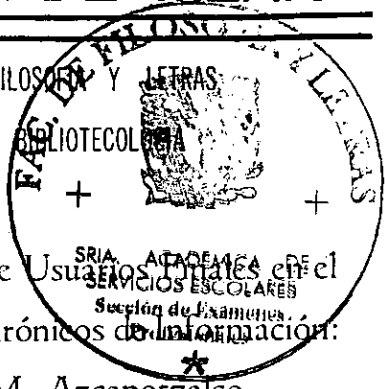


24



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS  
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGIA



Instrucción Bibliográfica de Usuarios Totales en el  
Acceso a los Sistemas Electrónicos de Información:  
Experiencia en la UAM - Azcapotzalco

Informe Académico de Actividad Profesional  
Que para obtener el título de  
**LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGIA**  
presenta

**CARLOS GERARDO MUÑOZ COLUNGA**

COLEGIO BIBLIOTECOLOGIA



Asesora: Lic. Teresa González Romero



FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS  
U.N.A.M.

Ciudad Universitaria, México Abril 2000

278514



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

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

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

#### AGRADECIMIENTOS:

A la **Universidad Nacional Autónoma de México**, por su generosidad.

A mi asesora la Lic. Teresa González Romero, quien con su impulso e insistencia me motivó a tomar en serio este proyecto y terminarlo; al Dr. Filiberto Martínez Arellano, por la claridad con que compartió sus conocimientos durante el seminario de titulación; al Lic. Fernando Velázquez Merlo por haberme dado la oportunidad de contribuir en la Coordinación de Servicios de Información de la UAM – Azcapotzalco; a mis colaboradores en las secciones de Selección y Adquisiciones y de Documentación, por que me han permitido crecer profesionalmente poniendo en operación los proyectos que se han impulsado durante las respectivas gestiones a mi cargo; al Dr. Heshmatallah Khorramzadeh, por su amistad y sus enseñanzas en los inicios de mi actividad profesional en la Universidad de las Américas; también a mis amigos y compañeros de trabajo tanto en la COSEI como en la UDLA.

## CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>LA INSTRUCCIÓN BIBLIOGRÁFICA EN LAS BIBLIOTECAS ACADÉMICAS.....</b>	<b>1</b>
1. CONCEPTO DE INSTRUCCIÓN BIBLIOGRÁFICA	1
2. LA PLANEACIÓN DE LA INSTRUCCIÓN BIBLIOGRÁFICA	3
3. LINEAMIENTOS PARA EL DISEÑO DEL PROGRAMA DE INSTRUCCIÓN	5
4. OBJETIVOS GENERALES DE LA INSTRUCCIÓN BIBLIOGRÁFICA	10
5. CONCEPTO DE USUARIO FINAL	13
6. LAS FUENTES ELECTRÓNICAS DE INFORMACIÓN	16
<b>LA UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA (UAM).....</b>	<b>21</b>
1. LA UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA	21
2. LA UNIDAD AZCAPOTZALCO	22
3. LAS DIVISIONES ACADÉMICAS Y SUS ÁREAS DE INVESTIGACIÓN	23
4. LA COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN (COSEI)	27
5. LA SECCIÓN DE DOCUMENTACIÓN.	29
5.1 SERVICIOS	30
5.2 INFRAESTRUCTURA	39
5.3 PERSONAL	41
<b>LA INSTRUCCIÓN BIBLIOGRÁFICA DE USUARIOS FINALES EN LA UAM.....</b>	<b>48</b>
1. ANTECEDENTES	48
2. PLANEACIÓN DEL TALLER	49
3. DESARROLLO DEL TALLER.	52
4. DIFUSIÓN DEL TALLER	64
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>66</b>
<b>OBRAS CONSULTADAS.....</b>	<b>70</b>

## **ANEXOS**

1. **CUADRO 1. Personal de la COSEI por puesto**  
**CUADRO 2. Escolaridad del personal de la COSEI**
2. **FORMATO: Solicitud de servicio en el estudio CD-RED**
3. **FORMATO: Solicitud de investigación bibliográfica**
4. **FORMATO: Papeleta para la solicitud de artículos**
5. **FORMATO: Papeleta para el préstamo de documentos**
6. **DIFUSIÓN: Hojas o volantes para divulgar el taller.**

## **INTRODUCCION**

La instrucción de usuarios es una función fundamental del trabajo bibliotecológico, esta toma una dimensión nueva en las bibliotecas universitarias y académicas ante los nuevos desarrollos tecnológicos tales como el internet. El rol del bibliotecario como intermediario de la información se modifica y significa necesariamente una actualización en la instrucción de los usuarios finales de los sistemas electrónicos de información.

Esta instrucción va más allá de la función puramente orientadora de la biblioteca, se trata de darle al usuario los conocimientos suficientes para acceder a las bases de datos disponibles por el www o en discos compactos, de tal manera que puedan decidir desde qué base de datos usar, hasta realizar con éxito una estrategia de búsqueda.

La Coordinación de Servicios de Información de la UAM-Azcapotzalco a través de la Sección de Documentación ofrece algunos servicios de acceso remoto a bases de datos especializadas por lo que ha sido necesario capacitar especialmente a los profesores - investigadores en el uso de estos servicios.

El propósito de este informe es compartir la experiencia obtenida en la instrucción de los académicos de la UAM – Azcapotzalco para el acceso a los sistemas electrónicos de información que ofrece la COSEI a través de la Sección de Documentación, esperando que una vez concluido este trabajo se enriquezca dicha experiencia identificando omisiones y aciertos para que los contenidos de la instrucción en el uso de estos sistemas sean más eficientes.

Existe abundante literatura acerca de la instrucción de usuarios finales en bibliotecas académicas y cada vez es más frecuente la literatura acerca de este tema, dirigida al uso de los sistemas de información electrónicos.

Con base en lo anterior el presente informe se divide en tres capítulos, el primero trata acerca de las diferentes formas que ha tomado la instrucción de usuarios, particularizando en la instrucción bibliográfica, definiendo su concepto, lineamientos y objetivos, relacionándola con los usuarios finales.

En el segundo capítulo se describe de manera general a la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Azcapotzalco, y se reseña especialmente a la Sección de Documentación de la Coordinación de Servicios de Información, que es el lugar dónde se lleva a cabo la instrucción bibliográfica, objeto de este informe.

El tercer capítulo se ocupa de mostrar el taller de acceso a los sistemas de información electrónicos, que es el nombre de la instrucción bibliográfica a usuarios finales que se imparte a la comunidad académica de la UAM en la Sección de Documentación. Se incluye su planeación, desarrollo y difusión.

Finalmente se presentan algunas recomendaciones, los anexos que conforman parte de este trabajo se incluyen para dar mayor claridad al informe.

Se tiene la confianza de haber logrado el propósito para el cual fue elaborado el presente informe y contribuir a los objetivos de la instrucción de usuarios, especialmente al nivel de la instrucción bibliográfica que desde este punto de vista es una herramienta efectiva para influir en el buen uso de los servicios bibliotecarios, especialmente dentro del tema que nos ocupa, incidir en la comunidad académica para que puedan localizar información especializada y actualizada a escala mundial.



## **CAPITULO I**

### **LA INSTRUCCIÓN BIBLIOGRÁFICA EN LAS BIBLIOTECAS ACADÉMICAS**

#### **1. Concepto de Instrucción bibliográfica**

En la instrucción de usuarios se identifican tres niveles: El primero es la inducción a la biblioteca, que está diseñada para dar la bienvenida a los usuarios al edificio de la biblioteca, así como introducirlos a los departamentos de servicios específicos, tales como: circulación, consulta, hemeroteca, fotocopiado y otros. También se introduce al usuario en las políticas de la biblioteca, los horarios y procedimientos para hacer uso de los servicios. Otros aspectos que toca este tipo de instrucción son las formas en que las colecciones están organizadas y en general a procurar un ambiente amigable y de ayuda que motive al usuario a regresar y hacer uso de los recursos. (Wilson, 1991)

El segundo nivel es la instrucción bibliotecaria, se refiere al entrenamiento en el uso de las bibliotecas, específicamente en las colecciones y procedimientos de la institución profundizando en la explicación de las técnicas en el uso de los materiales

documentales, tales como las obras de consulta, los índices, catálogos públicos tanto de tarjetas como en línea.

El tercer nivel es la Instrucción bibliográfica (IB), la cual está diseñada para enseñar a los usuarios cómo localizar información, en contraste con la instrucción bibliotecaria, la IB va más allá del edificio de la biblioteca, de los servicios y los procedimientos propios de la misma, se trata de proporcionarle al usuario final la capacidad suficiente para tener acceso a los servicios de información, utilizando los métodos pedagógicos y didácticos pertinentes para la instrucción. Revisando la literatura y de acuerdo a González (1998) la instrucción bibliográfica es "el conjunto de actividades de aprendizaje que permiten conocer y utilizar las fuentes de información y los recursos documentales óptimos, a fin de responder a las necesidades de información para fines de estudio, de investigación y de actualización permanente", en tanto que el glosario de ALA (1988) define a la IB como el "servicio de información a un grupo para enseñar a los usuarios de una biblioteca a localizar la información de manera eficaz. La finalidad esencial de este procedimiento es el conocimiento del sistema de organización seguido por la biblioteca y la posibilidad de utilizar material de consulta seleccionado. Además de esto, la instrucción debe abarcar la estructura de la literatura y la metodología general y específica para la investigación adecuada de una disciplina".

De acuerdo a la explicación de los autores arriba mencionados y contrastando el resto de la literatura, la IB puede definirse como el conjunto actividades de enseñanza - aprendizaje que tienen como objetivo que el usuario de biblioteca comprenda los procesos y medios de almacenamiento, difusión y recuperación de la información, que

le permitan estructurar una estrategia de búsqueda para obtener de las fuentes de información adecuadas, el material que requiera para el desarrollo de su disciplina. (diagrama 1)

De acuerdo con la definición que se propone sobre la instrucción bibliográfica, esta ocupa el centro del diagrama, el usuario como fin de la instrucción bibliográfica aparece relacionado al almacenamiento, difusión y recuperación de la información dentro de la biblioteca, estos tres elementos son entrelazados por el usuario a través del proceso de enseñanza y el aprendizaje, dando como resultado la instrucción bibliográfica.

Ciertamente, el área que debe reforzarse más es la recuperación de información de acceso remoto ya que el usuario puede recuperar información que no le sea útil o que carezca de veracidad.

## **2. La planeación de la instrucción bibliográfica**

Los constantes desarrollos en los servicios bibliotecarios distribuidos por red nos ponen a los bibliotecarios, también conocidos como "profesionales de la información" ante un verdadero reto, estos servicios, que han dado origen a la "biblioteca electrónica", interactúan con los servicios tradicionales. La biblioteca electrónica permite el acceso no solamente a las colecciones domésticas, sino también a repositorios de datos en internet, mas aun ahora cualquier persona que posea un equipo de cómputo apropiado, puede tener acceso prácticamente a cualquier tema, desde cualquier parte del mundo, de manera instantánea y relativamente barata.

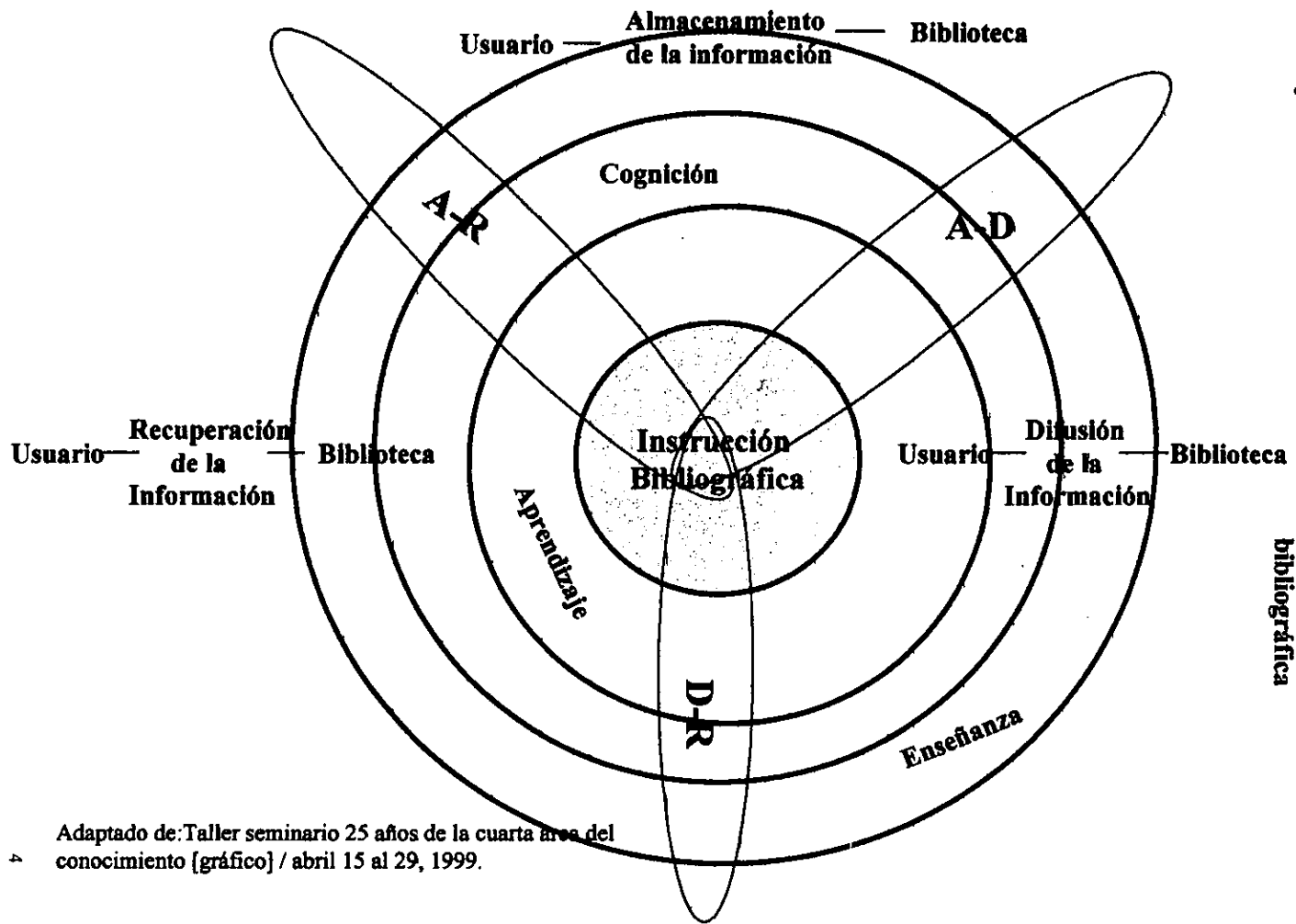


Diagrama 1

Modelo de la instrucción bibliográfica

Adaptado de: Taller seminario 25 años de la cuarta área del conocimiento [gráfico] / abril 15 al 29, 1999.

