



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

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

**LA FORMACIÓN DE USUARIOS EN LA EDUCACIÓN
BIBLIOTECOLÓGICA MEXICANA
(NIVEL LICENCIATURA)**

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y
ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN.**

PRESENTA:

BLANCA ESTELA SOLÍS VALDESPINO



Facultad de Filosofía
y Letras

**DIRECTORA DE TESIS
DRA. PATRICIA HERNÁNDEZ SALAZAR**

MÉXICO 2006



Universidad Nacional
Autónoma de México



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.

Índice

Introducción	X
Capítulo 1. Formación de usuarios de la información	1
1.1. Uso de la información	3
1.2. Elementos teóricos de la formación de usuarios de la información	5
1.2.1. Concepto	6
1.2.2. Niveles del proceso de formación de usuarios de la información	7
1.3. Etapas, métodos, técnicas y medios para elaborar programas de formación de usuarios de la información.	8
1.3. Antecedentes históricos: Programas de Formación de Usuarios en el ámbito educativo mexicano (nivel básico a nivel superior)	11
1.3.1. Sistema Educativo Nacional	12
1.3.1.1. Nivel Básico	14
1.3.1.2. Nivel Medio Superior	17
1.3.1.3. Nivel Superior	18
1.3.2. Dirección General de Bibliotecas del Consejo Nacional de las Artes	21
Capítulo 2. La técnica del análisis de contenido y su aplicación en los planes de estudio de bibliotecología en México	25
2.1. Concepto de análisis de contenido	27
2.2. La técnica del análisis de contenido	29
2.3. Etapas para realizar un análisis de contenido	32
2.3.1. Proyecto	32

2.3.2.	Ejecución	35
2.3.3.	Informe	37
2.4.	Los planes de estudio de bibliotecología a nivel licenciatura en México	39
2.5.	Aplicación del análisis de contenido para determinar la presencia del fenómeno de la "Formación de Usuarios" en los planes de estudio de bibliotecología en México	42
Capítulo 3.	Análisis de los Planes de Estudio de las Escuelas de Bibliotecología en México. (Vigentes en 2002)	47
3.1.	Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía de la Secretaría de Educación Pública	50
3.1.1.	El Profesional Asociado en Biblioteconomía	51
3.1.1.	Análisis cuantitativo de la Asignatura: Servicios al público	52
3.1.1.1	Análisis cualitativo de las Categorías consignadas en la Asignatura: Servicios al público	54
3.1.2.	Análisis cuantitativo de la Asignatura: Uso y manejo de fuentes de información	55
3.1.2.1.	Análisis cualitativo de las Categorías consignadas en la Asignatura: Uso y manejo de fuentes de información	57
3.1.3.	Análisis cuantitativo de la Asignatura: Usuarios de la información	59
3.1.3.1.	Análisis cualitativo de las Categorías consignadas en la	

Asignatura: Usuarios de la información	63
3.1.2. Licenciatura en Biblioteconomía	67
3.1.2.1. Análisis cuantitativo de la Asignatura: Promoción de los servicios	68
3.1.2.2. Análisis cualitativo de las Categorías encontradas en la Asignatura: Promoción de los servicios	72
3.1.3. Análisis global cualitativo de las asignaturas analizadas en la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía	74
3.1.4. Inferencias de las asignaturas analizadas	76
3.2. El Colegio de Bibliotecología de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional Autónoma de México	78
3.2.1. Análisis cuantitativo de la Asignatura: Fundamentos de los servicios de información	80
3.2.1.1. Análisis cualitativo de las Categorías encontradas en la Asignatura: Fundamentos de los servicios de información	83
3.2.2. Análisis cuantitativo de la Asignatura: Servicios bibliotecarios y de información	83
3.2.2.1. Análisis cualitativo de las Categorías encontradas en la Asignatura: Servicios bibliotecarios y de información	86
3.2.3. Análisis cuantitativo de la Asignatura: Consulta I	87
3.2.3.1. Análisis cualitativo de las Categorías encontradas en la Asignatura: Consulta I	89

3.2.4. Análisis cuantitativo de la Asignatura: Consulta II	90
3.2.4.1. Análisis cualitativo de las Categorías encontradas en la Asignatura: Consulta II	92
3.2.5. Análisis cuantitativo de la Asignatura: Usuarios de la información	93
3.2.5.1. Análisis cualitativo de las Categorías encontradas en la Asignatura: Usuarios de la información	97
3.2.6. Análisis global cualitativo de las Asignaturas analizadas en la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información del Colegio de Bibliotecología dependiente de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional Autónoma de México	99
3.2.7. Inferencias de las asignaturas analizadas	101
3.3. La Escuela de Bibliotecología e Información de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí	103
3.3.1. Análisis cuantitativo de la Asignatura: Usuarios de la información	104
3.3.1.1. Análisis cualitativo de las Categorías encontradas en la Asignatura: Usuarios de la información	107
3.3.2. Análisis cuantitativo de la Asignatura: Servicios de información I	109
3.3.2.1. Análisis cualitativo de las Categorías encontradas en la Asignatura: Servicios de información I	112
3.3.3. Análisis cuantitativo de la	

Asignatura: Servicios de información II	113
3.3.3.1. Análisis cualitativo de las Categorías encontradas en la Asignatura: Servicios de información II	116
3.3.4. Análisis global cualitativo de las asignaturas analizadas de la Licenciatura en Bibliotecología e Información de la Escuela de Bibliotecología de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí	117
3.3.5. Inferencias de las asignaturas analizadas	119
Capítulo 4. Resultados del estudio: Inferencias globales	
cualitativas de las categorías analizadas	121
4.1. Usuarios	122
4.2. Información	122
4.3. Niveles de formación de usuarios	123
4.4. Etapas para diseñar programas de formación de usuarios	124
4.5. Técnicas de la formación de usuarios	125
4.6. Medios didácticos	126
4.7 Comparativo entre las categorías	126
4.8. Unidades sintácticas no enunciadas	127
4.9. Perfiles de egreso <i>versus</i> valores obtenidos	129
Conclusiones	135
Recomendaciones	137
Obras consultadas	139

Anexos:

Anexo 1 Mapa curricular del Profesional Asociado en Biblioteconomía de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía de la Secretaría de Educación Pública.

Anexo 2. Perfil de egreso del profesional Asociado en Biblioteconomía de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía de la Secretaría de Educación Pública.

