargado de la biblioteca. An- tes de iniciar la visita se invitará a los usuarios a manifestar, durante el recorrido todas las dudas y preguntas que vayan surgiendo. La duración de la visita no debe exceder más de una hora y el grupo a la que vaya dirigida no debe ser mayor de diez personas. Para lograr un mayor porcentaje de éxito será necesario llevar una buena organización de las visitas a través de una calendarización, tratando de que se lleven a cabo en horas de mayor afluencia de -- usuarios.

Para complementar esta actividad será necesario auxiliarse tam- bién de los siguientes medios:

En un lugar visible, a la entrada de la biblioteca, deberá colo- carse un letrero que anuncie los días y las horas en que funciona. Tanto en la entrada como cerca del mostrador de préstamo estará fi- jado el reglamento sobre una superficie resistente (cartón, cartu- lina, etc.), haciendo resaltar, de alguna manera, los puntos que - se consideren importantes. Para ayudar al usuario a familiarizarse con el orden que guardan los materiales en los estantes, deberá --

elaborarse un esquema de la clasificación Dewey, que es la que se usa en estas bibliotecas y colocarlo a un lado del mostrador de préstamo, así como un cartel para cada una de las 10 clases generales de dicha clasificación y fijarlas en su lugar correspondiente en la estantería. Para una mejor circulación del usuario dentro de la biblioteca es indispensable que cada faja de la misma se encuentre señalada con un cartel de letras grandes. En el caso de la fotocopiadora será necesario anotar los horarios de servicio.

Las hojas informativas, descritas en el apartado dedicado a la promoción, serán distribuidas en los grupos con los que se realizan las visitas guiadas.

4.4.3: Instrucción

Objetivo: Proporcionar al usuario los conocimientos para desarrollar las habilidades que le permitan un uso correcto del catálogo y las obras de consulta.

Duración: Periódica / Permanente

Método(s): Conferencia y talleres.

Medio(s): Diaporamas, carteles y acetatos.

Desarrollos: La instrucción acerca del manejo del catálogo y el uso correcto del acervo y los servicios de la biblioteca se llevará a cabo a través del desarrollo de conferencias y talleres, auxiliándose de diaporamas y acetatos elaborados para tal fin. Los diaporamas deberán tener una duración no mayor de 10 minutos cada uno y aboriarán de manera sencilla y clara los siguientes temas:

a) Los servicios de la biblioteca pública

- Descripción de cada uno de ellos
- Procedimientos para su uso
- Requisitos

b) El catálogo

- Concepto
- Tipos
- Organización
- Funcionamiento
- Importancia

Lo ideal sería que cada biblioteca tuviera su juego de audiovisuales pero, por otra parte, hay que considerar el problema de la falta de equipo de proyección. Por esta razón es conveniente que en una primera etapa se elaboren 5 juegos de los diaporamas antes mencionados y que, además, se cuente con 5 equipos de proyección.

Para un mejor aprovechamiento de los recursos será necesario que el Estado se divida en 4 zonas de trabajo: Norte o Fronteriza; Sur; Oriental o Costera y Occidental. A cada zona se le asignará de ma-

nera permanente un juego de diaporamas y un equipo de proyección, los cuales quedarán a cargo de una biblioteca coordinadora de zona, previamente establecida. Dicha biblioteca será la encargada de su circulación y aprovechamiento a través de una calendarización básica, siendo de esta manera, la coordinadora de esta actividad en relación con las demás bibliotecas de la zona.

La distribución quedará de la siguiente manera:

Zona Norte o Fronteriza:

Biblioteca coordinadora: Biblioteca Pública Municipal "Agapito Zepeda Uriegas" de Reynosa.

Municipios: Nuevo Laredo, Guerrero, Mier, Miguel Alemán, Camargo, Díaz Ordaz, Reynosa, Río Bravo, Valle Hermoso y Matamoros.

Zona Sur

Biblioteca coordinadora: Biblioteca Pública Municipal de Ciudad Mante.