Como consecuencia de esta vorágine tecnológica, los profesionales de la información han visto incrementada la demanda de sus servicios, especialmente la recuperación de documentos y la búsqueda en línea, en donde los bibliotecarios toman el papel de asesores, orientadores e instructores. Como asesores llevan a cabo las búsquedas más elaboradas y actualizan a los usuarios en los nuevos desarrollos dentro del campo de la información que le afecten. Como orientadores los bibliotecarios trabajan estrechamente con los académicos, las áreas de investigación, o cualquier otra persona que desee asegurarse de realizar búsquedas con un alto porcentaje de efectividad; sin embargo el más significativo papel del bibliotecario lo constituye el de instructor (Osegueda, 1988). La instrucción bibliográfica ha sido una preocupación constante por parte de la comunidad bibliotecaria, la IB ha evolucionado especialmente en los centros de consulta especializada, aunque con frecuencia se ofrece esta instrucción a los usuarios insuficientemente planeada (Miller, 1988).

### **3. Lineamientos para el diseño del programa de instrucción**

Considerando su misión y visión, las bibliotecas deben establecer el propósito de sus programas de instrucción de usuarios, de acuerdo al nivel en que cada uno de estos se desenvuelva.

La estructura del programa de instrucción debe contemplar diversos factores, entre los que se pueden identificar los siguientes: el nivel del grupo al que se dirige un curso o taller en particular, el contenido de la instrucción, el cual debe responder a las necesidades de aprendizaje de la comunidad, los objetivos deben estar señalados

claramente en los lineamientos para la IB, deberán prepararse los manuales y guías, tanto del programa de instrucción de que se trate como de cada uno de los sistemas en línea que sean objeto de la instrucción. Por otra parte deberán identificarse los métodos de instrucción, la evaluación del aprendizaje tanto como de la instrucción son elementos que no deben considerarse dentro del programa. Los instructores deberán cumplir cierto perfil que estará expresado claramente, entre ellos un nivel adecuado del idioma inglés, los recursos materiales no pueden ser soslayados dentro de la planeación del programa de instrucción, en donde deberá expresarse los equipos y espacios requeridos para la instrucción (guidelines, 1996).

Expresar claramente el propósito del programa de instrucción de usuarios, tiene la intención de vincularlo con la misión de la institución y la necesidad de estimular a los académicos en el aprendizaje de los servicios que ofrece la biblioteca o bien en el aprendizaje de un sistema o base de datos en particular.

El nivel del grupo o de la audiencia a quienes se dirige la IB, debe ser claramente identificado, ya que esto evitará frustraciones tanto en los participantes como en los instructores, se necesita más tiempo para usuarios inexpertos en el uso de los servicios bibliotecarios ya sean los tradicionales o los de acceso en línea, los participantes en los programas de instrucción en sistemas electrónicos de información deberán cubrir algunos requisitos, es deseable que manejen algún procesador de textos y tengan conocimientos generales del sistema operativo e internet o el ambiente web.

El contenido debe ser analizado cuidadosamente cuando se diseña la instrucción, este debe reflejar los objetivos de la instrucción y las necesidades de nuestros usuarios, es

necesario tener en cuenta el tiempo en que se impartirán los temas, evitando incluir demasiado contenido en una sesión, para que los objetivos se cumplan satisfactoriamente, por lo tanto es conveniente tener en cuenta el tiempo requerido para la instrucción. Los temas deben presentarse en forma ordenada de lo general a lo particular, de tal manera que durante el desarrollo de la instrucción los usuarios puedan aprender con facilidad. En el caso de la instrucción de sistemas electrónicos de información, el contenido debe incluir los procedimientos para el acceso a las bases de datos (electronic, 1995), los comandos de búsqueda, los comandos de despliegue de la información en la pantalla, el comando de ayuda, los operadores booleanos, el idioma particularmente el inglés ya que es el más empleado en el mundo para la difusión de los negocios, la ciencia y la tecnología, las formas de búsqueda sintácticas o semánticas de acuerdo al contexto de la disciplina en cuestión, la truncación, el desarrollo de la estrategia de búsqueda, los operadores de proximidad y adyacencia, los términos relacionados, las delimitaciones temporales, las formas de "bajar" la información, ya sea de manera impresa o a un diskette. Tratándose de una base de datos en particular deberán identificarse los campos disponibles para la búsqueda, el tipo de vocabulario que utiliza ya sea controlado o natural; de acuerdo a la disciplina de estudio, el formato en que se ofrece la información: texto completo, referencial, estadístico, multimedia (Adams, 1997).

En el proceso de planeación deberán identificarse los objetivos del programa de instrucción, estos no garantizan el éxito de la instrucción, pero proveen a quien la lleva a cabo de una guía para enfocar la estructura del contenido y para aplicar una

evaluación. A los participantes de la instrucción los objetivos les permitirán una mayor motivación y contrastar sus expectativas. Comúnmente se definen tres objetivos: los generales en donde se describen las metas de los programas, los particulares transforman a los objetivos generales en unidades específicas de aprendizaje, estas unidades deben expresarse de tal forma que puedan ser medibles. Finalmente los objetivos de desempeño definen los conocimientos o habilidades que deberá alcanzar el participante.

El contenido de la instrucción debe expresarse en un manual para el participante de una manera clara, ya que este le servirá como guía después de la instrucción, no debe quedar fuera ningún tema visto, y debe contener ejemplos claros, instrucciones paso a paso, manuales de cada base de datos expresados en términos de hacer aun más amigables los sistemas electrónicos de acceso a la información, son válidos en algunos casos las guías rápidas donde se enlistan los principales comandos acompañados de una breve descripción.

El método de instrucción es quizá uno de los aspectos que deben planearse con mayor cuidado. Elegir un método de enseñanza implica que el bibliotecario responsable de la instrucción tiene habilidades en varios métodos y puede pasar de uno a otro con cierta flexibilidad de acuerdo al que considere más apropiado para un tema en particular, en general pueden identificarse dos modelos de enseñanza – aprendizaje: el método directo en donde el instructor es el foco de atención y tiene el control total de la clase, el participante es pasivo, y debe estar atento a la lectura, videos y demás medios que el instructor decide utilizar como material didáctico para presentar la información, el



presentación particular de algunos temas o bases de datos, es deseable que el instructor sea ameno al utilizar este método con el fin de entusiasmar a los participantes y crear un medio ambiente propicio para el trabajo del aprendizaje (Joyce, 1986).

En el método indirecto el participante tiene una actividad constante durante la instrucción, en este caso el instructor facilita, más que enseña, en tanto que el participante debe realizar, analizar y finalmente aprender. Este método consume una considerable cantidad de tiempo y requiere de muchos recursos tecnológicos pero tiene como ventaja la motivación del aprendizaje, coadyuva a una formación autodidacta y se logra un aprendizaje activo. Evidentemente los métodos no son puros y pueden intercarse uno y otro en el transcurso de la instrucción, de acuerdo a las necesidades de los participantes, de sus habilidades y de los objetivos a alcanzar, también tiene que considerarse las características personales del instructor, en una enseñanza activa se requiere tener acentuadas cualidades de líder (Joyce, 1986).

La evaluación debe hacerse tanto al aprendizaje como a la instrucción, la evaluación es un proceso común, que permite obtener información para revisar, desarrollar y modificar el programa de instrucción y en general para tomar decisiones que permitan al programa ser cada vez más efectivo y eficiente. Para poder evaluar debemos saber con exactitud qué es lo que se quiere medir o valorar, y basándose en ello deberán elaborarse las preguntas, de hecho cada uno de los aspectos tratados en este apartado es susceptible de evaluación.

Para lograr las metas de los programas de instrucción, la biblioteca debe tener personal con la educación y experiencia adecuada para enseñar a individuos y a grupos, esta

experiencia deberá cubrir también el diseño de programas de instrucción, así como su promoción, entre otras actividades el instructor evaluará e interpretará los resultados de la misma y con base en estos resultados actualizará los programas, participará en los programas educativos de la institución y será sensible a los cambios tecnológicos que afecten al usuario para tener la mejor perspectiva para su actualización.

El medio ambiente que se crea en torno a la instrucción es también un factor importante en la planeación del programa de instrucción, en este sentido se debe procurar un salón cómodo, bien ventilado, en el caso de la instrucción de sistemas electrónicos de información, los equipos de cómputo deben estar en buen estado y procurar que no presenten fallas en el momento de ser utilizados con fines de instrucción, es deseable que cada equipo sea ocupado por un máximo de dos personas, con el propósito de que el aprendizaje sea óptimo. Para mantener un nivel adecuado se recomienda que los grupos tengan un máximo veinticinco participantes, con el fin de procurar una mayor efectividad en el aprendizaje (electronic, 1995).

#### **4. Objetivos generales de la instrucción bibliográfica**

Existe un acuerdo generalizado acerca de que la instrucción bibliográfica es más efectiva en el contexto tradicional de un curso (Jacobson, 1993), en esta dirección los bibliotecarios deben reforzar su conocimiento acerca de las teorías conductistas y cognositivistas del aprendizaje, así como del proceso de enseñanza – aprendizaje.

En su glosario Swenson (1991, p. 475) define el aprendizaje cognitivo como "el aprendizaje de ideas, expectativas u otras entidades mentales complejas" en el que se requiere de una participación activa del estudiante.

Para los conductistas el aprendizaje es explicado como un proceso de acumulación conexionista - mecanisista, vinculados a estímulos - respuestas, en donde un conocimiento se construye sobre otro de una manera mecánica.

Una definición ecléctica define al aprendizaje como un cambio en el contenido o estructura del conocimiento o en la conducta de la persona, existen diferentes teorías del aprendizaje, sin embargo el conductismo y el cognositivismo son las teorías más estudiadas y tienen una particular importancia para la bibliotecología, específicamente en la instrucción bibliográfica (Jacobson, 1993).

Desde el conductismo se redactan los objetivos generales, específicos y de desempeño de la IB, en tanto que desde la teoría cognitiva se refleja el marco conceptual, el diseño y el análisis de problemas de la instrucción.

Tratándose de la instrucción en sistemas electrónicos de información se requiere de una actitud participativa, para que el conocimiento no termine en una experiencia conceptual abstracta y descontextualizada. Los instructores deben asegurarse de que la audiencia obtenga las habilidades suficientes para enfrentar situaciones nuevas ante la necesidad de recuperar información.

Además de las habilidades en el manejo de la teoría cognitiva, los bibliotecarios deben enfrentar las nuevas tareas y responsabilidades que la biblioteca electrónica exige, los servicios virtuales deben ser planeados y puestos en ejecución. (Hastings, 1996).

Las computadoras son herramientas esenciales con las cuales se construyen las bibliotecas electrónicas, pero requieren de los profesionales para desarrollar el trabajo y aunque los procedimientos para esta modalidad de bibliotecas pueden ser iguales que para las colecciones impresas, cualquier semejanza termina allí, en términos del trabajo cotidiano y de las tareas individuales que deben lograrse, los bibliotecarios de algunas generaciones se encuentran con que casi nada de lo aprendido en la universidad les resulta familiar en términos de vinculación tecnológica.

Además, la tecnología está cambiando constantemente y tan rápido que lo aprendido hoy pronto será anticuado. Ante este marco, los bibliotecarios deben poseer algunas cualidades personales, que son naturales, aunque una formación técnica específica es importante, ésta se puede aprender, a través de la lectura y la experimentación constante, ser autodidactas y proclives a tomar riesgos así como tener un agudo sentido de los potenciales y de las trampas de la tecnología. Ciertamente las oportunidades de adquirir estas nuevas habilidades en un ambiente educativo formal, en vez de aprender en el trabajo, se limitan a pocos bibliotecarios en activo, las nuevas generaciones de bibliotecarios deben egresar desde ahora con dichas habilidades.

Sin embargo cualquier bibliotecario con una buena medida de estas cualidades, es un candidato excelente para lograr la misión histórica de las bibliotecas de seleccionar, adquirir, ordenar, proporcionar el acceso a la información y preservar el acervo intelectual y artístico de la humanidad, en medio de la posible sobrevaloración de los medios electrónicos.

Se requiere de bibliotecarios dinámicos, creativos y con iniciativa que no necesiten mucha dirección para el trabajo, con la imaginación, previsión y capacidad para hacer de su visión una realidad, con las habilidades y la experiencia para construir las bibliotecas del siglo veintiuno.

En este contexto la instrucción bibliográfica, tiene por objetivo no solamente formar usuarios con la suficiente capacidad para enfrentarse a los sistemas de información que puedan presentársele en su actividad profesional, sino encontrar sus propios patrones de enseñanza y actualización de la llamada "segunda generación" (Wilson, 1991, p. 128) de bibliotecarios instructores.

McInnis (1991) considera que la instrucción bibliográfica debe fundarse como una disciplina dentro de la bibliotecología, incorporando un esquema y composición teórica, así como un vocabulario específico propio. La necesidad de desarrollar los esquemas propios de la instrucción bibliográfica ha tomado un auge a partir de los años setenta, ante las tendencias de los productos dirigidos a los usuarios finales.

## **5. Concepto de usuario final**

A principios de los años setenta los usuarios de las fuentes electrónicas de información o sistemas en línea, fueron básicamente los bibliotecarios, principalmente los responsables de los servicios en las bibliotecas especializadas, ya fuera en universidades, la industria o el gobierno. Desde esa posición, los bibliotecarios entregaban a sus usuarios los resultados de las búsquedas que les eran solicitadas no sin antes haber realizado una exhaustiva entrevista para realizar el perfil de interés del

usuario, ya que el costo del tiempo de conexión exigía llegar a la base de datos con una muy clara estrategia de búsqueda (Adams, 1997).