Anexo 3. Asignaturas analizadas de la línea de Servicios del Profesional Asociado en Biblioteconomía, correspondientes del 1° al 4° semestre, Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía de la Secretaría de Educación Pública.

Anexo 4. Cuadros de resultados por unidad de análisis de las asignaturas correspondientes al plan de estudios del Profesional Asociado en Biblioteconomía.

Cuadro No. I: Servicios al público

Cuadro No. II Uso y manejo de fuentes de información

Cuadro No. III. Usuarios de la información

Anexo 5. Perfil de egreso de la Licenciatura en Biblioteconomía de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía de la Secretaría de Educación Pública.

Anexo 6. Asignatura de la Licenciatura en Biblioteconomía del 7° semestre, Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía de la Secretaría de Educación Pública.

Anexo 7. Cuadros de resultados por unidad de análisis de la asignatura correspondiente a la Licenciatura en Biblioteconomía.

Cuadro No. IV Promoción de los servicios.

Anexo 8. Cuadro concentrador de resultados correspondiente a la ENBA.

Cuadro No. V. Análisis Cualitativo Global - ENBA

Anexo 9. Mapa curricular de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información, del Colegio de Bibliotecología dependiente de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Anexo 10. Perfil de egreso de la Licenciatura de Bibliotecología y Estudios de la Información del Colegio de Bibliotecología dependiente de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Anexo 11. Asignaturas de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información, del Colegio de Bibliotecología dependiente de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Anexo 12. Cuadro de resultados por unidad de análisis de las asignaturas correspondientes a la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información.

Cuadro No. VI Fundamentos de los servicios de Información.

Cuadro No. VII Servicios Bibliotecarios y de Información.

Cuadro No. VIII Consulta I

Cuadro No. IX Consulta II

Cuadro No. X Usuarios de la Información.

Anexo 13. Cuadro concentrador de resultados correspondiente a la UNAM.

Cuadro No. XI. Análisis Cualitativo Global - UNAM

Anexo 14. Mapa curricular de la Licenciatura en Bibliotecología e Información de la Escuela de Bibliotecología e Información dependiente de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí.

Anexo 15. Perfil de egreso de la Licenciatura en Bibliotecología e Información de la Escuela de Bibliotecología e Información, dependiente de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí.

Anexo 16. Asignaturas analizadas de la línea de servicios de la Licenciatura en Bibliotecología e Información de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí.

Anexo 17. Cuadro de resultados por unidad de análisis de las asignaturas correspondientes a la Licenciatura en Bibliotecología e Información.

Cuadro No. XII Usuarios de la información.

Cuadro No. XIII Servicios de la información I.

Cuadro No. XIV Servicios de la información II

Anexo 18. Cuadro concentrador de resultados correspondiente a la UASLP.

Cuadro No. XV Análisis Cualitativo Global - UASLP

Anexo 19. Cuadro global.

Cuadro No. XVI Cuadro concentrado global de las escuelas analizadas

Anexo 20. Listado de figuras de las categorías analizadas.

Figura No. I Usuario

Figura No. II Información

Figura No. III Niveles de la formación de Usuarios

Figura No. IV Etapas para diseñar programas de formación de usuarios

Figura No. V Técnicas de la formación de usuarios

Figura No. VI Medios didácticos

Introducción

La educación bibliotecológica en México tiene sus orígenes en la creación de la primera Escuela Nacional de Bibliotecarios y Archiveros fundada en la Ciudad de Veracruz el 24 de junio de 1916, por el *“Sr. Dr. Ing. D. Félix F. Palavicini, Subsecretario de Instrucción Pública y Bellas Artes, a nombre del C. Primer Jefe del Ejército Constitucionalista, Encargado del Poder Ejecutivo, Gral. D. Venustiano Carranza”*¹ la cual dos años después cerró sus puertas por falta de apoyos económicos, consecuencia de la revuelta social que vivía nuestro país: la Revolución Mexicana.

En 1927 tuvo lugar el Primer Congreso de Bibliotecarios, en el que se declara la necesidad de formar profesionales en el ordenamiento de las bibliotecas; al año siguiente se realiza el Segundo Congreso Nacional de Bibliotecarios en cuyas conclusiones se plantea la necesidad de crear un curso de Biblioteconomía por correspondencia, el cual se implementa el 1929. Es hasta 1944 cuando se realiza el Tercer Congreso Nacional de Bibliotecarios y al año logran cristalizarse todos los esfuerzos en materia de enseñanza con la creación de la Escuela Nacional de Bibliotecarios y Archiveros, el plan de estudios se dirigía a *“capacitar al personal que laborara en las bibliotecas dependientes del Departamento de bibliotecas”*², pues la premisa era la organización de las bibliotecas públicas: fundamentalmente orientados a la catalogación y clasificación de libros. Para 1952 se establecen dos grados académicos: maestro y auxiliar técnico.

Hacia 1974 dentro del marco de la Reforma Educativa de la Secretaría de Educación Pública, la escuela modifica sus planes de estudio y cambia su nombre a Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía (ENBA). En su primera

¹ Rodríguez Gallardo, José Adolfo. *Formación humanística del bibliotecólogo: hacia su recuperación*. México: UNAM, CUIB, 2001 p. 143

² Barquet Téllez, Concepción y Eduardo Salas. “Evolución de la ENBA, su papel en el sistema educativo nacional.” *Bibliotecas y archivos: órgano de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía*, (16), 1985, p.38

reforma desaparece al nivel de maestría, para dar paso a la licenciatura con cambios de denominación y los grados académicos a Licenciatura en Biblioteconomía y Técnico en Biblioteconomía.

Por otra parte, en la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), dentro de la Facultad de Filosofía y Letras, en 1956 se establece el nivel de maestría en biblioteconomía, con el objetivo de *“capacitar para la enseñanza de la especialidad”*³. Para 1966 se cambia de denominación a la Licenciatura en Bibliotecología, reorientando sus planes de estudio y enfocándose principalmente hacia el estudio del libro y su registro (catalogación, clasificación y bibliografía entre otras materias fuertemente sustentadas a lo largo de los cuatro años).