Municipios: González, Mante, Xicoténcatl, Gómez Farías, Antigua Morelos, Nuevo Morelos, Ocampo, Ilera, Jaumave, Salmillas, Tula y Bustamante.

Zona Oriental o Costera

Biblioteca coordinadora: Biblioteca Pública Municipal de Tampico.

Municipios: San Fernando, Soto La Marina, Abasco, Casas Alemán, Aldama, Altamira, Ciudad Madero, Tampico y Jiménez.

Zona Occidental

Biblioteca coordinadora: Biblioteca Pública Municipal de Hidalgo.

Municipios: Burgos, Cruillas, Gómez, Hidalgo, Nainero, Méndez, Maquihueña, Padilla, San Carlos, San Nicolás y Villa Grán.

El juego de diaporamas, así como el equipo de proyección restantes deberán estar en forma permanente en la Biblioteca Pública Central Estatal "Marte R. Gómez" en Ciudad Victoria. Por otro lado, sugiero que sean 5 las personas que dicten las conferencias, una - por cada zona, incluyendo la asignada a la Biblioteca Central. Esto hace necesario que esta actividad se desarrolle por espacio de una semana en cada biblioteca. La duración de la conferencia no debe ser mayor de una hora, distribuida de la siguiente manera: media hora de la exposición del tema a través de los audiovisuales y una sesión de preguntas y respuestas. A continuación, una segunda media hora para llevar a cabo algunas prácticas. La distribución de los días y los temas será de acuerdo a cada instructor, teniendo en cuenta la necesidad de aprovechar el máximo el tiempo programado para esta actividad que se llevaría en la mañana y en la tarde.

La instrucción acerca del manejo de las obras de consulta se — llevará a cabo a través de talleres que abarquen los siguientes pun-
tos:

- a) Descripción
- b) Tipos
- c) Manejo
- d) Importancia

Los talleres se llevarán a cabo durante la misma semana en que se dicten las conferencias. Para evitar acumulación de trabajo se pueden establecer tres días para las conferencias y dos días para los talleres. Ahora bien, el número de los participantes en los talleres no debe exceder de 10; la exposición de los conceptos no debe ir más allá de 60 minutos y deberá auxiliarse con acetatos; en esta parte son importantes las prácticas hechas con las obras de consulta existentes en la biblioteca, sobre preguntas elaboradas por el instructor que imparta el taller y la supervisión de éste en el proceso de respuesta. Se sugiere que la persona que imparta los talleres sea la misma que dicta las conferencias.

Hasta aquí el desarrollo de las actividades del programa de educación de usuarios. Para concluir, vale la pena destacar la necesidad de contar con un instrumento permanente que complemente este programa y que, a la vez, sea una herramienta útil de ayuda permanente para el usuario en el manejo de la biblioteca. Para esto, sugiero la elaboración y distribución de un manual que resume los temas más importantes tratados en el programa. Dichos temas son:

- 1) La biblioteca pública
 - Definición
 - Usuarios
 - Importancia

- 2) Colecciones
 - General
 - Consulta
 - Periódicos y revistas
 - Audiovisuales
 - Infantil

3) Secciones

- Mostrador de préstamo
- Sala de lectura
- Sala de consulta
- Sala infantil
- Hemeroteca
- Procesos técnicos
- Reproducción

4) Organización de las colecciones

- Catalogación
- Clasificación
- Colocación en los estantes
- Estantería abierta

5) Servicios

- Préstamo
 - En sala
 - A domicilio
- Interbibliotecario
- Consulta
- Extensión bibliotecaria

6) El catálogo

- Definición
- Tipos
- Organización
- Manejo

Deberán hacerse evaluaciones semestrales del programa a través de entrevistas personales a los usuarios, aplicaciones de cuestionarios, buzón de sugerencias y todos aquellos medios que permitan establecer si el programa marcha adecuadamente, si los objetivos - establecidos se están cumpliendo al pie de la letra y si los métodos y medios seleccionados para su desarrollo fueron los indicados; todo esto para retificar o rectificar la estructura y el contenido del programa.