El rol del bibliotecario tradicional ha sido el de intermediario de la información, ayudado por ciertos parámetros localiza información, para que los usuarios resuelvan problemas y encuentren respuestas (Noble, 1998). Pero la biblioteca electrónica está cambiando esto, ya que estamos ante una generación que encuentra un alto nivel de bienestar con el uso de las computadoras y la aceptan como parte de sus vidas.

El riesgo que corre esta generación es el de asumir que el medio en el que se presenta la información es suficiente para concederle calidad, es responsabilidad del bibliotecario enseñar a los usuarios finales que no toda la información que se encuentra en la internet es confiable, siempre hará falta el arbitraje de las editoriales, las universidades y las bibliotecas.

Los usuarios encuentran que es fácil navegar en el web, pero la dificultad en la búsqueda de información es otra cosa, los usuarios que quieren investigar temas específicos en este medio pueden verse frustrados, pues aunque los motores de búsqueda muestran una gran cantidad de sitios en el web, estos suelen ser de interés marginal para el usuario, por ello las bases de datos y sitios disponibles a través del web que son filtrados a través de proveedores o de las bibliotecas pueden dirigir al usuario a utilizar el www con mayor eficiencia.

Dentro del web se han diseñado sitios muy seguros, en términos de la información que ofrecen, especialmente los dominios de gobierno, organizaciones profesionales y firmas comerciales especializadas en proveeduría información.

Es natural considerar que los bibliotecarios deben ser facilitadores de la información y esto los compromete a tener usuarios instruidos en la recuperación eficiente de la misma, en una era donde el bibliotecario debe participar activamente en el diseño y desarrollo de los sistemas de información electrónica.

Los usuarios finales encuentran cada vez más amigables los sistemas de búsqueda en línea y están dispuestos a usarlos ya que ahora pueden entender estos sistemas. En el ámbito educativo la mayoría ha tenido contacto con las computadoras y también con el uso de información electrónica, especialmente los CD-ROMs y últimamente el ambiente web de internet.

Los bibliotecarios especializados introdujeron en la literatura el término "instrucción del usuario final" (Wilson, 1991) para referirse a los patrones de enseñanza para buscar en una base de datos.

Dutton (1990) define al usuario final como cualquier persona que adquiere y usa información para asistirse en alguna otra actividad, en tanto que Kasser (1990) define al usuario final como cualquier científico que busca información para completar su trabajo de investigación. Por otra parte Jacobson (1993) lo define como cualquier servicio de búsqueda por computadora que pueda ser utilizado por el usuario de manera independiente.

Tomando en cuenta a estos autores, definiremos al usuario final como cualquier persona que utiliza los servicios de la biblioteca electrónica, de manera autónoma para obtener la información documental o estadística, que sustente el trabajo académico que desarrolla.

## **6. Las fuentes electrónicas de información**

Las fuentes electrónicas de información comprenden una amplia variedad de productos que se caracterizan por la diversidad de su cobertura y formato, la estructura de sus archivos y registros, el mercado al que están dirigidas, incluyendo a los usuarios; servicios de recuperación de documentos, medios de almacenamiento y recuperación, software para la búsqueda y manipulación de la información, hardware y requerimientos técnicos.

La aplicación de las computadoras para los sistemas de recuperación de información tuvo sus inicios a mediados de los años sesenta, durante estos años los desarrollos fueron utilizados con fines de experimentación (Hahn, 1996). Para entonces se podía ya tener pequeñas bases de datos en una computadora y consultarse localmente, para principios de los años setenta, e inclusive la primera mitad de los ochenta, gracias a la potencialidad de las telecomunicaciones se pudo tener acceso vía módem telefónico a sistemas de bases de datos tales como BRS, DIALOG, por mencionar solo las más conocidas, hasta llegar a la actualidad en la que una computadora personal puede convertirse en la receptora de la red mundial de información.

Las fuentes electrónicas de información son definidas como sistemas por medio de los cuales la información es almacenada electrónicamente y leída en una computadora, estas fuentes están disponibles a través de bases de datos que pueden tipificarse de acuerdo a su forma de presentación: bibliográficas, referenciales, de texto completo; estadísticas, catálogos de imágenes y multimedia.



Una base de datos se define como un conjunto de registros de información, sistemáticamente ordenado e integrado a su vez por campos o un cuerpo de información el cual está organizado para ser recuperado vía una computadora, independientemente del medio electrónico en el que sea almacenada (Dalrymple, 1994).

Las bases de datos son alojadas en el disco duro de una computadora personal, un disquete, un disco compacto (CD), una cinta magnética, una mini o una super computadora.

La evolución de las formas de acceso a las bases de datos se ha dado conjuntamente con la tecnología, los primeros sistemas de acceso en línea debían ser operados con una serie de comandos y dificultades que solamente los bibliotecarios bien entrenados podían manejar sin equivocarse.

A mediados de los ochenta empiezan a darse cambios considerables en los sistemas de búsqueda en línea (Dalrymple, 1994), con la introducción de los discos compactos es notable el incremento de este tipo de bases de datos, ya que permiten su consulta ya sea a través de una red local o de una estación de trabajo aislada equipada con un lector de CDs, los problemas de las telecomunicaciones son ajenos a este formato cuyo impacto en las bibliotecas fue tal que los sistemas en línea prácticamente dejaron de usarse a pesar de que se actualizaban con mayor rapidez (Jacobson, 1993).

Recientemente las bases de datos en texto completo han tenido un crecimiento significativo tanto en CD-ROMs como en internet, en este medio pueden encontrarse los textos completos en los formatos PDF o HTML.

Con la llegada del world wide web o telaraña mundial (www), y las bibliotecas electrónicas, apoyadas en infraestructura de cómputo y comunicaciones, se ha podido realizar el sueño bibliotecario de tener acceso inmediato a la literatura científica, (Schatz 1997).

Desde el comienzo de los sistemas de recuperación en línea la forma de manipular las bases de datos no han cambiado esencialmente, más bien se han agregado formas de búsqueda, de tal manera que desde entonces se puede realizar la estrategia de búsqueda a través de los operadores booleanos: la conjunción "y" o "and", la disyunción "o" u "or", la negación "no" o "not"; los comandos de adyacencia "con" o "with", la truncación, y de cercanía.

Lo que ha cambiado fundamentalmente es la tecnología para la recuperación de información, para el próximo siglo las formas de búsqueda serán más semánticas que sintácticas (Schatz, 1997), también el documento ha evolucionado de ser una simple cita referencial con algunos descriptores, para posteriormente incluir un resumen y de ahí a ofrecer registros con acceso a los textos completos, incluyendo, imagen, figuras, tablas, ecuaciones y datos.

El incremento de la velocidad tanto para navegar en la red, como de las propias computadoras han hecho posible realizar búsquedas en múltiples servidores en una sola vez a través de los "buscadores" o "motores de búsqueda", tales como el yahoo, altavista, northerligh y otros.

El impacto de las fuentes electrónicas de información ha traído consigo considerables ventajas en el acceso y son claramente apreciadas por la comunidad científica y

tecnológica, así como entre la comunidad financiera, sin dejar de mencionar su impacto en la comunidad bibliotecológica.

La repercusión entre los usuarios finales ha derivado en la necesidad de una mayor instrucción para tener más efectividad en la realización de sus búsquedas, en un tiempo considerablemente menor, algunos sistemas permiten hacer búsquedas en seis bases de datos de manera simultánea, además las fuentes electrónicas disponen de más puntos de acceso que la búsqueda manual.

Otra ventaja es que los formatos están presentados de manera estandarizada, por lo que el usuario final no tendrá una diversidad de datos que compliquen la interpretación de la información obtenida.

A través de las fuentes electrónicas los usuarios pueden obtener la actualización de las bases de datos de una manera más constante y rápida, ya que los proveedores regularmente incluyen nuevos registros cada mes, aunque existen bases de datos que se renuevan con mayor frecuencia especialmente aquellas que pueden ser consultadas a través del web.

Finalmente, las fuentes electrónicas de información han afectado fundamentalmente la curricula de las escuelas de bibliotecología, la organización del conocimiento y los servicios bibliográficos. Las implicaciones del acceso a las fuentes electrónicas como se ha demostrado arriba han ampliado la perspectiva de la bibliotecología y su campo de acción.

La Universidad Autónoma Metropolitana (UAM) está inmersa en este impacto y ha dirigido sus esfuerzos, entre otros aspectos, a proveer de equipos de computo

actualizados tanto a su comunidad académica como a las instancias administrativas responsables de prestar servicios dirigidos a la docencia y la investigación, modernizando el cableado de la red entre otras acciones.

La Coordinación de Servicios de Información (COSEI) de la Unidad Azcapotzalco de la UAM, atenta a este proyecto ha implementado una serie de servicios especializados radicados en la Sección de Documentación, los cuales se presentan brevemente en el siguiente capítulo.

## **CAPITULO II**

### **LA UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA (UAM)**

#### **1. LA UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA**

En 1974 se inaugura la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM), con el fin de crear una alternativa de educación superior, que respondiera al crecimiento y desarrollo del país.

La UAM se crea como un organismo descentralizado del estado cuya misión de impartir educación superior, organizar y desarrollar actividades de investigación y preservar y difundir la cultura, han estado desde entonces como funciones sustantivas en las cuales gira la vida académica y administrativa de la Universidad (ley orgánica 1974).

La UAM está organizada en tres unidades: Azcapotzalco, Iztapalapa y Xochimilco, en las que se desarrollan las actividades de docencia, investigación y difusión de la cultura. En cada unidad existen tres de las cuatro Divisiones Académicas establecidas por área de conocimiento. Las Divisiones se componen por Departamentos de éstos se

desprenden las áreas de investigación y las coordinaciones de licenciatura, maestría y doctorado.

La organización departamental se fundamenta en el hecho de permitir una mejor interrelación entre las diversas funciones de la Universidad especialmente entre la docencia y la investigación.

La UAM tiene un rector general y cada unidad cuenta con su propio rector lo que permite a cada campus ser concebido como una universidad completa e integral.

## **2. LA UNIDAD AZCAPOTZALCO**

La UAM-A se encuentra enclavada en la zona industrial de Vallejo con la cual se vincula influyendo en su entorno con la industria cercana, así como en el ámbito educativo y sociocultural.

La Unidad Azcapotzalco cuenta con las Divisiones de Ciencias Básicas e Ingeniería, que imparte nueve ingenierías y una maestría; Ciencias Sociales y Humanidades que imparte cuatro licenciaturas, tres maestrías y una especialidad y la de Ciencias y Artes para el Diseño en donde se imparten tres licenciaturas una especialidad y una modalidad de posgrado.

Las divisiones atienden un total de 14,788 alumnos en el nivel de licenciatura y 147 en el nivel de posgrado.

En la UAM la figura de profesor – investigador es la que opera, con el propósito de que exista una relación de los programas docentes con los de investigación, buscando que

los alumnos obtengan una sólida formación profesional y el desarrollo de sus habilidades que le permitan ser autodidacta.

Para atender los programas docentes la UAM – A cuenta con 552 profesores titulares, 367 asociados y 83 asistentes. (UAM. 1997 p. 67)

### **3. LAS DIVISIONES ACADÉMICAS Y SUS ÁREAS DE INVESTIGACIÓN**

Como se apuntó arriba, la organización académica de la UAM se configura en los Departamentos que es la organización académica celular de la universidad, integrados por las áreas de investigación, su función es la de "apoyar la impartición de los programas docentes de licenciatura y posgrado que imparte la División e impulsar el desarrollo de los programas y proyectos específicos de investigación de las áreas" (UAM, 1996 p. 18).

"El área de investigación es la organización académica fundamental existente en cada departamento. En ella se desarrollan los programas y proyectos de investigación en una especialidad o bien mediante la conjunción de especialidades con objetivos comunes. Uno de los propósitos de esta forma de organización es la búsqueda de la interdisciplinariedad que caracteriza a la Universidad" (UAM, 1996, p. 18)

El modelo departamental se compone por la División, el Departamento y la Área de investigación, las correspondientes a la Unidad Azcapotzalco son:

#### **División de Ciencias Básicas e Ingeniería:**

##### **Departamento**

##### **Áreas y \*grupos de Investigación**

##### **Ciencias Básicas**

Análisis Matemático y sus Aplicaciones

	Física
	Química
	Química Aplicada
	*Álgebra y geometría
	*Ingeniería de software
<b>Electrónica</b>	Comunicaciones
	Instrumentación
	Sistemas Digitales y Computadoras
	*Control electrónico de oscilaciones de baja frecuencia
	*Control de procesos
<b>Energía</b>	Eléctrica
	Termofluidos
<b>Sistemas</b>	Estadística e investigación de operaciones
	Sistemas Computacionales
	*Planeación de Sistemas
<b>Materiales</b>	Ciencia de los Materiales
	Estructuras



\*Construcción

## **División de Ciencias Sociales y Humanidades**

### **Departamento**

### **Áreas y \*grupos de Investigación**

### **Administración**

Administración y proceso de desarrollo

Empresa Pública

\*Nuevos Modelos de Organización

### **Derecho**

Derecho del trabajo y de la seguridad social

\*Derecho Ambiental

\*Derechos Humanos, derechos sociales de los marginados

\*Derecho y Control Social

### **Economía**

Economía matemática

Historia y economía mexicana

Estado y política económica

Sociedad y acumulación capitalista

Teoría y análisis económico

\*Desarrollo Económico y Medio Ambiente

## **Humanidades**

### Literatura

Estudios interdisciplinarios de cultura  
en México

\*Prácticas Histórico – Sociales de la  
Escritura y la Oralidad

\*Historia e Historiografía

## **Sociología**

Análisis sociológico de la historia

Sociología urbana

Sociología de las universidades

\*Biotecnología y Sociedad

\*Pensamiento Sociológico

## **División de Ciencias y Artes para el Diseño**

### **Departamento**

### **Áreas y \*grupos de investigación**

#### **Evaluación del diseño en el tiempo**

Estudios Urbanos

\*Semiótica del Diseño en el Tiempo

\*Historia del Diseño en México

#### **Investigación y conocimiento del diseño**

\*Hábitat y Diseño

\*Análisis y Prospectiva del Diseño

**Medio Ambiente**

Factores del medio ambiente artificial y  
diseño

Factores del medio ambiente natural y  
diseño

**Procesos y Técnicas de Realización**

\*Administración para el Diseño

\*Cubiertas Ligeras

\*Nuevas Tecnologías

En total la UAM – A cuenta con 29 áreas y 22 grupos de investigación, en los que participan la mayoría de los profesores – investigadores titulares de tiempo completo de la Unidad, es a estas áreas y grupos de investigación, hacia donde se dirigen los servicios de la sección de documentación, se atienden también a los ayudantes de investigación, alumnos de posgrado y a los alumnos de licenciatura que realizan su proyecto terminal de titulación.