En 1980 se crea la carrera de Licenciado en Biblioteconomía en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP), ocho años después cambia de denominación a Licenciatura en Bibliotecología e Información y se consigna la asignatura Usuarios de la Información

Entre 1984 y 1985 se crea la Licenciatura en Bibliotecología en la Universidad de Nuevo León, la cual comprende dentro de sus objetivos *“Educar a los usuarios en el uso de las bibliotecas y centros de documentación: auxiliar a los usuarios en la localización de la información que requieran así como orientarlos en la consulta y manejo de materiales informativos”*⁴

En 1992 bajo el Plan de Mejoramiento Académico, la ENBA nuevamente modifica sus planes de estudio y aparece por vez primera una asignatura con la denominación de Usuarios de la Información.

³ Rodríguez *Op cit* p. 206

⁴ *Ibid* p. 225-226

También en 1992 se crea la carrera de Licenciado en Ciencias de la Información documental en la Universidad Autónoma del Estado de México, la cual se enfoca a tratar a la información desde el punto de vista mercadológico.

En resumen, la educación bibliotecológica mexicana ha tenido diferentes momentos: formar acervos originalmente, el usuario que aparece en la década de los ochentas y a partir de los años noventa la formación de usuarios.

A finales de la década de los años noventa aparece una corriente creada por Jesús Lau y Jesús Cortés llamada Desarrollo de Habilidades Informativas (DHI), la cual ha devenido en una sección de la IFLA; sin embargo para motivos de este estudio no se considera; ya que sólo contempla la población universitaria, mientras que la formación de usuarios abarca un marco mucho más amplio de población a atender, esto es la sociedad en general. Es pertinente mencionar que sus esfuerzos son notables y las Universidades Veracruzana y Ciudad Juárez son una muestra de ello.

Desde el punto de vista bibliotecológico el objeto de estudio de ésta disciplina, como lo indican Estela Morales y Ramiro Lafuente es *".. el registro y flujo del conocimiento y de la información [organización], así como la circulación social de los medios que la contienen para hacer posible su uso"*⁵. Para Patricia Hernández y Juan José Calva *"las frases 'circulación social de los medios' y 'hacer posible su uso nos remiten de inmediato al individuo o individuos que son o serán las comunidades humanas que utilizarán ciertos recursos organizados"*⁶. Por ello se ve al sujeto como el *"principio y el fin del ciclo de producción de información, ya que él la genera, la recupera y la usa para crear o recrear el conocimiento, el cual es plasmado en recursos de información"*⁷

⁵ Lafuente López, Ramiro y Estela Morales Campos. "Reflexiones en torno a la enseñanza de la bibliotecología". *Investigación bibliotecológica: Archivonomía, bibliotecología e información*. 6 (12):25, 1992

⁶ *Seminario usuarios de la información*. Hernández Salazar, Patricia y Juan José Calva González, Coordinadores, México: UNAM, CUIB, p. 15 (documento preliminar) 2002.

⁷ *Ibid*

Actualmente la sociedad demanda día a día la formación de usuarios en todos los ámbitos, que participa el ser humano, pues el manejo de recursos de información electrónica resulta indispensable para que la toma de decisiones sea más asertiva.

Ubicándonos en México, a nivel nacional se ha venido planteando el derecho a la información desde hace más de una década. En el Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006 dentro de los objetivos relativos a la educación se destaca *“Proporcionar una educación de calidad adecuada a las necesidades de todos los mexicanos”*⁸ y bajo la línea estratégica gubernamental *“Educación de vanguardia.- consiste en promover un sistema educativo que provea a los estudiantes de conocimientos sólidos y pertinentes, y que asegure que éstos posean las destrezas y habilidades requeridas por el mundo contemporáneo”*⁹.

En nuestros días es común que el educando esté en contacto directo con medios electrónicos y *“entornos virtuales donde existen nuevas vías de acceso a los recursos bibliográficos, documentales, informativos e incluso de entretenimiento, pero al mismo tiempo se observa cómo estos mismos usuarios plantean nuevas demandas de aprendizaje que requieren la aplicación de nuevas estrategias informativas cada vez más rápidas, cómodas y si es posible que se anticipen a sus necesidades”*¹⁰. En nuestro país el problema es grave, porque a nivel de educación superior se ofrecen experiencias mínimas como: algún tipo de instrucción sobre la biblioteca, el manejo de catálogos electrónicos y el uso de bancos de datos. entre otros.

Sin embargo, cabe recordar que el individuo tiene necesidades de información tendientes a resolver problemas en los diferentes roles desempeñados a lo largo de su vida, en los que la formación de usuarios también tiene incidencias.

⁸ <http://www.inegi.gob.mx/difusion/espanol/fpnd.html>. (Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006: Primer informe de ejecución 2001; 1.2.Educación. p.1)

⁹ *Ibid*

¹⁰ <http://info.uned.es/biblioteca/biblio.htm>. Mardones, J.M. “La formación de usuarios en las bibliotecas universitarias” p. 13, Otoño. Bibuned: 2001

Las conclusiones del Seminario de Usuarios de la Información realizado por el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB), en el año 2002 mencionan que existe el *"interés de las escuelas por incluir asignaturas relacionadas con el fenómeno del usuario de la información"*¹¹ y en este caso, el interés enfocado hacia su formación.

Así, la presente investigación tiene la finalidad de determinar la presencia del fenómeno usuarios mediante el análisis de los currículos de la licenciatura en bibliotecología y ciencias afines en las instituciones de educación superior que la imparten en México.

El universo a estudiar son las escuelas de bibliotecología en nuestro país, requiriendo en cada caso el plan de estudios con sus respectivos programas de cada asignatura. Cada uno de ellos contempla: perfil de egreso, mapa curricular y los programas destinados a la línea de servicios y la básica.

El propósito es corroborar una de las conclusiones del Seminario Usuarios de la Información, a partir del supuesto que las diferentes escuelas de bibliotecología en México no consideran dentro de sus planes de estudio asignaturas relacionadas con el fenómeno de la formación de usuarios.

La metodología empleada fue la revisión bibliográfica de varios aspectos: la educación bibliotecológica en México, la compilación de experiencias realizadas en la formación de usuarios en el ámbito educativo, el sustento teórico planteado de la formación de usuarios, la técnica de análisis de contenido y la recopilación de los planes y programas de estudio de las escuelas de bibliotecología en México, en los cuales se consideró la línea de servicios donde se ofrecen asignaturas relativas al usuario, seleccionando cuidadosamente aquellas que pudieran presentar

¹¹ ibid p. 28

contenidos temáticos de interés para el proyecto de investigación. Cabe mencionar que el número de asignaturas es diferente en cada escuela.