5.- CONCLUSIONES GENERALES

- a) La biblioteca pública es una institución de carácter gratuito que está obligada a dar servicio a toda clase de personas, sin discriminación alguna, con el propósito de fomentar el hábito de la lectura en los individuos, a través de una buena colección y una diversidad de servicios.

- b) La biblioteca pública debe ser evaluada en base a la eficacia y efectividad de sus servicios, es decir, debe evaluarse en términos de la satisfacción real de las necesidades de los usuarios que hacen uso de sus recursos y servicios. Por otro lado, hoy en día debe considerarse al niño como el usuario más importante de la biblioteca pública, ya que se puede sembrar en él, aprovechando que está en una etapa en la que va adquiriendo hábitos y costumbres que desarrollará en su etapa adulta, el hábito de la lectura y el gusto por las bibliotecas.

- c) La educación de usuarios es el proceso mediante el cual se le proporcionan al individuo los conocimientos necesarios que le permitan desarrollar habilidades, aptitudes y actitudes indispensables para un mejor aprovechamiento de los recursos de una biblioteca.

- d) Cada vez se hace más necesario que el usuario se encuentre verdaderamente capacitado para usar, adecuadamente, los recursos y servicios de una biblioteca, ya que éstas van aumentando en tamaño y complejidad.

- e) El momento ideal para la iniciación de la educación bibliotecaria del individuo es la escuela primaria, ya que la enseñanza en el manejo de la biblioteca fortalecerá su aprendizaje a lo largo de su vida de estudiante.

- f) Para instrumentar un programa de educación de usuarios se debe llevar una metodología que comprenda los siguientes puntos: diagnóstico, objetivos del programa, métodos y medios que se usarán para desarrollarlo y una evaluación. Por otro lado, un programa de este tipo aplicado a las bibliotecas públicas está enfocado, regularmente, al conocimiento general de la biblioteca y sus servicios.

- g) La biblioteca pública es la encargada de fomentar el hábito de la lectura en todos los individuos de la comunidad donde está enclavada, a través de recursos y servicios que verdaderamente satisfagan sus necesidades de formación, información y recreación, con el propósito de mejorar su calidad de vida. Esto será posible en la medida en que al usuario se le proporcione una educación que le permita desarrollar diferentes ha-

bilidades, aptitudes y actitudes necesarias para un mejor aprovechamiento de los recursos bibliotecarios; en nuestro país el renglón de la educación de usuarios ha sido descuidado y en la actualidad se hace imprescindible diseñar, promover y desarrollar programas de educación de usuarios, no sólo en las bibliotecas públicas, sino en cualquier tipo de bibliotecas ante las graves dificultades que enfrentan la mayoría de los individuos en el uso de las mismas.

- h) Tamaulipas, dentro del marco del Programa Nacional de Bibliotecas Públicas, ha cubierto la totalidad de sus municipios con este tipo de bibliotecas y es uno de los Estados que ofrece - mayores ventajas para instrumentar y desarrollar programas -- formales de educación de usuarios, porque cuenta con los recursos humanos y materiales necesarios.

6.- RECOMENDACIONES

- a) Se deben promocionar, de manera más efectiva, los recursos y servicios de las bibliotecas públicas entre los habitantes de las diferentes comunidades donde se encuentran.
- b) Debe darsele su verdadera importancia al niño como usuario de una biblioteca y deben llevarse a cabo actividades tendientes a motivar y fomentar en él el hábito de la lectura y el gusto por la biblioteca.
- c) Siendo el bibliotecario el puente de unión entre el usuario y la información reunida en la biblioteca, es ineludible su responsabilidad de planear, diseñar, promover y desarrollar programas de educación de usuarios.
- d) Que se consideren a las bibliotecas públicas como una valiosa alternativa para superar las carencias en relación con la educación de usuarios y que se les dote de la infraestructura necesaria para desarrollar los programas respectivos.
- e) Que se adopte en la educación de usuarios una metodología que abarque, como mínimo, los siguientes puntos: elaboración de un diagnóstico, fijación de objetivos, elección de los métodos y

medios para desarrollar un programa formal y una evaluación del mismo.