**4. LA COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN (COSEI)**

Desde la inauguración de la Unidad Azcapotzalco de la UAM en 1974, se creó la COSEI, cuyo objetivo es apoyar las funciones sustantivas de docencia, investigación y difusión de la cultura, a través del desarrollo de los servicios bibliotecarios.

La COSEI está conformada por dos secciones de procesos y cuatro de servicios, además de las oficinas generales donde despacha el coordinador,

La plantilla total de la coordinación es de ciento dos personas, nueve de confianza y noventa y tres de base distribuidas según se detalla en el cuadro uno, el cuadro dos (anexo 1) ofrece una visión general de la escolaridad del personal de la COSEI. Las secciones se describen brevemente a continuación:

- ❖ Acervo Audiovisual: ofrece a los académicos de la Unidad el servicio de asesoría, consulta, préstamo y proyección de los materiales audiovisuales, esta entidad selecciona, cataloga y clasifica sus propios acervos y los pone a disposición de la comunidad.
- ❖ Análisis Bibliográfico: en esta sección se desarrollan las actividades de catalogación, clasificación y mantenimiento del catálogo público.
- ❖ Biblioteca: proporciona los servicios de circulación, consulta, fotocopiado, orientación bibliotecaria y se mantienen algunas colecciones especiales.
- ❖ Documentación: Ofrece los servicios especializados de información, a las áreas y grupos de investigación. Mantiene el acervo de proyectos terminales de titulación, reportes de investigación y documentos especiales. Selecciona, cataloga y clasifica sus acervos
- ❖ Hemeroteca: promueve entre la comunidad académica la selección de publicaciones periódicas, a las que registra y organiza para el préstamo, a través de estantería abierta para los académicos de la unidad y cerrada para el resto de los usuarios.
- ❖ Selección y Adquisiciones: se responsabiliza del desarrollo de las colecciones, procurando un sistema efectivo, equitativo y económico de adquisiciones.

Efectúa los trámites administrativos para el pago de las adquisiciones de los materiales documentales seleccionadas por el resto de las secciones.

#### **4. LA SECCIÓN DE DOCUMENTACIÓN.**

La misión de la Sección de Documentación es ofrecer servicios especializados de información a las áreas y grupos de investigación de la UAM-A, además a los alumnos de posgrado y a los alumnos de licenciatura que realizan su proyecto terminal de titulación.

Las metas de la sección son:

- ❖ Proveer de los servicios especializados de información que coadyuven a las actividades de investigación.
- ❖ Desarrollar una colección de bases de datos que soporten los proyectos de investigación de la Unidad Azcapotzalco de la UAM.
- ❖ Contar con el equipo adecuado para el desarrollo eficiente de los servicios.

Los objetivos de la sección se describen a continuación:

- ❖ Mantener un nivel adecuado en la prestación de los servicios documentales, a través de bibliotecarios profesionales con el fin de garantizar la calidad en la recuperación de la información y los servicios solicitados.

- ❖ Mantener informada a la comunidad de investigadores acerca de las novedades de información que se den en su campo, desarrollando los sistemas de alerta pertinentes.
- ❖ Proveer de manera oportuna las solicitudes de los textos completos de los documentos solicitados por los investigadores, con el propósito de contribuir de manera eficiente al desarrollo de la investigación.

Para ello la Sección optó por ofrecer servicios a través de las nuevas tecnologías de información, actualmente se carece de publicaciones secundarias impresas, estas empezaron a caer en desuso desde 1993 y se mantuvieron hasta 1996 en que fueron descartadas definitivamente.

#### **4.1 SERVICIOS**

Los servicios ofrecidos en la sección de documentación son los siguientes: el estudio CD-RED, la sala de académicos, el acceso a bases de datos tanto en disco compacto como las contratadas para ser consultadas vía la internet, elaboración de bibliografías, entrega de documentos, préstamo de documentos y el taller de uso de fuentes de información electrónicas; estos servicios se describen a continuación.

En el estudio CD-RED se atiende exclusivamente a los alumnos de la UAM, quienes tienen que identificarse como tales y llenar el formato que se muestra (**anexo 2**) con el cual se levantan las estadísticas de uso de los servicios de este espacio, este formato está en uso desde 1998 año en que se diseñó.

Para poder atender al mayor número de usuarios, especialmente en el servicio de referencia vía internet, se han determinado turnos de una hora por usuario al día, este puede reservar su turno exclusivamente para el día corriente, de tal manera que no pueden reservarse turnos para futuros días.

En la sala de académicos, se ofrece el servicio de acceso a las bases de datos tanto en disco compacto como aquellas que están contratadas para ser utilizadas vía internet, así como a todos los servicios de paquetería de software que requieran los profesores.

También se ofrece el servicio de adquisición del texto completo de las referencias hemerográficas, congresos, reportes de investigación o cualquier otro tipo de documento, excepto monografías y fascículos de publicaciones periódicas.

Otros servicios que se ofrecen son la elaboración de bibliografías, el préstamo de los documentos impresos que son parte del acervo de la sección, generalmente proyectos terminales y reportes de investigación, así como el taller de acceso a los sistemas de información electrónicos.

Los servicios de la Sección de Documentación se restringen exclusivamente a la comunidad de la UAM – A dentro del rango de usuarios señalados arriba. La sección se encuentra en la planta baja del edificio de la COSEI.

### **Bases de datos**

Las bases de datos que componen el acervo de la sección de documentación están en medios electrónicos: el disco duro, discos compactos o internet; se han clasificado las bases de datos de la sección de la siguiente manera: referenciales, de texto completo,

estadísticas, catálogos de imágenes y multimedia. Los sistemas contratados para ser consultados a través de internet en ambiente web se describen a continuación.

### **FirstSearch**

EDITOR: On Line Computer Library Center

TEMATICA: Multidisciplinario

ACTUALIZACIÓN: Depende del productor de cada base de datos

COBERTURA: en promedio 1990 –

TIPO: Referencial, texto completo

El servicio de OCLC llamado "FirstSearch" es un sistema de bases de datos diseñado con una interface para el usuario final, ofrece información sobre libros, artículos en publicaciones periódicas, películas, software y otros materiales en su área temática. Hasta 1999 FirstSearch ofrece 85 bases de datos, algunas de ellas exclusivas, como el WorldCat, ArticleFirst y ContentsFirst.

FirstSearch también provee un sistema de entrega de documentos disponiendo una liga a los sistemas comerciales, además ofrece veinte bases de datos con ligas al texto completo algunas de ellas son: Articlefirst, Busmanagement, ERIC, Electronic Collections Online, Periodical Abstracts, Readers Guide Abstracts, Wilson Select, entre otras. El sistema cuenta con la facilidad de enviar los resultados de la búsqueda a diversos medios, tales como el diskette, correo electrónico o impresión.

Este sistema cotiza sus servicios por los bloques de búsquedas que se adquieran, cada búsqueda tiene un costo promedio de 0.65 centavos de dólar, "bajar" un texto completo



cuenta cinco búsquedas. FirstSearch es una herramienta efectiva para los servicios de consulta especializada y el ambiente web facilita el uso remoto por los usuarios finales.

### **Dialog Carl**

EDITOR: CARL - CORPORATION

TEMÁTICA: Multidisciplinario

ACTUALIZACIÓN: depende del productor de cada base de datos

COBERTURA: en promedio 1990 –

TIPO: referencial, texto completo

Este es un sistema que compila Carl Corporation, incorporando cerca de 300 bases de datos de Dialog Corporation a una interface para usuarios finales. Ofrece información sobre diversos temas incluye bases de datos de patentes en texto completo pero sin imágenes.

En Dialog Carl puede enviarse una consulta hasta en seis bases de datos de manera simultanea y enviar los resultados ya sea a un correo electrónico, a un archivo en un disco o imprimirlos.

Carl Corporation ofrece el acceso a su sistema de manera ilimitada mediante una suscripción anual que varía dependiendo del número de cuentas que se contraten, una cuenta cuesta \$12,500.00 U.S.D.

### **Engineering Information Village**

EDITOR: Engineering Information.

TEMATICA: Ingeniería, Tecnología aplicada.

ACTUALIZACIÓN: Depende del productor de cada base de datos.

COBERTURA: en promedio 1990 --

TIPO: metadata, referencial

Este sistema conocido también como "Ei village" o "la villa", ofrece la base de datos Ei compendex que es la versión electrónica del Engineering Index. La villa ofrece una serie de servicios a través de un muy original menú mediante el cual se tiene acceso a más de 18,000 sitios web que clasificados de acuerdo a la especialidad de cada "edificio" de la villa, la mayoría de esos sitios tienen que ver con aspectos de la ingeniería, entrega de documentos, grupos de discusión, servicios de alerta y de referencia ya sea al bibliotecario del Ei village o a la biblioteca local; la villa dispone también la ayuda de un grupo de expertos a los cuales el investigador les puede consultar cuestiones pertinentes sobre el tema específico de cada uno de ellos.

Ei village ofrece el acceso ilimitado mediante una suscripción anual cuyo costo básico es de \$9,500 U.S.D.

### **Infolatina**

EDITOR: Infolatina, S.A.

TEMATICA: Ciencias Sociales

ACTUALIZACIÓN: Depende del productor de cada base de datos.

COBERTURA: en promedio 1994 -

TIPO: texto completo

Es un sistema de información que pone a disposición de los usuarios finales los textos completos de prácticamente la totalidad de las fuentes de información que ofrece (excepción hecha obviamente de la sección de consulta a bibliotecas). Infolatina incluye

casi todos los diarios y revistas de circulación nacional, series de tiempo de la Bolsa Mexicana de Valores, del Banco de México y otros aspectos estadísticos, permite la búsqueda en diversas fuentes de información de manera simultánea.

El servicio de monitoreo de noticias, es un sistema de disseminación selectiva, ya que permite recibir a través del correo electrónico la estrategia de búsqueda requerida según se vaya publicando en las fuentes seleccionadas.

Infolatina cotiza sus servicios de manera diferenciada para las instituciones de educación superior, los particulares y las empresas privadas, el costo promedio por cada cuenta es de \$16,000.00 pesos mexicanos.

#### **UnCover**

EDITOR: Carl Corporation

TEMATICA: Multidisciplinaria

ACTUALIZACIÓN: diaria.

COBERTURA: en promedio 1988 -

TIPO: Referencial.

UnCover es un servicio en línea de entrega de artículos de publicaciones periódicas y un servicio de alerta. Esta base de datos indiza cerca de 18,000 publicaciones periódicas en lengua inglesa y está en constante crecimiento, cerca de ocho millones de artículos están disponibles a través de un sistema en línea, según sus productores cinco millones de citas son agregadas diariamente.

Una de las ventajas de este sistema es que los artículos aparecen indizados al mismo tiempo en que los fascículos son publicados, lo que convierte a este índice en el más

actualizado de su tipo. La entrega de los documentos se hacen vía fax o directamente a la computadora del solicitante.

"UnCover Reveal Alert" es un servicio que entrega las tablas de contenido de los números recientes directamente a un correo electrónico, la estrategia de búsqueda se almacena y automáticamente cada semana se envían los resultados al correo electrónico del usuario.

El acceso a la base de datos es gratuito, se requiere la clave solamente para hacer uso del depósito que se mantenga para adquirir los artículos, el servicio de alerta cuesta veinticinco dólares por cada perfil solicitado.

### **Bases de datos en discos compactos**

La sección cuenta con diversas bases de datos en disco compacto, cuyo catálogo presenta la siguiente información:

- Clave de acceso (a la base de datos)
- Editor (firma que lo edita)
- Temática (áreas del conocimiento que cubre)
- Actualización (periodicidad con que se pone al día)
- Cobertura (periodo que abarca la información)
- Tipo (dependiendo si sólo presenta referencias bibliográficas, el texto completo, gráficas o estadísticas.
- Descripción (rasgos relevantes del contenido de la base de datos)
- Recuperación (forma en que se realiza la búsqueda y se imprime)
- Ubicación (sección de COSEI en que se encuentra la base de datos)

En los casos en que una base de datos pueda ser consultada vía internet se incluye la dirección.

Para la instrucción bibliográfica se eligen de las bases en disco compacto, aquellas que estén acordes al área temática del grupo al que se dirige el taller.

#### **Elaboración de bibliografías.**

El tradicional servicio de elaboración de bibliografías se realiza mediante la solicitud específica de los investigadores, una vez diseñado el perfil de información (**anexo 3**), se procede a realizar una búsqueda en cada una de las bases de datos que cumplan con dicho perfil, el producto que se entrega al usuario son las referencias encontradas, se le indican cuáles están en texto completo dentro de la COSEI, una vez que el investigador selecciona y solicita los documentos que son de su interés, se procura entregarle los documentos en el menor tiempo posible.

#### **Entrega de documentos**

Para la obtención de los textos completos de las referencias bibliográficas que solicitan los profesores – investigadores, se tienen celebrados diversos convenios con las bibliotecas de los institutos de investigación de la UNAM, y diversas bibliotecas de universidades privadas.

En general cuando un artículo no se encuentra en alguna de las bibliotecas de la zona metropolitana de la Ciudad de México, se solicita a través de Uncover en donde se tiene un fondo revolvente.

El servicio de entrega de documentos de British Library solamente se utiliza cuando los artículos solicitados son muy antiguos y no se encuentran disponibles en la opción "UnCover Complete".

Este servicio está disponible exclusivamente para los profesores – investigadores, quienes para obtener el servicio, deben llenar un formato (**anexo 4**) con los datos del documento.

#### **Préstamo de documentos:**

La sección mantiene el acervo impreso de proyectos terminales, reportes de investigación y otros documentos especiales, esta colección está acomodada en orden numérico progresivo, está disponible para usuarios internos y externos. Actualmente la forma de consultar el contenido de este acervo, es consultando un catálogo de tarjetas el cual está actualizado hasta 1994, de este año a la fecha existen los catálogos en forma de libro arreglados por carrera.