El análisis de contenido resultó la opción adecuada para identificar dentro de los contenidos de las asignaturas las categorías y unidades sintácticas que sirven de referentes teóricos a la formación de usuarios. En cada una se realizó un análisis cuantitativo de los elementos que la conforman vaciando en un cuadro los datos encontrados; posteriormente se llevó a cabo un análisis cualitativo de las categorías encontradas como resultado de la primera parte, a continuación se presenta un análisis cualitativo global de los resultados encontrados en cada categoría. Además se establece un inciso especial destinado a presentar las inferencias obtenidas en cada asignatura reportando no solamente las categorías sino también las unidades sintácticas que ofrecen una visión de contenidos y enfoques de estas escuelas.

Al concluir el análisis en cada una de las escuelas se presenta un análisis cualitativo global de todas las categorías y unidades sintácticas que consignaron datos, bajo las cuales se establecen inferencias destinadas a determinar si existen contenidos relativos al fenómeno: Formación de Usuarios en cada una de las categorías: Usuarios, Información, Niveles de formación de usuarios, Etapas para diseñar programas de formación de usuarios, Técnicas de la formación de usuarios y Medios didácticos.

La presente tesis se encuentra dividida en cuatro capítulos, el primero presenta el marco teórico del cual se desprenden las categorías del análisis. Asimismo se recopilan las experiencias realizadas en materia de formación de usuarios en el sistema educativo mexicano, incluyendo desde el nivel básico hasta el nivel superior, anotando un inciso para las actividades desarrolladas por la Dirección General de Bibliotecas de la Secretaría de Educación Pública.

El segundo capítulo se dirige a presentar la técnica de investigación a utilizar, en este caso el análisis de contenido, exponiendo su definición, las etapas que cubre un estudio de esta naturaleza así como su aplicación al entorno de la educación bibliotecológica. Se incluye un breve bosquejo de las escuelas consideradas en este estudio pues a pesar de que en el año 2000 existían en nuestro país siete escuelas que impartían la carrera de bibliotecología, sólo tres cubrían los aspectos a analizar en cada una de las asignaturas, las cuales explicaban el objetivo de la asignatura, el temario, las actividades de aprendizaje, los criterios de acreditación, la bibliografía básica y la complementaria.

En el tercer capítulo se encuentra la aplicación de la técnica de análisis de contenido en las asignaturas seleccionadas de las tres escuelas que cubrieron los parámetros establecidos en el segundo capítulo: Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía de la Secretaría de Educación Pública, el Colegio de Bibliotecología dependiente de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional Autónoma de México y la Escuela de Bibliotecología e Información de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados obtenidos del análisis de contenido por categorías, las unidades sintácticas no consignadas y la verificación del perfil de egreso de cada escuela contra los datos encontrados en cada categoría que respalden los conocimientos, habilidades y aptitudes a las que se hace mención en los diferentes planes de estudio para determinar la presencia de la formación de usuarios de la información y determinar si se corrobora la conclusión sobre la falta de presencia del fenómeno: Formación de Usuarios. El último inciso se destina a presentar una serie de recomendaciones y conclusiones que arrojó esta investigación.

CAPÍTULO 1.

Formación de usuarios de la información.

La formación de usuarios dentro del ámbito bibliotecológico, como lo han señalado varios autores, ha ido cambiando. en un principio era la instrucción del lector, más tarde la instrucción se vuelve educación y el lector cambia a usuario conformando la educación de usuarios, hasta llegar a la idea de formar al usuario dentro y fuera de los recintos bibliotecarios.

Hacia 1996 Patricia Hernández aporta una visión orientada hacia la formación de usuarios de la información incorporando nuevos elementos como la planeación de programas de formación de usuarios, teniendo objetivos claros destinados a contribuir en el logro institucional de la cual la biblioteca forma parte. Desde mi perspectiva, esta visión amplía la formación de usuarios, incorporándose como una constante dentro de las actividades del bibliotecario, y reorientando así la actividad de la biblioteca hacia el usuario con objeto de facilitarle el uso de los recursos de información que resguardan el conocimiento humano. En este contexto la información es un elemento que nos permite tomar mejores decisiones en todos los órdenes de la vida cotidiana.

Debido a lo anterior se hace necesario insertar contenidos temáticos teóricos relativos a la formación de usuarios en los planes de estudio de los bibliotecólogos a nivel profesional, los cuales permitirán diseñar programas acordes a los objetivos de aprendizaje de acuerdo con los niveles de formación y proporcionarán también aspectos prácticos destinados al manejo de recursos didácticos. En consecuencia, el trabajo desarrollado por el bibliotecólogo será mejor y tendrá el impacto deseado en la comunidad a la que atienda.

La presente investigación se orienta hacia la necesidad de formar bibliotecólogos profesionales, capaces de elaborar programas de formación de usuarios de acuerdo con necesidades específicas, marcando objetivos determinados, diseñando materiales de apoyo a dichos programas conforme a la población, objetivo, hasta llegar a la evaluación de éstos buscando siempre mejorarlos y medir los resultados obtenidos.

El problema de la formación de usuarios de la información presenta dos vertientes. La primera es dentro del proceso de enseñanza – aprendizaje donde el profesor tradicional se preocupa por lograr que el educando memorice datos, más que orientarlo hacia descubrir el manejo de recursos de información como elementos imprescindibles en sus tareas escolares; la razón más natural será que el docente también desconoce el uso y aprovechamiento de los recursos de información.

La otra vertiente es la preparación de los bibliotecarios profesionales, ya que los planes y programas de estudio de las diferentes escuelas de bibliotecología en México no contemplan actividades, unidades o asignaturas destinadas a la Formación de Usuarios de la Información, la cual sería esencial para llevar a cabo programas dentro de todo tipo de bibliotecas y otras unidades de información. También en bibliotecas especializadas, centros de información y centros de documentación, aunque los bibliotecólogos han trabajado, todavía hay mucho por hacer; incluso en la Biblioteca Nacional la cual atiende a todo tipo de usuario y por ello debe contar con programas destinados a grupos específicos de población, considerando edades, niveles educativos, intereses políticos, culturales y artísticos entre muchos otros aspectos.

La funcionalidad de la sociedad del nuevo milenio reclama que el usuario conozca y maneje los recursos bibliográficos y servicios que le ofrecen las bibliotecas y otras unidades de información para resolver tareas escolares, investigar nuevos mercados para sus productos, conocer leyes en materia de vivienda, requisitos a

cubrir para abrir un pequeño negocio, investigar con fines de académicos, entre otros propósitos.