f) que los organismos oficiales apoyen técnicamente la implementación de estos programas en el Estado de Tlaxicala y que se aprovechen adecuadamente los recursos humanos y materiales - con los que se cuenta actualmente, que la capacitación del personal siga siendo constante, que se refuercen las colecciones y servicios de las bibliotecas públicas de acuerdo a las características y necesidades de los habitantes de cada comunidad y, sobre todo, que se elaboren y pongan en práctica programas formales de educación de usuarios.

g) que en México se multipliquen los trabajos relacionados con el tema de la educación de usuarios, ya que las necesidades del desarrollo social hacen cada vez más necesario que los recursos y servicios de las bibliotecas sean debidamente aprovechados.

OBRAS CONSULTADAS

- Biografía del Estado de Tamaulipas. México : Fernández, 1986.
- Boletín de la UNESCO para las Bibliotecas, 26(3) : mayo-junio, 1972.
- BODN, George S. Training laymen in the use of library. Brunswick, N.J. State University, Graduate School of Library Science, 1960.
- BUDNOCOPE, Domingo. Diccionario de bibliotecología. 2a ed. Buenos Aires : Morvar, 1976. (Colec. Bibliotecología)
- CASA TIRADO, Beatriz. Bibliotecas y educación. México : CENFAE, 1974.
- CLIFFE, R.F. "Education and training for staff and users". En : ASLIB Front. 29 : p. 381, 1975.
- CULEBRA y VIVER, Cecilia. Formación de usuarios en bibliotecas universitarias del D.F. México : Colegio de México, 1982.
- Encuentro de Bibliotecarios de la Universidad Nacional Autónoma de México (2 : México, D.F. : 14-16 nov. 1980). Significado y alcance de la biblioteca universitaria en la sociedad mexicana : ponencias. México : UNAM, DGB, 1980. (Cooperación Bibliotecaria: 2)
- FJALLBARNI, Nancy. "Planning a programme of library user education". En : Journal of Librarianship. 2(2) : p. 209-215, 1971.
- FORD, G. "Research in user behavior in university libraries". En : Journal of Documentation. 29 : p. 85-100, 1973.
- HERMOSO NAJERA, Salvador. Ciencia de la educación. México : Oasis, 1984. (Nueva Biblioteca Pedagógica: 52)
- HARROD, Leonard Montague. The librarian's glossary. 40th ed. London : Gower, 1982.
- Jornadas de Biblioteconomía (11 : México, D.F. : 5-9 mayo 1980). El usuario : memorias. México : AMBAC, 1980.
- LANCASTER, F.W. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios. México : UNAM, DGB, 1983. (Estudios de Bibliotecología: 1)
- LITTON, Gaston. Como orientar al lector. Buenos Aires : Bowker.

1971.

LUEANS, John Jr. Educating the library users. New York : Bowker, 1974.

MAGER, Robert. La confeccion de los objetivos para la enseñanza. Mexico : Guajardo, 1971.

MARDUIS, J. "Education library users". En : College & Research Libraries. 29 : p. 423-431, 1978.

MELUM, Verna V. Library orientation in the college and university. En : Wilson Library Bulletin. 46 : 1971.

Mexico. Secretaría de Educación Pública. Dirección General de Bibliotecas. Programa Nacional de Bibliotecas Públicas. México : SEP, 1982.

Mexico. Secretaría de Educación Pública. Dirección General de Bibliotecas. Dirección de Investigación y Desarrollo de Recursos. Avance del Programa Nacional de Bibliotecas Públicas en el Estado de Tlaxcala: una evaluación. México : SEP, 1986.