Los documentos se prestan contra una credencial oficial actualizada y llenando la papeleta de préstamo (**anexo 5**)

#### **El taller de uso de fuentes de información electrónicas**

Este servicio dio inicio en abril de 1998, como consecuencia de una serie de acciones que se habían estado implementando para difundir las bases de datos tanto en disco compacto como en internet y que no habían tenido mucho impacto entre la comunidad de investigadores. Dichas acciones tenía la forma de orientación bibliotecaria por lo que si bien, los investigadores pudieron conocer los recursos que se tenían no los utilizaban; sin embargo, a partir de la implementación de estos talleres, se ve reflejada en la estadística, el uso cada vez más creciente que se esta haciendo no solo de las bases de datos, sino en general de los servicios de la sección como se muestra en la

**tabla 1.**

Este taller ha sido impartido también a solicitud de los miembros de la red mexiquense de educación, así como a los alumnos de antropología social de la UAM – Iztapalapa. Otra forma abreviada de este taller se ha impartido a alumnos de la propia Unidad Azcapotzalco.

**tabla 1. Estadísticas de uso de los servicios de la Sección de Documentación**

Periodo	Julio diciembre			Total
	Enero junio 1998	1998	Enero junio 1999	
Servicios				
BD internet*	200	445	700	1345
BD en CD	2654	2818	3246	8718
Elaboración bibliografías	3	0	0	3
Entrega de documentos	63	4423	2208	6694
Préstamo de documentos	2150	2980	5844	10974
Taller de uso de BD	7	8	3	18

BD = bases de datos; CD = Discos compactos

\*Se refiere exclusivamente a los sistemas contratados

#### **4.2 INFRAESTRUCTURA**

La sección de documentación ha procurado mantenerse con un equipo de cómputo adecuado para proporcionar los servicios en línea, ya sea a través de discos compactos, o el internet en sus diversas modalidades de servicio (gopher, FTP, www).

Los servicios en red se desplazan por el cable tipo par trenzado de fibra óptica que ya está instalado y que significan mayor rapidez y eficiencia en las consultas.

En la sala de académicos se cuenta actualmente con dos computadoras cuya capacidad es de 2 GB en disco duro, 64 MB en memoria RAM, modem de 56 Kb/s, kit multimedia de 32X y monitor de 15" y microprocesador pentium II de 350 MHz, tarjeta de vídeo de 8 MB, así como con una impresora HP laserjet 5.

En el estudio CD – RED se ofrecen los servicios de referencia a los alumnos, en este lugar se cuenta actualmente con diez equipos y ocho impresoras las cuales se describen a continuación de acuerdo a la numeración que tienen en el propio estudio:

1. Disco duro de 3.5 KB, RAM 8 MB, Microprocesador 486 de 75 MHz, monitor SVGA 14 " lector externo de discos compactos sony 24X, impresora epson LX-300.
2. Disco duro de 3.5 KB, RAM 32 MB, Microprocesador pentium de 133 MHz, monitor SVGA de 17", lector externo de CD – ROM con capacidad para cuatro lectores 24X, impresora HP laserjet 4; conectada a la red.
3. Disco duro de 140 KB, RAM 8 MB, Microprocesador 486 DX2 de 50 MHz, monitor SVGA 14", lector de CD – ROM externo Hitachi 24X, impresora brother M-1909
4. Disco duro de 620 KB, RAM 8 MB, microprocesador pentium 75 MHz, kit multimedia 8X monitor SVGA 14", impresora panasonic quiet KX P2023.
5. Disco duro de 2 GB, RAM 64 MB procesador pentium II de 350 MHz, monitor SVGA 15 " módem 56 kbs, tarjeta de vídeo 8 MB, kit multimedia de 32X, conectada a la red, comparte una impresora citizen HSP-550 con la siguiente máquina.



6. Disco duro de 1.01 GB, RAM 16 MB, procesador pentium 100 MHz, módem 56 Kbs bps estándar, monitor SVGA. Conectada a la red.
7. Disco duro de 1.01 GB, RAM 16 MB, procesador pentium 100 MHz, módem de 14,400bps, monitor SVGA de 17" conectada a la red, comparte una impresora citizen HSP-550 con la siguiente máquina.
8. Disco duro de 2 GB, RAM 64 MB, procesador pentium II de 350 MHz, monitor SVGA de 15" módem de 56 kbs, tarjeta de video 8 MB, kit multimedia de 32 X, conectada a la red.
9. Disco duro de 640 MB, RAM 8 MB, procesador pentium 75 MHz monitor SVGA de 14" módem 19200 bps, se usa exclusivamente para conectarse al servidor de discos compactos. Comparte una impresora brother M-1909 con la siguiente máquina.
10. Disco duro de 89 MB, RAM 8 MB, procesador pentium de 75 MHz monitor SVGA de 14", se usa exclusivamente para conectarse al servidor de discos compactos.

Todos los equipos descritos cuentan con el drive para discos flexibles de 3 1/2 de alta densidad.

El servidor de discos compactos, tiene capacidad para 21 discos es soportado en el sistema Novel y el protocolo Optinet, actualmente se está tratando de migrar a un ambiente gráfico a través de Windows NT o bien sustituir el equipo por uno nuevo con mayores capacidades de accesibilidad.

### 4.3 PERSONAL

Actualmente la Sección de Documentación se compone en total por siete trabajadores (ver cuadro 1), de estos, seis desempeñan labores bibliotecarias y uno las secretariales. Las funciones que realizan los trabajadores están determinadas en el manual de puestos administrativos de base, este acuerdo fue firmado entre la UAM y el Sindicato en 1984.

Documentalista

#### FUNCIONES:

- ❖ Analizar el contenido del material documental para prestar un servicio de información óptimo.
- ❖ Realizar investigaciones documentales, manuales o automatizadas.
- ❖ Difundir selectivamente el material documental de acuerdo a los perfiles de interés y proporcionar servicios de alerta.
- ❖ Elaborar y publicar catálogos y boletines.
- ❖ Establecer contacto con centros de información nacionales y extranjeros
- ❖ Participar en la realización de programas de automatización, así como en la operación de los mismos.
- ❖ Mantener los archivos y registros necesarios.
- ❖ Elaborar y presentar informes estadísticos.
- ❖ Participar en la toma de inventarios físicos.

- ❖ Cumplir con las obligaciones establecidas por la cláusula 190 del Contrato Colectivo de Trabajo 2000 - 2002.
- ❖ Reportar fallas o desperfectos de equipo o instalaciones de su área de trabajo ante su jefe inmediato.
- ❖ Solicitar oportunamente el mantenimiento de su equipo de trabajo ante su jefe inmediato.
- ❖ Efectuar actividades afines o similares a las anteriores, derivadas de su puesto que le sean encomendadas por su jefe inmediato.

Requisitos del puesto:

- ❖ Escolaridad: Licenciatura en Bibliotecología; dominio del idioma inglés.
- ❖ Experiencia: Dos años en puestos similares.

Técnico Bibliotecario (se marcan en *versalitas* sus funciones en la Sección de Documentación)

FUNCIONES:

- ❖ Confrontar el material bibliográfico, documental y audiovisual con el catálogo oficial para detectar diferentes ediciones o copias adicionales y realizar su ordenamiento.
- ❖ Confrontar los títulos nuevos en el National Union Catalog, con el fin de localizar los asientos, catalogación y clasificación correspondiente.
- ❖ Elaborar matrices, desarrollar juegos de tarjetas e integrarlas en el fichero de material por revisar.

- ❖ Recuperar en los catálogos las fichas catalográficas para su corrección.
- ❖ Efectuar la búsqueda de material en proceso, a solicitud de algún usuario.
- ❖ *Colaborar en la atención a las consultas de los usuarios, respecto al manejo del catálogo público, al uso de las obras de consulta y en la localización del material bibliográfico, documental o audiovisual.*
- ❖ Colaborar en el mantenimiento de catálogos de las obras de consulta.
- ❖ Auxiliar en el trámite de las solicitudes de préstamo interbibliotecario.
- ❖ *Participar en la intercalación del material bibliográfico de consulta.*
- ❖ *Colaborar en el control del servicio de reproducción en los referente a materiales utilizados, reportes sobre los servicios proporcionados y solicitar el mantenimiento del equipo de reproducción asignado a la biblioteca de acuerdo con procedimientos establecidos.*
- ❖ Cotejar las solicitudes de material en fuentes bibliográficas y elaborar y verificar las papeletas y/o listados de compra, donación o canje.
- ❖ Recibir el material bibliográfico a vistas, de acuerdo con procedimientos establecidos.
- ❖ Enviar el material registrado a los lugares preestablecidos para su procesamiento.

- ❖ Integrar y mantener los catálogos de adquisiciones.
- ❖ Notificar a los solicitantes del material recibido.
- ❖ *Revisar que el material recibido cumpla con las especificaciones solicitadas y tramitar su reclamación o devolución si se requiere.*
- ❖ Supervisar y proporcionar el servicio de préstamo del material audiovisual y de publicaciones periódicas.
- ❖ Supervisar y tramitar el envío de publicaciones periódicas a encuademación.
- ❖ *Colocar dispositivos de seguridad.*
- ❖ Codificar los datos correspondientes para los proyectos de automatización.
- ❖ *Colaborar en la elaboración de perfiles de interés.*
- ❖ *Colaborar en la disseminación selectiva de información y servicios de alerta.*
- ❖ *Colaborar en la localización y obtención de artículos y reportes técnicos.*
- ❖ Separar, alfabeticar e intercalar los juegos de tarjetas, fichas o papeletas temporales o definitivas para los diferentes catálogos internos.
- ❖ *Registrar y mantener en orden las diferentes colecciones.*
- ❖ *Auxiliar en el mantenimiento del orden en las salas de servicio.*

- ❖ *Participar en la realización de programas de automatización, así como en la operación de los mismos.*
- ❖ *Elaborar y presentar informes estadísticos.*
- ❖ *Participar en la toma de inventarios físicos.*
- ❖ *Cumplir con las obligaciones establecidas por la cláusula 190 del Contrato Colectivo de Trabajo 2000 - 2002.*
- ❖ *Reportar fallas o desperfectos de equipo o instalaciones de su área de trabajo ante su jefe inmediato.*
- ❖ *Solicitar oportunamente el mantenimiento de su equipo de trabajo ante su jefe inmediato.*
- ❖ *Efectuar actividades afines o similares a las anteriores, derivadas de su puesto que le sean encomendadas por su jefe inmediato.*

Requisitos del puesto:

- ❖ **Escolaridad:** Bachillerato Técnico en Bibliotecología.
- ❖ **Experiencia:** Un año en puestos similares.

De los servicios descritos en este capítulo, el taller de acceso a los sistemas electrónicos de información, reviste una particular importancia entre los programas de instrucción de usuarios de la COSEI, no solo por la inversión que representa mantener

las diversas bases de datos, sino por el apoyo que pueden llegar a representar para las áreas y grupos de investigación.

Este taller de acceso a los sistemas electrónicos de información se describe a continuación, relatando su gestación, sus objetivos, alcances y limitaciones.

## CAPITULO III

### LA INSTRUCCIÓN BIBLIOGRÁFICA DE USUARIOS FINALES Experiencia en la UAM – Azcapotzalco

#### 1. Antecedentes

En 1997 la COSEI decidió incrementar los recursos electrónicos de información, añadiendo algunos sistemas de bases de datos vía internet, el primero de ellos fue FirstSearch (febrero), le siguieron Infolatina (abril), y el sistema [Dialog@Carl](#) (Septiembre), en enero de 1999 se contrataron además el sistema Engineering Information Village y Compendex.

La primera estrategia que se siguió para la difusión de los tres primeros servicios contratados vía internet, fue a través de la invitación a los miembros de las distintas áreas de investigación, dedicando aproximadamente dos horas a cada una de las áreas en distintas fechas, en estas sesiones se presentaron los sistemas de una manera



general en la que los investigadores se limitaban a observar como el Coordinador o el Jefe de Documentación manipulaban estos sistemas de bases de datos y recibían información acerca de sus contenidos y posibilidades.

Después de haber presentado los sistemas y dar seguimiento a las estadísticas de uso, el resultado fue verdaderamente desalentador, ya que no se logró obtener resultados relevantes en el uso de los servicios de información electrónicos y aun menos en captar como usuarios a los investigadores.

Se consideró entonces replantear la manera en que se difundieron estos servicios y se resolvió incrementar uno nuevo que tuviera por objeto capacitar a los académicos para explotar los sistemas de información de acceso remoto, para lo cual se determinó diseñar un curso al que se denominó "taller de uso de fuentes electrónicas de información", el cual se debería apoyar con un manual en el que se abordaran los temas que se consideraran pertinentes para que el investigador ya sea desde su cubículo o su casa pudiera servirse de los sistemas de información con mayor eficiencia, sin tener que recurrir en todo momento al bibliotecario.

## **2. Planeación del taller**

El uso de los recursos de la biblioteca para la solución de tareas y apoyo a la investigación es una actividad familiar para los bibliotecarios de consulta, el advenimiento de la posibilidad del acceso remoto a los sistemas electrónicos de información ha puesto estos recursos en los escritorios de los investigadores obligando

a las bibliotecas a extender sus servicios de formación de usuarios a la modalidad de la instrucción bibliográfica de estos sistemas.

La Sección de Documentación de la COSEI de la UAM – Azcapotzalco, como responsable de los servicios dirigidos a las áreas de investigación de la Unidad, se propuso llevar a cabo talleres de manera programada por grupos de áreas afines, con el fin de habilitar a los académicos en el uso de los sistemas de bases de datos de acceso remoto y de esta manera de difundir las posibilidades de recuperación de información especializada ofrecidas por la sección, así como que los académicos logren una mayor calidad y actualidad en la recuperación de la literatura para apoyar sus investigaciones.

El objetivo general del taller es que el participante se actualice en el uso de las nuevas tecnologías que se han desarrollado para el almacenamiento, localización, consulta y obtención de la información sobre el área específica que le compete.

Los objetivos específicos permiten que los participantes:

- a) Reconozcan las diversas fuentes de información.
- b) Adquieran habilidades para definir estrategias de búsqueda y obtención de información sobre los temas de su interés.
- c) Reconozcan la importancia y el valor potencial de la información contenida en las bases de datos y otras fuentes de información.
- d) Conozcan las formas de obtener los textos completos resultado de sus búsquedas.