En el presente capítulo se ofrecen los conceptos básicos relativos a la información y la formación de usuarios, así como una visión de la población escolarizada en sus diferentes niveles, además de los esfuerzos realizados en las bibliotecas del área educativa ya que de ellos existen documentos relativos a la formación de usuarios y en los otros sectores de la sociedad no se tienen reportes.

1.1. Uso de la información

El marco teórico del uso de la información se basa en la teoría de Shanon y Weaver (1948), la cual define al mensaje como una unidad cuantificable que no considera el contenido del mismo. Esta nos permite estudiar la cantidad de información de un mensaje en función de la capacidad del medio (bist). Aplicado a los sistemas electrónicos, los elementos que utiliza son: fuente, trasmisor, un canal, receptor y destino. Años después es desarrollada la computadora electrónica como una importante herramienta que permite manejar un gran número de información, la cual facilitó el desarrollo de las bases de datos en el área científica.

Cabe destacar como menciona Patricia Hernández que *“la información posee una naturaleza física, objetiva, tangible; el conocimiento es subjetivo y no manipulable físicamente, es una abstracción mental; la información es la forma tangible del conocimiento, es producto y base de la producción del conocimiento.”*¹

Hernández establece las siguientes diferencias entre la información y el conocimiento:

¹ Hernández Salazar, Patricia. *Formación en el uso de información: la instrucción computarizada como alternativa*. México: UNAM, FFYL, División de Estudios de Posgrado. 1996, p. 3

- ❑ La información representa una forma de comunicación de la estructura del conocimiento, por medio de datos.
- ❑ Existe una diferencia esencial entre ambos términos, *“el conocimiento es todo lo que un ser ha aprendido o asimilado –valores así como hechos o información- y organizado de acuerdo a aquellos conceptos, imágenes o relaciones que ha podido dominar y la información es una actividad para obtener conocimiento”*
- ❑ *La información y el conocimiento se relacionan íntimamente. La información para que sea usada debe ser comunicada; mientras que en el proceso de comunicación se incluye el proceso de interpretación de datos que viene a ser la información por parte del receptor (emisor y receptor cambian de estado debido a la interactividad de la comunicación) y de la cual se espera una respuesta al estímulo informativo.¹²*

En este proceso de comunicación una persona cuando busca información generalmente quiere responder a una duda y puede llegar a dilucidar una toma de decisiones, esto es a resolver un problema. Otro elemento que debe considerarse es el nivel cognoscitivo que tenga la persona que requiere información y el grado de profundidad de la misma, lo que viene a determinarnos el perfil de necesidades básicas de información de manera empírica e inconsciente.

En el ámbito de la bibliotecología esa persona o individuo se convierte en un usuario, que es conceptualizado como aquella persona que hace uso de los servicios e instalaciones de alguna unidad de información.

Hernández diferencia entre las necesidades del usuario:

- Latentes. Son las necesidades que muchas veces pueden ser más numerosas que las demandas.
- Expresadas. Son las demandas, las cuales pueden expresar cosas diferentes a lo que realmente necesita.

² *Ibid* p.3-4

Estas necesidades producen generalmente una demanda que tendrá un objetivo de uso, y responderá a un problema.

Los factores a considerar para responder adecuadamente a las necesidades de información son:

- ❑ Nivel escolar
- ❑ Conocimiento del tema
- ❑ Forma de trabajo (individual o grupal)
- ❑ Motivación
- ❑ Persistencia
- ❑ Disponibilidad de los recursos de información
- ❑ Manejo del lenguaje
- ❑ Y el medio ambiente en el que se desarrolla el usuario.

Este último elemento incluye la situación económica y social donde se encuentra inserto el usuario, la política del país que enmarca las líneas de acción económicas, sociales, culturales, políticas y educativas.

A continuación se presenta la conceptualización teórica de la formación de usuarios.

1.2. Elementos teóricos de la formación de usuarios de la información

Para motivos de la presente investigación es indispensable delimitar el marco teórico de acuerdo con el análisis de contenido, el cual nos permitirá establecer el seguimiento. En este caso la obra *“La formación de usuarios de información en*

instituciones de educación superior" de Patricia Hernández, nos aportará los elementos básicos del área bibliotecológica.

La formación de usuarios de la información convierte al bibliotecario en profesor, quién deberá preocuparse por generar los aprendizajes necesarios, apegándose a las indicaciones o sugerencias del área pedagógica, lo que implica una preparación extra para el bibliotecólogo profesional. Por ello algunos autores consideran que el proceso de formación de usuarios debe ser iniciado desde la educación primaria y continuado en todos los niveles educativos, sin olvidar que es un proceso llamado "para la vida", en donde se requiere constantemente hacer uso de la información. Tal vez en el sector educativo y de investigación los avances en materia de formación de usuarios sean más notorios en comparación con los demás sectores de la sociedad, los cuales deben considerarse al formar al profesional en bibliotecología pues a su vez formará a sus comunidades de usuarios.

1.2.1. Concepto

Existe una serie de conceptos sobre lo que se entiende por educación o formación de usuarios de la información. Esta polémica ha sido cubierta por varios autores en diversos documentos, por ello se ha tomado como concepto único el aportado por Patricia Hernández.

Así, la formación de usuarios de la información es "*el proceso de intercambio de experiencias o saberes significativos sobre el uso de la información, con el fin de que la persona que la usa, de acuerdo con su proceso cognoscitivo perciba la importancia de la información y adquiera formas de saber hacer o de resolver problemas relacionados con el acceso y uso de la información*"³

³ Hernández Salazar Patricia. *La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior*. México: UNAM, CUIB, 1998. p. 11 (Serie cuadernos 4)

Este concepto abarca elementos teóricos desde la perspectiva de varias disciplinas: la información, la pedagogía y la psicología educativa, por medio de las cuales el usuario retoma sus conocimientos anteriores, lleva a cabo un proceso de pensamiento interior en el cual los analiza y genera nuevos pensamientos, que le sirven para resolver problemas en materia de información y producir nuevas ideas en documentos impresos, electrónicos o audiovisuales. Incorpora la formación como *“un conjunto de acciones continuas que dan fruto a partir del refuerzo sostenido que de las experiencias con el uso de la información se hagan”*.⁴ Incluye los recursos bibliográficos de cualquier unidad de información sin importar su formato, y la presencia del usuario dentro de sus espacios físicos.