NEWMAN, J. "Library orientation in the community college". En : Wilson Library Bulletin. 27 : p. 24-27, 1972.

PHIPPS, Barbara. "Library instruction for the undergraduates". En : College & Research Libraries. 29 : p. 411-422, 1978.

PIROG, W. Formación de usuarios de documentación e información. En : Boletín de la UNESCO para las Bibliotecas. 25(3) : mayo-junio, 1974.

Seminario Latinoamericano sobre Preparación de Científicos de la Información. México : CONACYT, 1972.

STEVENSON, Malcolm Education for users of libraries and information services. En : Journal of Documentation. 33(1), 1977.

Taller Latinoamericano de Bibliotecas Públicas VI : Caracas : 1984). Memorias del Primer Taller Latinoamericano de Bibliotecas Públicas Patrocinado por la IFLA/IFAB. Caracas : IFLA : IFAB, 1984.

WHEELER, J. Administración práctica de bibliotecas públicas. México : Fondo de Cultura Económica, 1982.

WILSON, Directrices para el planeamiento y la ejecución de la enseñanza para el uso de la información. París : CNRS, 1971.

BIBLIOGRAFIA

1. ACRL Bibliographic Instruction Task Force. "En busca de pautas para la instrucción bibliográfica en las bibliotecas universitarias". En : Bibliotecas y Archivos No. 7 : p. 67-79, 1976.
2. ARBOLEDA-SERVUERA, Orlando y María Dolores Kolugani. "Educa-ción continua de especialistas en el uso de la literatura agrícola : una experiencia del IICA". En : Reunión Interame-ricana de Bibliotecarios y Documentalistas Agrícolas (3 : Buenos Aires : 1977). Magazine. Buenos Aires : C.N., 1977. 20 p.
3. ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. Organizing and managing a library instruction program. Chicago : ALA, 1978. 87 p.
4. BARBERNA BLANQUEZ, Elsa. "Formación de usuarios : aspectos prácticos en bibliotecas universitarias". En : Revista Mexicana de Bibliotecología (1 : Guadalajara : 1974). Magazine. México : URBG, 1974. p. 235-251.
5. BARRUTU TELLER, Concepción. La capacitación en usuarios en bibliotecas especializadas. Magazine : ALA, 1978. 105 p.
6. BERTON, Anne K. Learning the library concepts and methods for effective bibliographic instruction. No. 1970 : ASLIB, 1970. 289 p.
7. BOON, George E. Training layers in the use of the library. Brunswick, N.J., State University. Graduate School of Library Science, 1960. (The State of the Library Art, V. 2, Pte. 1)
8. BRADY, Charles I. Using the library : the card catalog. Provo, Utah : Brigham Young University Press, 1967. 100 p.
9. BOURGEOIS, Domingo. Picando riel de bibliotecología. En pl. Buenos Aires : Magazine, 1976. (Bibliotecología)
10. CLIBSE, G.R. "Educating and training for staff users". En : ASLIB Proceedings. No. 25 : p. 321-324, 1973.
11. D'EMIA, G.P.M. "Development and testing of a conceptual model of public library user". En : Behavior Charts Library Userly. No. 50 : p. 410-430, 1970.
12. ELLIS, A. "Users and uses of public libraries". En : Journal Librarianship. No. 11 : p. 32-49, 1979.