El taller está diseñado en dos partes y se lleva a cabo de manera teórico – práctica, en la primera se plantean los objetivos generales y específicos del taller, se aborda de

manera general el papel que el investigador tiene en la generación de nuevo conocimiento, las distintas formas en las cuales éste obtiene información, haciendo mención de las fuentes documentales convencionales y no convencionales, enseguida se entra en materia definiendo y describiendo las fuentes primarias de información, posteriormente se definen las fuentes secundarias haciendo una relación entre la presentación impresa y electrónica, enseguida se conceptúa qué es una base de datos bibliográfica y cómo se componen los registros y los campos.

Una vez visto lo anterior, es el diseño de la estrategia de búsqueda en la que se establecen las recomendaciones para establecer un perfil de interés, posteriormente se aborda la importancia y aplicación de los operadores booleanos, los comandos de proximidad y adyacencia, se incluye en el temario como realizar una búsqueda efectiva combinando los operadores booleanos y como puede tenerse mayor o menor éxito dependiendo de la terminología empleada y los conectores que sean utilizados.

La segunda parte del taller está diseñado de manera distinta para cada grupo, dependiendo de las bases de datos que se impartan en el mismo, lo que tienen en común es:

- ❖ Una ficha técnica de la base de datos, en la que se informa sobre el nombre de la base, el editor, el tema, la cobertura, periodo de actualización y el tipo de base.
- ❖ Una descripción de la base de datos.
- ❖ La lista de comandos, incluyendo las teclas de función y qué es lo que hace el comando en cuestión.

De manera separada se entregan las guías de cada base de datos, de tal manera que el usuario siempre dispondrá de un apoyo para sus búsquedas.

### **3. Desarrollo del Taller.**

El taller de acceso a los servicios de información electrónicos, consta de un total de 15 horas distribuidas en cinco días, es decir tres horas diarias.

Al iniciar el taller se describe a la COSEI, mencionando cada una de las secciones y los servicios que cada cual ofrece a los profesores – investigadores, se pregunta a los participantes cuáles son las expectativas que tienen sobre el taller, una vez que se han manifestado, se les mencionan los objetivos generales y específicos del taller y se induce una dinámica de grupo en donde los participantes se presentan mencionando su nombre, el área de investigación a la que pertenecen y de manera general su perfil de investigación.

Esta dinámica se hace con la intención de "romper el hielo" y a la vez preparar el taller hacia los temas de interés específico de los participantes, así como medir el grado de conocimiento sobre manejo de medios electrónicos, ya sea procesadores de textos, hojas de cálculo, internet y otros.

La metodología de enseñanza – aprendizaje transita entre lo cognoscitivo y lo conductista, la primera parte del taller es totalmente teórico, con la participación del grupo; de tal manera que haya interacción con el instructor. Se pretende que los participantes comprendan los conceptos con el objeto de que los conviertan en

conocimiento en el momento de ingresar a las bases de datos dependiendo del tema abordado adoptada para desarrollar la instrucción los temas se presentan como una sesión regular de un salón de clases, se van incorporando discusiones de grupo, dependiendo del tema a tratar, se cuestiona a los participantes sobre los mismos asuntos que se van presentando, de tal manera que la mayor parte de los conceptos y definiciones queden lo suficientemente claros dentro de su contexto.

De esta forma se definen primero lo que es una fuente de información documental y los tipos de documentos que puede manejar el investigador para apoyar su trabajo, desde las publicaciones periódicas hasta la "literatura gris", esto se hace con la intención de que los procesos mentales de aprendizaje sean ejercidos con amplitud por los académicos, los conceptos sean bien aprendidos y preparar las condiciones que permitan a los participantes del taller comprender los siguientes temas.

Como el taller está dirigido a los profesores – investigadores y no se trata de un curso del proceso de investigación, este tema se trata de manera general relacionándolo con los servicios especializados ofrecidos por los diversos centros de documentación y bibliotecas.

El siguiente punto a desarrollar es la identificación, definición y características de las fuentes primarias de información, especialmente de aquellas que regularmente aparecen en el campo "tipo de documento" ("document type" DT) en las bases de datos, como son las publicaciones periódicas, los reportes de investigación, las tesis, las memorias de congresos y las monografías.

Para introducir el tema de las fuentes secundarias de información se pregunta a los participantes "¿qué relación tienen las fuentes secundarias con las fuentes primarias de información?". De esta manera se prepara a los participantes para entrar de lleno a la parte medular del taller: las bases de datos, se hace una reseña comparativa entre los índices y resúmenes impresos, su evolución a los discos compactos y finalmente su acceso vía internet, no se hace mención de los antiguos métodos de acceso en línea. Las formas de acceso a las bases de datos pueden ser a través de una estación de trabajo aislada, de la red local o vía internet. Antes de empezar con la parte práctica del taller se hace mención de los diversos tipos de bases de datos que pueden consultarse en la sección que serán objeto del taller.

Las bases de datos que posee la Sección de Documentación se han clasificado en:

- a) Referenciales, son aquellas que presentan la ficha bibliográfica y/o un resumen de documento referido.
- b) Texto completo, estas bases de datos están ligadas a las referenciales y contienen el texto del documento referido. Por cuestiones prácticas se consideran en esta categoría a las publicaciones electrónicas de consulta tales como los diccionarios y las enciclopedias.
- c) Estadísticas, son bases de datos que presentan los resultados censales, financieros y económicos entre otros.
- d) Catálogos de imágenes, estas bases de datos contienen imágenes fijas, en algunos casos no tienen un motor de búsqueda, ni una referencia acerca de la misma.

- e) **Multimedia**, estas bases de datos contienen por lo menos audio, video o animaciones, y texto.

Una vez mencionados los tipos de bases de datos y las formas en que pueden accederse se define a éstas, como un conjunto de registros que a su vez están formados por un conjunto de etiquetas o campos, los cuales pueden ser el autor, el tema, el título, el título de una revista y a través de los cuales también podrán realizarse búsquedas.

La siguiente pregunta es: "ya sabemos lo que es una base de datos, ¿cómo voy a navegar en ella o cómo voy a obtener la información que requiero?" con esto se prepara la atención para abundar en el tema de los operadores booleanos y la estrategia de búsqueda.

La estrategia de búsqueda es un tema tratado ampliamente, ya que es este ejercicio el que dará mayor certeza en el momento de realizar una búsqueda, las ventajas de la recuperación en línea sobre la manual son numerosas, independientemente del tiempo y la accesibilidad, las opciones de búsqueda y combinaciones de las mismas entre los distintos campos de un registro, así como los comandos de adyacencia, truncación y los operadores booleanos permiten una mayor riqueza en la búsqueda, es por ello, que la estrategia debe estar bien delimitada, dicho de otra manera, es tener bien claro lo que se busca y cómo lo debo hacer, el investigador debe tomar en cuenta el idioma en el que se hará la búsqueda y puede auxiliarse de un diccionario bilingüe de términos científicos para no incurrir en falsos cognados, es decir interpretar una palabra similar al español con una connotación incorrecta, evitando introducir palabras mal escritas y obtener resultados de búsqueda inesperados.

Para realizar la estrategia de búsqueda se recomienda al investigador siete pasos:

1. Formular la búsqueda. Antes de ingresar a la base de datos escriba los términos o palabras clave de su búsqueda de investigación.
2. Una vez hecho lo anterior seleccionar la base de datos que convenga a su investigación o al perfil que desea obtener.
3. Seleccionar el tipo de búsqueda que se desee realizar: tema, autor o alguna otra forma. Cada base de datos ofrece distintos tipos de accesos. Puede llegar a encontrarse con búsquedas que son válidas para alguna base de datos en particular, pero no para todas.
4. Ingrese o escriba su búsqueda.
5. Examine la lista de registros producto de su búsqueda. En algunas bases de datos primero muestra la lista de registros para posteriormente seleccionar los títulos de mayor interés y desplegar el registro completo, que consiste en la información bibliográfica completa, tales como autor, título del artículo, descriptores, fecha, título de la publicación y otros datos; en la mayoría de los registros se incluye un resumen.
6. Para realizar otras búsquedas o redefinirlas será necesario regresar a la pantalla inicial y elegir nuevamente la forma de ingresar la búsqueda.
7. Finalmente siga las instrucciones para salir de la base de datos.

Cada uno de los puntos anteriores es tratado y discutido entre los participantes, cuando el tema se ha agotado, se explica como pueden realizarse las búsquedas utilizando los operadores booleanos, en el manual los operadores booleanos se definen como palabras



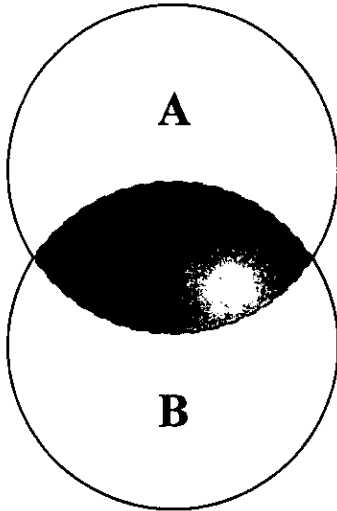
con significado especial en el uso de las bases de datos, estos operadores corresponden a la lógica de conjuntos. Los operadores boléanos comúnmente usados son: "y", "and"; "o", "or"; "no", "not". Los comandos de adyacencia que se usan con mas frecuencia son: "con" "with", este comando regularmente indica que un término debe estar inmediatamente después del primero; el comando "cerca" "near", indica que tan cercano deseamos encontrar un término de otro. Antes de explicar los términos de búsqueda se utilizan los diagramas de Venn de la lógica de conjuntos, para explicar las variaciones que pueden tenerse en la estrategia de búsqueda, ya que puede alterar el alcance y la exhaustividad de la búsqueda dependiendo de la forma en que los operadores sean utilizados, (diagrama 2)

Para la construcción de este diagrama nos hemos adherido a las convenciones siguientes:

- ❖ Para indicar en la conjunción la existencia de información, se sombrea el área que la representa.
- ❖ Para indicar en la disyunción la existencia de información se sombrea el área que la representa.
- ❖ Para indicar la exclusión de información sobre una clase, se presenta en blanco el área que la representa. Se sombrea el área que representa los registros recuperados, la zona más oscura representa la información que podría ser relevante pero que no se recupera.

**Diagrama 2. Operadores booleanos ejemplificados con diagramas de Venn**

Conjunción



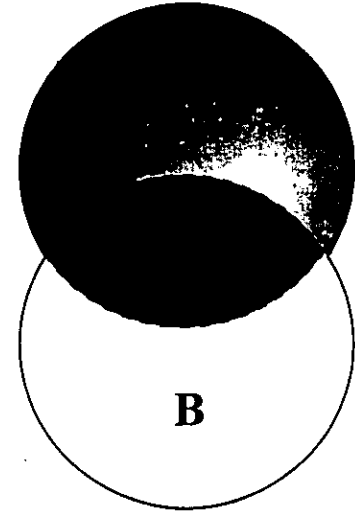
**A y (and) B**

Disyunción



**A o (or) B**

Exclusión



**A no (not) B**

**La parte sombreada indica la selección**

INGLES	ESPAÑOL	QUE HACE
And	Y	<p>And (y) recupera solo aquellos registros que contengan dos términos de una búsqueda</p> <p>Por ejemplo:</p> <p><i>Vivienda y renta</i> se recuperarán registros que contengan ambos términos, y (and) requiere que estos términos aparezcan en el mismo registro, de esta manera se recuperarán menos registros que si se realizara una búsqueda solo por <i>vivienda</i> o bien por <i>renta</i>.</p>

INGLES	ESPAÑOL	QUÉ HACE
Or	O	<p>Use el operador or (o) para encontrar términos que incluyan más de un término a la vez. El operador o (or) debe ser usado especialmente cuando existen varios sinónimos o términos relacionados para el concepto de su búsqueda. Por ejemplo:</p> <p><i>Renta o arrendamiento</i> de esta manera se recuperarán más registros que si solo se buscara justamente por <i>renta</i> o solo por <i>arrendamiento</i>.</p>

INGLES	ESPAÑOL	QUÉ HACE
Not	no	<p>Not (no) excluye registros que contengan términos no deseados en el resultado de la búsqueda. Por ejemplo, <i>diabetes not niños</i> recupera registros que contengan <i>diabetes</i> pero no <i>niños</i>. Los resultados, por consecuencia, estarán probablemente más enfocados a la diabetes en adultos.</p> <p>Not puede ayudarnos a eliminar falsos aciertos u ocurrencias, por ejemplo, <i>Vivienda not casa</i> recuperará registros de vivienda pero no de casa. Este operador debe ser usado con cuidado para no eliminar registros que pudieran ser útiles.</p>

INGLES	ESPAÑOL	QUÉ HACE
With	Con	<p>With (con) son búsquedas de términos que aparezcan en el mismo campo, por ejemplo, <i>vivienda con arrendada</i> en el campo del título (cualquiera de los términos aparecerá primero). Los registros que contengan los términos buscados en otros campos son eliminados, porque "with" (con) requiere que estos términos aparezcan cercanos o juntos, a diferencia del operador "and", reduce las oportunidades de recuperar registros que no satisfagan el concepto de la búsqueda.</p>

INGLÉS	ESPAÑOL	QUÉ HACE
near	cerca	Near (cerca) son búsquedas en dónde dos términos aparecen en la misma oración y (presumiblemente) tendrán siempre una relación más cercana que entre "and" o "with", en la mayoría de las bases de datos deberá agregarse el número máximo de palabras que habrá entre un término y otro. Por ejemplo, <i>formación with2 usuarios</i> recuperará registros conteniendo en término <i>formación</i> cercanas dos palabras de <i>usuarios</i> , en cualquier orden, en la misma oración.

Todo lo anterior conforma la primera parte del taller en la cual se introduce a los participantes en las definiciones, teorías, alcances e importancia de la recuperación de información a través de medios electrónicos y se imparte en una sesión de tres horas.

Las restantes doce horas del taller son prácticas dirigidas, se imparten en cuatro sesiones de tres horas cada una, en las cuales los participantes directamente en las máquinas, manipulan las bases de datos que se han seleccionado, según el área de investigación o a la División Académica a la que pertenezca el grupo.

Para practicar con las bases de datos se comienza por las que están presentadas en CD – ROM y que son de acceso local, posteriormente se enseñan las que pueden

accederse por la red local y por último los sistemas de bases de datos accesibles por el web, este diseño se hace con la intención de que los participantes puedan distinguir al final del curso entre una base de datos y un sistema de bases de datos, evitando que se confundan al ingresar a los sistemas que ofrece Dialog o FirstSearch.