1.2.2. Niveles del proceso de formación de usuarios de la información

Actualmente encontramos que varios autores entre los que destacan Patricia Hernández y J. Alberto Arellano, marcan tres niveles de formación los cuales responden a características bien definidas, con sus objetivos marcados de forma particular en cada caso y respondiendo a ciertos perfiles de usuarios. Según Patricia Hernández *“la formación de usuarios puede ser dividida en tres niveles, relacionados con el proceso cognoscitivo de aprendizaje significativo y necesarios para arribar o pasar de uno a otro, a saber”*⁵:

- Primer nivel. *“Comunicación de conceptos relacionados con la información (producción, transferencia, organización, búsqueda, recuperación, servicios y difusión) y su importancia.”*⁶ Este nivel busca lograr que el usuario identifique el proceso de la información, la importancia dentro de su actividad, se

⁴ *Ibid* p. 11

⁵ *Ibid* p.12

⁶ *Ibidem*

recomienda el constante reforzamiento ya que su finalidad es la sensibilización en materia de información.

- Segundo nivel. "Orientación"- sobre los recursos y servicios que ofrece la biblioteca o unidad de información, su finalidad es proveer de información general acerca de dicha entidad. Los objetivos pueden ser introducir al usuario en sus servicios, instalaciones, personal, políticas de acceso, etc. O bien motivarlo para utilizarla y sensibilizarlo en relación a lo que puede encontrar en otras unidades de información o bibliotecas.
- Tercer nivel. "Instrucción"- Este nivel establece un contacto entre los recursos bibliográficos de la biblioteca y el usuario, otorga conocimientos destinados a utilizar adecuadamente dichos recursos. Su objetivo es adiestrar al usuario en el *"uso de recursos de información específicos y técnicas de búsqueda."*⁷ En este nivel se destaca la necesidad de que el bibliotecólogo posea conocimientos en materia de enseñanza – aprendizaje para elaborar y diseñar los contenidos, así como de comunicación para elaborar materiales de los cursos a realizar.

Es recomendable que en todo programa de formación de usuarios se contemplen los tres niveles, para que el usuario tenga una visión integradora de la actividad dentro de la biblioteca y pueda crear relaciones de interdependencia cognoscitiva, esto es de lo general a lo particular en materia de información. Dicho proceso debe incluir al personal de la biblioteca, para lograr establecer mejoras constantes en todas las áreas involucradas.

1.2.3. Etapas, métodos, técnicas y medios para elaborar programas de formación de usuarios de la información

Al iniciar un programa de formación de usuarios se requiere:

⁷ *Ibid* p.13

1. Definir el problema. Es necesario identificarlo para saber que resolveremos un problema sobre el uso de los recursos electrónicos con los que cuenta la biblioteca, utilizando un programa de formación de usuarios.
2. Determinar el entorno institucional. Conocer la institución, la biblioteca, la población a atender, los planes de trabajo institucionales, la misión y visión de la organización, así como las organizaciones con las que tiene contacto, entre otros factores.
3. Determinar el perfil de necesidades de información y necesidades de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica). Por medio de la investigación documental y de campo, se recuperará la información pertinente para poder elaborar el perfil de necesidades de formación de usuarios, Patricia Hernández nos hace énfasis en considerar los conocimientos previos de los usuarios meta, los factores motivacionales de acuerdo con la edad, nivel educativo, intereses personales y de grupo.
4. Establecer los objetivos del programa. Una vez listo el documento diagnóstico, se podrán establecer los objetivos del programa, destacando las áreas prioritarias. Los objetivos pueden ser:
 - ❑ Cognoscitivo: *“se refieren a categorías generales que esperan resultados que van de lo simple a lo complejo sobre conocimiento, comprensión, aplicación, análisis, síntesis y evaluación. Estos objetivos se relacionan con la retención o el reconocimiento de conocimientos y el desarrollo de las habilidades y destrezas intelectuales”⁸.*
 - ❑ De dominio afectivo: *“se identifican con los intereses, actitudes, valores y métodos de adaptación de los individuos; se refieren a conocimientos sobre percepción, respuesta, valoración, organización y caracterización con base en un valor.”⁹.*
 - ❑ Psicomotor: *“Se incluyen los objetivos relacionados con procesos y destrezas sensoriales, musculares o motoras, la manipulación de materiales*

⁸ Monroy Muñoz, Adriana. *La educación de usuarios de la información en escuelas secundarias generales del Distrito Federal*. México: UNAM, FFYL, Colegio de Bibliotecología, 1995. p.44 (Tesis de Licenciatura en Bibliotecología)

⁹ *Ibid* p.45

*u objetos y la coordinación neuromuscular; en este dominio se presentan niveles de percepción, disposición, respuesta guiada, mecanismo y respuesta compleja.*¹⁰

5. Elaborar los contenidos. Estos representan el desglose de los conceptos y procesos, a los cuales se introducirá al usuario. Así como los procedimientos a seguir durante la aplicación del programa.
6. Seleccionar las técnicas y medios didácticos. *"Se entenderá por método la forma general como se transmitirán los contenidos programáticos, la manera en que se llevará a cabo el proceso cognoscitivo; puede ser individual o grupal. Técnica será el conjunto de procedimientos para llevar a cabo las experiencias de aprendizaje, y medios, los instrumentos finales de aplicación."*¹¹
7. Elaborar los medios didácticos. Se recomienda el uso de un lenguaje sencillo, el uso de imágenes que ilustren el texto, que no sea muy extenso, que el formato sea maleable, con una buena tipografía, etc.
8. Implantar el programa. Cumplir con los tiempos establecidos, verificar que se cuente con el local previsto originalmente, el equipo audiovisuales necesario, la papelería requerida y todos aquellos recursos que permitan llevar a cabo un buen curso, visita guiada, etc.
9. Evaluar el programa (evaluaciones formativa y sumativa). Verificar si los objetivos originalmente planteados fueron alcanzados, o bien el grado de avance en su caso, lo cual permitirá modificar el programa en cualquier momento.