FALL DE CRIGEN

13. EVANS, Roy W. "Using slides for library orientation". En : Illinois Libraries. 51(4) : p. 300-303, 1969.
14. FJALLBRANT, Nancy. "Planning a programme of library user education". En : Journal of Librarianship. 4(3) : p. 200-211, 1977.
15. FORD, G. "Research in users behavior in university libraries". En : Journal of Documentation. 29: p. 85-106, 1975.
16. FOX, P.H. User education in the humanities in U.S. academic libraries. London : The British Library, 1977. 59 p.
17. GARDNER, Jeffrey J. "Point of use library instruction". En : Drasel Library Quarterly. 3(3) : p. 281-286, 1973.
18. GREAVES, F. Landon Jr. and rates, Dudley V. "Library orientation : varied approaches to a common problem". En : Louisiana Library Association Bulletin. 31 : p. 61-64, 1968.
19. HERNER, G. "Library and information user, then and now". En : ASIS Bulletin. 31 p. 32-33, marzo 1976.
20. KENNEDY, James R. "Integrated library instruction". En : Library Journal. 95 : p. 1450-1453, 1976.
21. KUHL, E.L. "Public libraries and their users/non users". En : Scandinavian Public Library Quarterly. 12(4) : p. 122-127, 1979.
22. LAMAR, George. Philosophy of user education. New Delhi : Vikas Publishing House, 1983. 147 p.
23. LUBANS, John Jr. "Evaluating library user education programs". En : Drasel Library Quarterly. 3(3) : p. 108-109, 1973.
24. LENSRY, Sally. "Library orientation: a way of hope for users and staff". En : Illinois Libraries. 56 : p. 293-295, 1976.
25. LUBANS, John Jr. Educating the library users. New York : Bowker, 1974.
26. LUBANS, John Jr. Progress in educating the library users. New York : Bowker, 1976. 280 p.
27. MELUM, Verna. "Library orientation in the college and university". En : Wilson Library Bulletin. 46: p.59-66, 1971.
28. MELUM, Verna. "1971 survey of library orientation and instruction programs". En : Drasel Library Quarterly. 7 : p. 225-257, 1971.

29. MILLER, Edward P. "User oriented planning". En : Special Libraries. No. 64 : p. 479-482, 1983.
30. NEWMAN, J. "Library orientation in the community college". En : Wilson Library Bulletin. 46 : p. 856-860, 1972.
31. OSICEK, J.A. "Factors inhibiting public library user and use". En : Library Review Records. No. 30 : p. 13-17, Spr. 81.
32. STEVENSON, Malcolm. "Education of users of libraries and information services". En : Journal of Documentation. 33(1) : p. 53-78, 1977.

FALL 81 GEN

**ANEXO 1 MODELO DEL QUESTIONARIO
APLICADO A LOS USUARIOS**

octubre 1995

DIRECCION GENERAL DE BIBLIOTECAS
SUBDIRECCION DE ADIESTRAMIENTO EN EL SERVICIO
PARTE II USUARIOS
CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información que permita el mejoramiento de los servicios bibliotecarios. La información que usted nos proporcione será de gran utilidad para nosotros.

Marque con una (x) su respuesta

1. La biblioteca es:

- Un lugar donde hay libros Un lugar de estudio
 Un lugar donde puede obtener cualquier clase de información

2. ¿Sabe usted el horario en que funciona y los servicios que ofrece la biblioteca pública?

- Sí No ¿Por qué? -----

3. Cuando asiste a la biblioteca pública en busca de un libro:

- Lo busca directamente en los estantes
 Se auxilia del catálogo
 Solicita ayuda al bibliotecario

4. ¿Sabe usted qué es un catálogo y cómo está organizado?

- Sí No

5. ¿Sabe usted lo que es el servicio de estantería abierta y cómo funciona?

- Sí No

6. ¿Tiene facilidad de encontrar los libros que necesita en los estantes?

- Sí No ¿Por qué? -----

SECRETARÍA DE ECONOMÍA
Subsecretaría de Planeación y Estadística

**ANEXO 2 MODELO A ESCALA DEL CARTEL
PROPUESTO PARA LA ETAPA DE PROMOCIÓN**

7. ¿Conoce usted las diferentes áreas en que se divide la biblioteca
y su ubicación?

Sí No ¿Por qué? _____

8. ¿Sabe usted cuáles son las obras de consulta?

Sí No.

9. ¿Hace usted uso del servicio de préstamo a domicilio?