Cuando el grupo alcanza el máximo número de participantes se procura dividir al mismo para la enseñanza del manejo de las bases de datos de uso local, ya que normalmente se tienen instaladas en una sola máquina. De esta manera, cada grupo recibe la capacitación en forma más personalizada y no se corre el riesgo de que los participantes pierdan interés, por lo que en tanto un instructor enseña una base de datos de acceso local a una sección del grupo, otro atiende al resto del mismo grupo con una de características similares, cuando cada grupo termina de hacer sus respectivas prácticas, simplemente se cambian de instructor para complementar la práctica en todas las bases de datos consideradas en el programa.

Para el caso de las bases de datos que se pueden acceder por la red local o por el web, se cuenta con suficiente equipo para cuando el grupo alcanza el cupo máximo, disponer hasta dos personas por cada computadora conectada a la red.

Las prácticas en todas las bases de datos son semejantes, en principio se da la oportunidad a los participantes de elaborar su propia estrategia de búsqueda, sin embargo si nadie tiene algo preparado, el documentalista, esta vez convertido en instructor, tiene ya preparadas algunas estrategias de búsqueda con las que se realizan prácticas utilizando los operadores booleanos y los comandos de adyacencia, también se hacen diversas combinaciones para recuperar campos específicos de los registros.

En los sistemas Firstsearch y Dialog, es posible realizar búsquedas básicas y avanzadas; conocidas también como búsqueda para novatos y búsqueda para expertos, esta última forma tiene la ventaja de poder precisar la estrategia de búsqueda de una manera más elaborada para el usuario final, ya que se presentan las etiquetas por las cuales la base de datos permite realizar una búsqueda.

Las particularidades de cada base de datos se señalan especialmente, las formas de "bajar" los resultados de las búsquedas varían, en algunas es posible imprimir y bajar a diskette, en los sistemas de bases de datos accesibles por web es posible incluso, enviar los resultados a un correo electrónico.

Antes de iniciar la tercera y la quinta sesión, se realiza una evaluación a los participantes, que consiste en la recuperación de diversas búsquedas con diferentes temas y aplicando diferentes campos, regularmente son tres problemas los que les son planteados, con estas evaluaciones los participantes refuerzan sus conocimientos. Es en la tercera sesión cuando los participantes empiezan a conocer el manejo de las bases de datos con acceso por el web, por ello la primera evaluación está basada en ejercicios sobre las bases de datos en disco compacto y la segunda en bases de datos accesibles por web.

El taller es impartido por el jefe de la sección de documentación, los documentalistas, y se ha invitado en diversas ocasiones a los representantes de Dialog e Infolatina a participar como instructores, lo cual ha tenido buenos resultados ya que el taller se vuelve más versátil y puede ofrecerse un ambiente más propicio para este evento, por la sencilla razón de ser personal desconocido para el participante.

Al finalizar el taller se entregan las constancias a los participantes que hayan asistido al menos a cuatro de las cinco sesiones.

### **3. DIFUSIÓN DEL TALLER**

Los talleres han sido difundidos de dos maneras, una a través de las coordinaciones de docencia de las divisiones académicas, las cuales en relación con la COSEI, han promovido entre la planta de profesores – investigadores estos talleres.

Para la segunda forma de difusión de los talleres, se han preparado unos “volantes” (anexo 6) para cada División Académica, estos volantes presentan el objetivo del taller, información acerca de a quien van dirigidos los talleres, el temario se incluye de manera general, el lugar de realización del taller, los horarios y fechas de los mismos, a dónde y con quien comunicarse para inscribirse o recibir información.

Los volantes han sido distribuidos de manera diferente, en alguna ocasión se dispusieron de manera abierta en las áreas de los académicos, en otra se entregaron los volantes en mano a los profesores – investigadores, se debe reconocer que los talleres más concurridos han sido aquellos que han promovido las coordinaciones de docencia.

El taller se abre con un mínimo de cinco participantes y un máximo de doce, los interesados en tomar el curso pueden inscribirse por teléfono, personalmente o por correo electrónico.



En el momento de la inscripción se le solicita al participante presentarse al taller con su diskette y su dirección de correo electrónico, ya que son parte de los instrumentos de la instrucción.

Estos talleres iniciaron en abril de 1998, los grupos han variado de seis hasta dieciséis participantes y se han impartido de la siguiente manera:

DIVISION*	NO. DE TALLERES	PARTICIPANTES	No. de profesores - investigadores *	% profesores - investigadores
CBI	8	57	125	45.6%
CSH	6	43	112	38.3%
CAD	4	18	63	28%
TOTAL	18	118	300	39.3%

\*fuente: Jefes de las áreas de investigación

## **RECOMENDACIONES.**

Los productos electrónicos desarrollados para usuarios finales, han obligado a los bibliotecólogos a asumir un rol de instructores y trascender su antigua posición de intermediarios de la información, por lo que la formación de usuarios, especialmente en su forma de instrucción bibliográfica, debe implementarse en todas las áreas de servicio de las bibliotecas.

La información ha tomado por su propia importancia a los sistemas electrónicos como medio de almacenamiento, recuperación y difusión, en este sentido los bibliotecólogos debemos ser sensibles a esta nueva situación en la que los usuarios tienden a ser más independientes en el uso de estos sistemas y por ende mantener programas de instrucción bibliográfica pertinentes a cada grupo de usuarios.

Los usuarios finales de los sistemas de información, pretenden obtenerla para contribuir al desarrollo de sus propias disciplinas, la facilidad del acceso remoto a bases de datos públicas y privadas, hace necesario el desarrollo de programas de instrucción bibliográfica en el uso de estos sistemas, con el fin de que los usuarios finales no solo sean independientes, sino además eficientes en la recuperación de información pertinente.

Es claro que el medio que soporta la información no siempre le confiere calidad, esto es especialmente cierto en cuanto a las páginas del web, en dónde prácticamente cualquier particular puede "subir" información no arbitrada y tal vez carente de veracidad. Los bibliotecólogos deben advertir a los usuarios finales sobre las trampas de la tecnología, conceder un mayor peso a las bases de datos elaboradas por las instituciones especializadas y contribuir a la producción de las mismas.

Los estudios sobre instrucción de usuarios todavía son escasos en nuestro país. La instrucción bibliográfica, desde sus propios métodos y alcances, debe ser tomada con mayor seriedad por la comunidad bibliotecológica.

Es necesario elaborar lineamientos para la instrucción de usuarios de acuerdo a las necesidades de las bibliotecas mexicanas, en particular a cada tipo de biblioteca y grupo de usuarios

Desde la perspectiva que ofrece el primer capítulo de este informe se reconoce que los bibliotecarios quienes realizan la misión de instructores deben estar actualizados en el manejo de los métodos de enseñanza, el manejo de las fuentes electrónicas, así como obtener un nivel adecuado del inglés, dado que este idioma es el más utilizado para la difusión de la ciencia y la tecnología, además de ser reconocido como una lengua universal.

Es recomendable que el manual previamente elaborado para impartir el taller, sea actualizado, enfatizando el proceso de elaboración del perfil de interés y debe ser puesto al día a la luz de los lineamientos marcados en la literatura, así como

complementarse con las guías propias de las bases de datos que no están incluidas, y que se imparten en el taller.

En la práctica se ha detectado que no todos los participantes tienen las habilidades o experiencia mínimas requeridas para iniciar el taller, las aptitudes con respecto del uso de las fuentes de información las van adquiriendo en el transcurso del taller; sin embargo es deseable que al menos estén familiarizados con el uso de la computadora y de ser posible manejen bien un procesador de textos e internet, ya que no es oportuno explicar algunas funciones básicas tales como "seleccionar", "copiar" y "pegar" en el momento mismo en que ocurre esta necesidad en el taller.

Es recomendable que además del manual se elabore la curricula del taller en el que se plasmen los objetivos generales, particulares y de desempeño, así como los tiempos en que cada tema será visto y el método de instrucción que deberá utilizarse para cada uno de los temas.

Durante del taller el instructor hace referencia al manual constantemente, es deseable que los participantes en el taller identifiquen en el transcurso del mismo a dónde referirse en caso de presentarse alguna duda cuando manipulen las bases de datos.

Es oportuno elaborar un instrumento para que tanto el participante como el instructor evalúen el taller y de este modo detectar y corregir detalles del mismo con el fin de impartir talleres cada vez con mayor calidad, también se cubrirá uno de los aspectos marcados en los lineamientos para la instrucción bibliográfica, que sin duda provocará un mayor aprovechamiento en el acceso a las fuentes electrónicas de información. Este instrumento inicialmente puede ser un cuestionario, con el fin de que existan

indicadores que permitan mejorar el manual, las sesiones del taller y en general los aspectos involucrados en la instrucción bibliográfica.

La difusión del taller debe reforzarse entre el personal académico, sin perder de vista la capacidad de la COSEI para atender la demanda.

Es necesario que en las materias de métodos de investigación y aquellas donde los alumnos realizan sus proyectos terminales de titulación, se incluyera este taller como parte de la curricula, de manera que además de conocer cómo recuperar información para un fin específico, profesionalmente obtendrían un valor agregado.

Sin embargo, no puede ignorarse que el taller que se ha impartido a los profesores – investigadores de la UAM – Azcapotzalco, ha resultado en una agradable experiencia para los participantes, a quienes se les abre un mundo lleno de posibilidades para apoyar sus tareas de investigación y docencia, la mayoría se muestran sorprendidos por la forma y la gran cantidad de información que pueden recuperar de una manera relativamente sencilla.

Los participantes logran tener seguridad tanto en el manejo de las bases de datos, así como en la información que recuperan y, en algunos casos, en el manejo del equipo de cómputo y del navegador del [www](http://www).

El taller logra que el participante tenga clara su interacción en el proceso de almacenamiento, difusión y recuperación de la información, como se plantea en el modelo de la instrucción bibliográfica.

Finalmente es conveniente crear un instrumento para dar seguimiento a los participantes y detectar la influencia o el impacto en la forma de recuperar información.

## Obras consultadas

- Adams, Verónica y Plosker, George (1997) Concepts in end - user training: how to Convert end users into effective searchers. Searcher, 5 (5) pp 8 – 20
- Chenery, Debora. (1991) Evaluation – based training: improving the quality of end – user searching. Journal of academic librarianship, 17 (3) pp 152 – 155
- Cottam, K. M. y Dowell, C. V. (1981) A conceptual planning method: for developing bibliographic instruction programs. The Journal of Academic Librarianship, 7 (4), pp 223 - 228
- Dalrymple, P. y Roderer, N (1994) Database access systems. Annual Review of Information Science and Technology, 29, pp 137-178
- Dialog@carl an overview (1995) [sin paginación] recuperado en abril de 1999, del world wide web: <http://dialog.carl.org/overview.html>.
- Dutton, B.G. (1990) An introduction to end user searching. En: Bysouth, P. (ed) End – user searching: the effective gateway to published information. (pp. 1-18). Londres, ASLIB.
- Electronic Information Sources: guidelines for training sessions, (1995). American Library Association Research and Adult Service Division. RQ, 35, (2) pp 187 – 192.
- Fisher, J. y Bjorner, S. (1994) Enabling online end-user searching: and expanding role for librarians. Special libraries, 85 (4) pp. 281-289
- Flanagan, Lynn y Parente, Sharon (1996) Constructing effective search strategies for electronic searching. Proceedings of the first Mid-South Instructional Technology conference. (pp. 14 –28). Murfreesboro, Tennessee: Pieran Press.
- Glosario ALA de bibliotecología y Ciencias de la Información (1988). Young, H. (ed.), Madrid, Diaz de Santos. XVI, 473 p.
- Gonzalez, S. (1998) La formación de usuarios con métodos participativos para estudiantes universitarios. Ciencia da informação, 27, (1), 28 - 40
- Guidelines for Instruction Programs in Academic Libraries (1997) [sin paginación]. recuperado en febrero 26, 1999 del world wide web: <http://www.ala.org/acrl/guides/guiis.html>

- Hahn, T.B. (1996) Pioneers of the online search. Information processing and management, 32, (1), 33-48
- Hastings, K. y Tenant, R. (1996, noviembre) How to build digital librarian. D-lib magazine, 2 (11) [sin paginación]. Recuperado en febrero 26, 1999 del world wide web: <http://www.dlib.org/dlib/november96/ucb/11hastings.html>
- Houghton, B. (1984) Online information retrieval systems, (2da ed. rev.). London: Clive Bingley. 315 p.
- Ibarra, R (1997) El idioma inglés en la difusión de la ciencia y la tecnología en la bibliotecología mexicana. En AMBAC (ed.), Memorias de las vigésimoctavas Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (pp. 87-97). Cocoyoc. Morelos, México: AMBAC.
- Jacobson, T. y McClain, G. (1993) State of the art fact-finding, New York: Dell Publishing. 390 p.
- Joyce, L. (1986) On gaining acceptance for instructional design in a university setting. Educational technology, 17 (4), pp 7-13
- Kessler, J. (1990) Training end – users. en: Bysouth, P. (ed) End – user searching: the effective gateway to published information. (pp. 35-48). Londres, ASLIB.
- Klepper, R. (1997) The world wide web as mass medium. Information Strategy, 14 (fall), pp 24 - 31
- Kobelsky, P. y Reichel, M. (1981) Conceptual frameworks for bibliographic instruction. The Journal of Academic Librarianship, 7 (2), pp 73 – 77
- Ley orgánica (1997) en Legislación [de la Universidad Autónoma Metropolitana], México: Universidad Autónoma Metropolitana, p. 3 – 8
- McInnis, R.G., Symes, D.S. (1991) Running backwards from the finish line: a new concept for bibliographic instruction. Library trends, 39 (3), pp 223-257.
- Miller, I. M. y Bratton, B. D. (1988). Instructional Desing: increasing the effectiveness of bibliographic instruction. College & Research Libraries, 49 (6), pp 545 – 550
- Model Statement of Objectives for Academic Bibliographic Instruction (1987) [sin paginación]. recuperado en febrero 26, 1999 del world wide web: <http://www.ala.org/acrl/guides/msobi.html>

- Murdock, Jeanne. (1995). Re-engineering bibliographic instruction: the real task of information literacy. Bulletin of the American Society for Information Science, 21 (3), pp 26 - 27
- Noble, C. (1998) Reflecting on our future: what will the role of the virtual librarian be?. Computers in libraries. 18 (2), pp 50 – 54
- Osegueda, L. (1988) Training end users. En M. Kesselman y S. B. Watsein (ed.), End-user searching: services and providers, (pp. 30 – 47). Chicago, IL: American Library Association.
- Schatz, B. (1997) Information retrieval in digital libraries: bringing search to the net. Science 275, pp 327- 334
- Schwarzwalder, R. (1996) Engineering Information Village: a new spin on the world wide web. Online, 20 (2) pp. 33 - 34
- Swenson, Leland C. (1991) Teorías del aprendizaje: perspectivas tradicionales y desarrollos contemporáneos (2a. ed.). Barcelona: Paidós. 532 p.
- Taller seminario 25 años de la cuarta área del conocimiento [gráfico] (1999). Expone Gutiérrez, M.L. (abril 15 al 29) Sala del H. Consejo Divisional de Ciencias y Artes para el Diseño. Depto. de Medio Ambiente para el Diseño, UAM – Unidad Azcapotzalco. 1 gráfico.
- UAM-A. Coordinación de Servicios de Información. Sección de Documentación. (1997). Catálogo de bases de datos en disco compacto (3ª. ed.). México: el autor. 94 h.
- UAM-A. Coordinación de Servicios de Información. Sección de Documentación. (1998) Informe semestral de actividades: enero – junio 1998, documento interno. México: el autor. 12 h.
- UAM-A. Coordinación de Servicios de Información. Sección de Documentación. (1998) Informe semestral de actividades: julio – diciembre 1998, documento interno. México: el autor. 32 h.
- UAM-A. Coordinación de Servicios de Información. Sección de Documentación (1999) Acceso a los sistemas de información electrónicos: taller, documento interno. México: el autor. 24 h.
- UAM-A. Coordinación de Servicios de Información. Sección de Documentación. (1999) Informe semestral de actividades: enero – junio 1999, documento interno. México: el autor. 5 h.