Al planear un programa de formación de usuarios Gerardo Sánchez considera que *"la biblioteca debe planear actividades que se desarrollen en sus instalaciones y fuera de ellas campañas de registro de usuarios en aulas, departamentos académicos, etc.... campañas denominadas 'La biblioteca a las aulas' incluye una plática descriptiva de los*

¹⁰ *Ibidem*

¹¹ Hernández La formación de usuarios de información ... *Op cit* p.16

servicios que ofrece la biblioteca, entrega de un tríptico ... o bien la proyección de un diaporama".¹²

Los procesos que conllevan la planeación, el diseño, la implantación de un programa de formación de usuarios, basados en la teoría tienen mayores posibilidades de éxito, de aquellos que son realizados de forma empírica por algunos aventureros que laboren en bibliotecas.

El siguiente apartado se destinó a presentar los documentos encontrados en materia de formación de usuarios dentro de sector educativo.

1.3. Antecedentes históricos: programas de formación de usuarios en el ámbito educativo mexicano (nivel básico a nivel superior)

A lo largo de este apartado sólo presenté lo realizado en nuestro país, con objeto de describir los esfuerzos realizados por los bibliotecarios mexicanos, registrados en documentos que plasman sus experiencias y logros.

El estado del arte abarca los esfuerzos realizados en materia de formación de usuarios llevados a cabo desde los años veintes hasta el año 2000 en los diferentes niveles educativos.

En nuestro país se ha dado un impulso mayor al nivel básico y al nivel superior de educación, esto último pueda ser porque va de la mano con la investigación, los niveles de secundaria y preparatoria se han visto un tanto desfavorecidos. Sin

¹² Sánchez Ambriz, Gerardo, *et al.* "La optimización de recursos y la formación de usuarios: una necesidad para las bibliotecas universitarias del siglo XXI" En XVIII Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía del 2 al 6 de marzo de 1987. México: Ambac, 1989. p 49

embargo debido a la trascendencia de la Dirección General de Bibliotecas de la Secretaría de Educación Pública se incluye un apartado especial al final.

1.3.1. Sistema Educativo Nacional

La Secretaría de Educación Pública fue creada en 1921 para dar *“cumplimiento y observancia de los preceptos constitucionales relativos, de la Ley Orgánica de la Educación y de las demás disposiciones legales y reglamentarias sobre la materia. El estado garantiza la educación a todos los mexicanos y aplica los principios de laicismo y gratuidad en todas las instituciones de carácter oficial”*¹³. José Vasconcelos fue el primer secretario, su primera tarea consistió en organizarla por lo que marco tres departamentos: educación, bellas artes y bibliotecas. El Departamento de Educación estableció diferentes grados:

- Preescolar. Abarca de los 4 a los 6 años, comprendía tres grados, su carácter no era obligatorio.
- Primaria. Abarca de los 6 a los 14 años, comprendía seis grados, su carácter era obligatorio.
- Educación media. Comprendía de tres años con un carácter básico, o bien secundario con dos años, con carácter de estudios terminales (secretariados y técnicos para la industria).
- Educación superior. Comprendía tres modalidades: normal, técnica y universitaria.

Actualmente el Sistema Educativo Nacional *“atiende la demanda de educación en los diferentes niveles y modalidades, mediante la integración de recursos humanos, materiales, financieros, métodos, planes y programas de estudio, que*

¹³ Enciclopedia de México. Álvarez; José Rogelio, Director. México: Encyclopaedia Británica de México, 1993, Tomo IV, p. 2421.

*permiten el desarrollo de los procesos enseñanza-aprendizaje.*¹⁴ Este cuenta con varios ciclos:

- ✓ El Nivel Básico abarca: educación preescolar a partir de los 5 años, educación primaria a partir de los 6 años y educación secundaria a partir de los 12 años. De carácter obligatorio.
- ✓ El Nivel Medio Superior abarca: profesional media (técnico), bachillerato a partir de los 15 años.
- ✓ El Nivel Superior abarca: la normal, la licenciatura a partir de los 18 años.

La Educación Superior en México persigue ser de calidad basándose en la innovación permanente de métodos pedagógicos así como en el uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación; en consecuencia, todos los actores participantes del proceso educativo: profesores, investigadores, personal académico, personal administrativo y directivo, tendrán que reorientar su actividad revisando su misión y visión institucionales a fin de lograr el cambio.

Desde la perspectiva del alumno, se pretende el desarrollo de aptitudes para la búsqueda y manejo de información con un enfoque de participación más activa y responsable de su proceso formativo, favoreciendo la creatividad, las facultades críticas de los estudiantes y la capacidad de plantearse y resolver problemas, teniendo como objetivo final desarrollar habilidades de aprendizaje continuo e independiente, además del uso intensivo de la información.

En el Programa Nacional de Educación 2001-2006 se enfatiza desarrollar en el alumno la capacidad de aprender a aprender y la habilidad para identificar lo que necesita saber en función de las aspiraciones, necesidades y problemas específicos, utilizando para ello las fuentes de información.¹⁵

¹⁴ Monroy, Adriana. *Op cit* . p.5

¹⁵ Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006: Primer informe de ejecución 2001; 1.2 Educación p.1 (<http://www.inegi.gob.mx/difusión/espanol/fpnd.html>)

De este modo, la Educación Superior busca desarrollar habilidades de aprendizaje para toda la vida, el uso eficiente de tecnologías de la información y la comunicación, mejorar la retención de alumnos, la titulación de los mismos y el seguimiento de los egresados.

Ahora pasaremos a mencionar las experiencias realizadas en materia de formación de usuarios dentro del nivel básico.

1.3.1.1. Nivel básico

Educación Preescolar

La Dirección General de Educación Preescolar cuenta con planteles en todos los Estados de la República Mexicana. No se encontraron registros de cursos de formación de usuarios, ello pueda deberse a considerarlo como un nivel introductorio.