Sí No ¿Por qué? _____

10. ¿Conoce usted el reglamento de la biblioteca?

Sí No ¿Por qué? _____



LA BIBLIOTECA PUBLICA
FUE ESTABLECIDA POR TI
Y PARA TI

¡CONOCELA!
¡ES TUYA!

BIBLIOTECA PUBLICA
"BENITO JUAREZ"
PRESIDENCIA MUNICIPAL
OCAMPO, TAMAULIPAS

PROGRAMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS
PUBLICAS

**ANEKO 3 MODELO DE TRIPTICO PARA LAS
ETAPAS DE PROMOCION Y ORIENTACION**

DATOS GENERALES

NOMBRE:

BIBLIOTECA PUBLICA MUNICIPAL
"JOSE VASCONCELOS"

DIRECCION:

PLAZA MEXICO S/N C.P. 88000
NUEVO LAREDO, TAMAULIPAS

HORARIO:

LUNES A VIERNES: 8 a 14 hrs. y
16 a 20 hrs.

SABADO: 8 a 13 hrs. y 16 a 19 hrs.

COLECCIONES

- COLECCION GENERAL
- COLECCION INFANTIL
- COLECCION DE CONSULTA
- PERIODICOS Y REVISTAS
- JUEGOS Y MATERIAL DIDACTICO

SERVICIOS

- a) Préstamo en sala
Consiste en la consulta de los materiales con que cuenta la biblioteca, en la sala de lectura. Este servicio se ofrece a través de la modalidad de estantería abierta.
- b) Préstamo a domicilio
Consiste en el uso de los materiales, por parte de los usuarios, en la comodidad de su hogar. Para poder hacer uso de este servicio es necesario obtener una credencial expedida por la biblioteca.
- c) Préstamo interbibliotecario
Consiste en el préstamo de libros de otras bibliotecas a través de la biblioteca "José Vasconcelos"
- d) Servicio de consulta
Es el servicio que ofrece la biblioteca de contestar, en forma rápida y precisa, preguntas concretas.
- e) Servicios de extensión
Consiste en la proyección de películas, organización de conferencias, círculos de lectura, concursos de oratoria, talleres, etc.
- f) Servicio de fotocopiado
La biblioteca "José Vasconcelos" ofrece el servicio de reproducción fotostática de documentos, de acuerdo a Precios ya establecidos

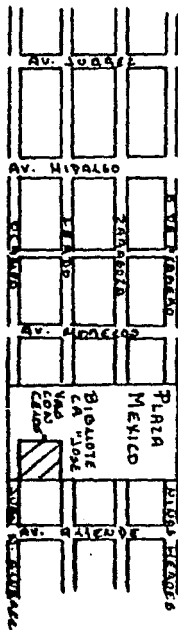
LA BIBLIOTECA PUBLICA MUNICIPAL
"JOSE VASCONCELOS" TE INVITA
A HACER USO DE SUS COLECCIONES
Y DE SUS SERVICIOS

¡ CONOCELA !

¡ ES TUYA !

Nuevo Laredo, Tamps.
Diciembre, 1977

UBICACION DE LA
BIBLIOTECA "JOSE
VASCONCELOS"



Plaza Mexico S/N
CP 88000
AVD. HERRERA, TAMPS.

ESQUEMA DE CLASIFICACION USADO
EN LA BIBLIOTECA PUBLICA MUNI-
CIPAL "JOSE VASCONCELOS"

- 000 - OBRAS GENERALES
- 100 - FILOSOFIA
- 200 - RELIGION
- 300 - CIENCIAS SOCIALES
- 400 - LINGUISTICA
- 500 - CIENCIAS PURAS
- 600 - CIENCIAS APLICADAS
- 700 - ARTE Y RECREACION
- 800 - LITERATURA
- 900 - HISTORIA Y GEOGRAFIA

BIBLIOTECA
PUBLICA

"JOSE
VASCONCELOS"



SEP
CULTURA