UAM-A. Universidad Autónoma Metropolitana. (1996). Esto es la UAM. ( 2ª ed. ). México:El autor. 79 p.

UAM-A. Universidad Autónoma Metropolitana. (1984?) Manual de puestos administrativos de base. Documento interno. México: UAM. 325 p.

UAM-A Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Azcapotzalco (1998). Informe estadístico 1997. México: el autor. 121 p.

What is uncover? (199?) [sin paginación] recuperado en marzo, 1999 del world wide web: <http://uncover.carl.org/uncover/what.html>

Wilson, L. (1991) Instruction as a reference service. En R. E. Bopp & L. C. Smith (Ed.), Reference and information services: an introduction. (pp. 120 – 150). Englewood, CO: Libraries Unlimited, Inc.

# **anexo 1**

**Cuadro 1. Personal de COSEI por puesto**

**Cuadro 2. Escolaridad del personal de la COSEI**

Cuadro 1 Personal de la COSEI por puesto.

Sección Puesto	Oficinas generales	Acervo audiovisual.	Análisis bibliográfico	Biblioteca (circulación)	Hemeroteca	DOCUMENTACIÓN	Selección y adquisiciones	Total
Coordinador	1							1
Jefe de sección		1	1	1	1	1	1	6
Subjefe				1				1
Asistente admo.	1							1
Documentalista						3		3
Bibliotecario		3	5	2				10
T. bibliotecario		1	5		5	2	5	18
A. de biblioteca			5	31				36
Secretaria	1	1		1	1	1	2	7
Vigilantes				12	2			14
A. reproducción				4				4
A. Mensajería	1							1
Total	4	6	16	52	9	7	8	102

Fuente: cosei

Cuadro 2 Escolaridad del personal de la COSEI

Sección / Escolaridad	Oficinas generales	Acervo Audiovisual	Análisis bibliográfico	Biblioteca	Hemeroteca	DOCUMENTACIÓN	Selección y Adquisición	Total
Maestría en bibliotecología	1							1
Licenciatura en bibliotecología	1	3	4	4	1	4		17
Otras licenciaturas				14	1		2	17
Medio Superior	2	1	7	10	2	1		21
Básico (incluye secundaria)		2	5	24	5	2	6	39
Total	4	6	16	52	9	7	8	102

Fuente COSEI

# **anexo 2**

**FORMATO: Solicitud de servicio en el estudio CD-RED**

anverso del formato  
para el servicio en el  
estudio CD - RED

Documentación	
Servicio de bases de datos.	
PC No. _____	folio _____
Fecha _____	hora inicia _____ Termina _____
Usuario _____	
Matrícula o No. eco. _____	
CAD CBI CSH ADMO. _____	
Base de datos: CD _____ RED _____	
Nombre de la base _____	
Titulo de la Investigación _____	
_____	
Atendió: _____	

Reverso del formato  
Para el servicio en el  
Estudio CD - RED

El servicio de acceso a las bases de datos tanto de Internet como de cd's es exclusivo para la comunidad universitaria de la UAM. Dado el objetivo de servicio de la sección solamente se proporcionará acceso a bases de datos. La Hemeroteca ofrece paquetería de software a través del Salón de Cómputo Escolar.

El usuario deberá acreditarse como miembro de la UAM con su credencial actualizada y anexarla a la presente forma.

El uso de las máquinas se restringe a una hora por usuario, sin embargo, si no hay usuarios esperando puede utilizar el equipo por una hora más. Solamente se permitirá el acceso hasta dos personas por cada máquina.

Todos los servicios de la Sección son gratuitos, el usuario deberá traer papel de forma continua o diskette para bajar su información.

Al usuario se le proporcionará un cojín para el "ratón", que devolverá al terminar su sesión.

# **anexo 3**

**FORMATO: solicitud de investigación bibliográfica**

SOLICITUD NO. : \_\_\_\_\_  
ESTRUCTURA ORGANICA: \_\_\_\_\_  
ESTRUCTURA PROGRAMATICA: \_\_\_\_\_

SOLICITUD DE INVESTIGACION BIBLIOGRAFICA

FECHA DE SOLICITUD: \_\_\_\_\_ FECHA DE ENTREGA: \_\_\_\_\_

I. DATOS DEL SOLICITANTE

NOMBRE: \_\_\_\_\_  
DEPARTAMENTO: \_\_\_\_\_ TEL. \_\_\_\_\_  
PROFESION: \_\_\_\_\_ IDIOMAS QUE LEE: \_\_\_\_\_  
PROYECTO EN EL QUE SE USARA LA BIBLIOGRAFIA: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
DIRECTOR DEL PROYECTO: \_\_\_\_\_

II. DESCRIPCION DEL TEMA

NOMBRE DEL TEMA: \_\_\_\_\_

RESALTE DETALLADAMENTE LOS ASPECTOS EN LOS QUE ESTA PARTICULARMENTE  
INTERESADO: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

SEÑALE CUALQUIER RELACION CON OTROS CAMPOS QUE AYUDE A DIFERENCIAR SU  
TEMA Y EVITE CONFUSIONES: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVE QUE DESCRIBAN SU TEMA DE INTERES: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



---

INDIQUE EL AÑO A PARTIR DEL CUAL DESEA SE INICIE LA BUSQUEDA:

DESDE: \_\_\_\_\_ HASTA: \_\_\_\_\_

SEÑALE SI YA HA HECHO ALGUNA BUSQUEDA BIBLIOGRAFICA SOBRE EL TEMA, DE QUE TIPO Y EN DONDE:

---

---

---

---

INDIQUE SI HA USADO ALGUN INDICE Y BAJO QUE MATERIAS EN EL TEMA:

---

---

---

---

INDIQUE TITULOS DE PUBLICACIONES, AUTORES Y ORGANIZACIONES CUYOS TRABAJOS SEAN RELEVANTES EN EL TEMA:

---

---

---

---

---

---

Maestro solicitante


Vo. Bo. Jefe del Departamento

# **anexos 4 y 5**


**FORMATO: Papeleta para la solicitud de artículos**

**FORMATO: Papeleta para el préstamo de documentos**

**Anexo 4 Papeleta para la solicitud de artículos.**

 Casa abierta al tiempo				solicitud de artículos			
título de la revista ...							
Autor							
Título del artículo							
Volumen		número		página		fecha	
Solicitante				departamento		ext.	

**Anexo 5 Papeleta de préstamo de documentos**

 Casa abierta al tiempo		AZCAPOTZALCO – DOCUMENTACION	
		Fecha: _____	
Clasificación:	Autor: _____		
	Título: _____		
	Lector: _____		
	División: _____		



- Lic. Gerardo Muñoz Colunga  
Jefe de la Sección de Documentación
- Mtro. Fernando Velázquez Merlo  
Coordinador de Servicios de Información
- Lic. Guillermo Ejea Mendoza  
Secretario de la Unidad Azcapotzalco
- Mtra. Mónica de la Garza Malo  
Rectora de la Unidad Azcapotzalco

## DIRECTORIO



Coordinación de Servicios de Información

# TALLER DE ACCESO A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN ELECTRÓNICOS

División de Ciencias Sociales y Humanidades

## Objetivo

Lograr que los participantes hagan uso de los sistemas de Información existentes en la COSEI por medios electrónicos de acuerdo a las áreas de su interés.

## Dirigido

Personal Académico de la División de Ciencias Sociales y Humanidades.

## Temario

- ◆ Las fuentes electrónicas de información.
- ◆ La estrategia de búsqueda.
- ◆ Importancia y uso de los operadores Booleanos.
- ◆ Bases de datos en CD-ROM.
  - General, Periódicos, Business
  - Bancos de Datos INEGI
  - Jurisprudencia y Tesis Aisladas
  - Eric
  - Códice
- ◆ Bases de datos en Internet a través de COSEI
  - Dialog Carl
  - Infolatina
  - First Search

## Lugar de realización

Salón CD-RED / Coordinación de Servicios de Información, planta baja.

## Fecha/Horario

Del 12 al 15 de Abril  
Del 19 al 23 de Abril  
Del 26 al 30 de Abril

10:00 a 14:00 hrs.  
16:00 a 19:00 hrs.  
16:00 a 19:00 hrs.

## Cupo

12 participantes por taller.

## Informes e Inscripciones

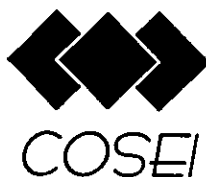
Sección de Documentación, COSEI  
Tel. 57-24-44-69 o en la ext. 2017  
Lic. Gerardo Muñoz Colunga  
e-mail: jefed@voyager2.uam.mx

Se entregará constancia



- Lic. Gerardo Muñoz Colunga  
Jefe de la Sección de Documentación
- Mtro. Fernando Velázquez Merlo  
Coordinador de Servicios de Información
- Lic. Guillermo Ejea Mendoza  
Secretario de la Unidad Azcapotzalco
- Mtra. Mónica de la Garza Malo  
Rectora de la Unidad Azcapotzalco

## DIRECTORIO



Coordinación de Servicios de Información

# TALLER DE ACCESO A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN ELECTRÓNICOS

División de Ciencias y Artes para el Diseño

## Objetivo

Lograr que los participantes hagan uso de los sistemas de información existentes en la COSEI por medios electrónicos de acuerdo a las áreas de su interés.

## Dirigido

Personal Académico de la División de Ciencias y Artes para el Diseño.

## Temario

- ◆ Las fuentes electrónicas de información.
  - ◆ La estrategia de búsqueda.
- ◆ Importancia y uso de los operadores Booleanos.
  - ◆ Bases de datos en CD-ROM.
    - Applied Science & Technology Index
    - Banco de Datos INEGI
    - Códice
    - Eric
  - ◆ Bases de datos en Internet a través de COSEI
    - Dialog Carl
    - Infolatina
    - First Search

## Lugar de realización

Salón CD-RED / Coordinación de Servicios de Información, planta baja

## Fecha / Horario

Del 19 al 23 de Abril  
Del 26 al 30 de Julio

10:00 a 14:00 hrs.  
16:00 a 19:00 hrs.

## Cupo

12 participantes por taller.

## Informes e Inscripciones

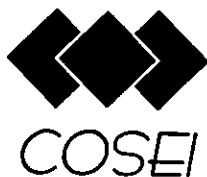
Sección de Documentación, COSEI  
Tel. 57-24-44-69 o en la ext. 2017  
Lic. gerardo Muñoz Colunga  
e-mail: jefed@voyager2.uam.mx

**Se entregará constancia**



- Lic. Gerardo Muñoz Colunga  
Jefe de la Sección de Documentación
- Mtro. Fernando Velázquez Merlo  
Coordinador de Servicios de Información
- Lic. Guillermo Ejea Mendoza  
Secretario de la Unidad Azcapotzalco
- Mtra. Mónica de la Garza Malo  
Rectora de la Unidad Azcapotzalco

## DIRECTORIO



Coordinación de Servicios de Información

# TALLER DE ACCESO A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN ELECTRÓNICOS

División de Ciencias Básicas e Ingeniería



## Objetivo

Lograr que los participantes hagan uso de los sistemas de información existentes en la COSEI por medios electrónicos de acuerdo a las áreas de su interés.

## Dirigido

Personal Académico de la División de Ciencias Básicas e Ingeniería.

## Temario

- ◆ Las fuentes electrónicas de información.
- ◆ La estrategia de búsqueda.
- ◆ Importancia y uso de los operadores Booleanos.
- ◆ Bases de datos en CD-ROM.
  - ChemBank
  - Environmental H
  - Polfox
  - Metadex
  - IEEE/IEEE
  - Compendex
- ◆ Bases de datos en Internet a través de COSEI
  - Dialog-Carl
  - Infotatina

## Lugar de realización

Salón CD-RED / Coordinación de Servicios de Información, planta baja

## Fecha / Horario

Del 05 al 09 de Abril  
Del 12 al 15 de Abril  
Del 26 al 30 de Abril  
Del 19 al 23 de Julio

10:00 a 13:00 hrs.  
15:00 a 19:00 hrs.  
10:00 a 13:00 hrs.  
10:00 a 13:00 hrs.

## Cupo

12 participantes por taller.

## Informes e Inscripciones

Sección de Documentación, COSEI  
Tel. 57-24-44-69 o en la ext. 2017  
Lic. Gerardo Muñoz Colunga  
e-mail: jefed@voyager2.uam.mx

Se entregará constancia