Educación Primaria

A continuación enlistamos los cursos diseñados por bibliotecarios destinados a la educación primaria, se encontraron registros desde 1924 hasta 2000, teniendo como característica primordial que estuvieran dentro de la formación docente del entonces maestro – bibliotecario y por otra parte, que hayan sido pensados para trabajar dentro del aula:

- **Curso de verano sobre organización de bibliotecas escolares (1924-1926).**- Estaba dirigido a capacitar personal para bibliotecas escolares; los contenidos se orientaron a dar herramientas para la

organización y administración de estas bibliotecas, considerando "*un apartado de cursos de biblioteca para los alumnos.*"¹⁶

- **Clases para enseñar el uso de la biblioteca y de los libros (1947).**- Fue considerado por Juana Manrique de Lara como "*el servicio más trascendental de la biblioteca, ya que proporcionaría conocimientos tanto a alumnos como a maestros que les servirían dentro y fuera de la escuela*"¹⁷ Este programa tocó elementos que aun siguen siendo importantes como el fomento a la lectura, la instrucción sobre el uso de los materiales y la elaboración de bibliografías.
- **Función y organización de la biblioteca en la escuela primaria (1960).**- Eugenia Shepperd propuso una serie de recomendaciones para realizar en el aula entre las que destacan una hora de lectura diaria, y también enunció los contenidos temáticos que un niño al concluir la primaria debería haber aprendido; además de los enunciados por Juana Manrique, sugiere el conocimiento de materiales y otros medios de información, elaboración de apuntes, conocimiento sobre la clasificación y manejo de los catálogos.
- **Orientación y adiestramiento sobre el uso de la biblioteca y sus materiales (1970).**- Estela Morales sugirió dos vías de acción, una a través del servicio de consulta y otra un programa implementado en el aula, en ambos casos los contenidos eran los mismos. El elemento nuevo vendría a ser la orientación sobre los temas de clase y la lectura recreativa sirviéndose de los apoyos audiovisuales.
- **Cursillos incluidos en los programas y planes de estudio (1971).**- Frida Gisela Ortiz enmarca cuatro formas de instruir en el uso de la biblioteca y las fuentes de la información: los cursillos (impartidos por un experto del tema, incluyendo contenidos que cubrieran la teoría y la práctica), los folletos, las explicaciones a grupos y la instrucción individual.

¹⁶ Palacios Salinas, Carolina y María Guadalupe Vega Díaz. *Factibilidad de educación de usuarios de la información en escuelas primarias públicas del D.F.* México: UNAM, CUIB, 1994. p.109

¹⁷ Ibid

- **Bibliotecología en la primera enseñanza (1971).**- Eugenia Shepperd *"propuso una lista de conocimientos y destrezas bibliotecarias que deberían adquirirse desde la guardería y jardín de niños hasta el sexto grado de educación primaria, con el propósito de integrar a la biblioteca dentro de la escuela elemental. La graduación de los contenidos es la siguiente: **Primer grado.** Manipulación y características del libro, fomento al hábito de lectura mediante una práctica constante; así como la discusión y recomendación de libros interesantes y atractivos. **Segundo grado.** Organización y servicios de la biblioteca; elementos esenciales para la elaboración de bibliografías. **Tercer grado.** Elaboración de fichas bibliográficas; historia del papel; el libro y la escritura; conocer revistas infantiles. **Cuarto grado.** Características de los libros y obras de consulta; conocimiento general de la clasificación decimal y el uso del catálogo. **Quinto grado.** Manejo de las obras de consulta y periódicos; promoción y fomento a la lectura de comprensión. **Sexto grado.** Se pide comprobar el dominio adquirido a los largo de los años anteriores." ¹⁸*
- **Formación de hábitos de lectura y consulta. Educación de usuarios en la escuela elemental (1978).**- Rosa Maria Ojeda propone *"capacitar al usuario en la localización y uso de la información"*¹⁹, reconociendo a la biblioteca como el lugar ideal que le permita al usuario, solucionar problemas de información tanto escolares como personales y sugiriendo también técnicas de investigación.
- **Propuesta para un programa de educación de usuarios en la escuela primaria.(1992).**- Su finalidad era integrar la biblioteca a la vida del alumno por medio del proceso de enseñanza-aprendizaje, utilizando como estrategia las visitas constantes a la misma, y buscando fomentar su uso por medio de una serie de actividades.
- **Programa bibliotecas rodantes dentro de los salones (1998).** - La finalidad es auxiliar a la maestra, donde se le sugieren actividades de lectura dentro del aula, además de producir una serie de cuentos

¹⁸ *Ibid* p. 111-112

¹⁹ *Ibid* p. 115

destinados a despertar el interés del niño por saber más y acudir a la biblioteca.

- **Rilec (2000)**. Rincón de la lectura. La finalidad es fomentar la lectura no sólo para el niño dentro del aula, sino también para sus padres, pues dentro de las actividades a realizar en las tareas escolares, se encuentra la visita a la biblioteca de su localidad, buscando por ejemplo conocer los catálogos, la información que éstos ofrecen, como están diseñados sus espacios y colecciones, los servicios, etc.

Como se puede observar es desde 1924 cuando se diseñan por primera vez una serie de actividades orientadas hacia el uso de la biblioteca, y donde además se resalta la necesidad de contar con personal capacitado para formar a los lectores en las bibliotecas de reciente creación.

Educación Secundaria

No se encontraron documentos relativos a experiencias en este sector educativo, sin embargo, en 1995 Adriana Monroy lleva a cabo un estudio dentro de las Escuelas Secundarias Generales situadas en el Distrito Federal, en el cual reporta que este sector no había sido atendido y propone un programa de educación de usuarios.

1.3.1.2. Nivel Medio Superior

Bachillerato

No se encontraron documentos que reporten experiencias, pero en los informes de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), se menciona a partir de 1997 se puso en marcha un programa de inducción llamado “La semana de la inducción” en el cual se incluye una visita a la biblioteca dentro de los Colegios de Ciencias y Humanidades y las Escuelas Preparatorias. Dicho programa era

apoyado además con el folleto elaborado por la Dirección General de Bibliotecas en el cual se presentan los servicios que proporcionan las bibliotecas pertenecientes a este sistema. Desafortunadamente no existen programas formales insertados en la curricula que obliguen a los alumnos de nuevo ingreso a llevar a cabo dicha visita para cumplir con el trámite de ingreso.

Profesional media (técnica)

Nuevamente no se encontraron documentos relativos a experiencias. Es triste encontrar este nivel tan desprotegido, tal vez ello obedezca a que se tiene la creencia de que los conocimientos básicos destinados a formar usuarios sólo se dan a nivel introductorio. Sin embargo es aquí cuando el educando acude más frecuentemente a la biblioteca y no sólo a la de su escuela sino a otras, como sería alguna de las siguientes bibliotecas: nacional, universitaria y pública.

Además el educando es cuando comienza a acudir con frecuencia al uso de medios electrónicos, como la consulta a enciclopedias en línea o disco, el uso de la Internet a través de enlaces a diferentes portales educativos, el manejo de videos caseros y otros recursos de software para uso dentro del aula, con motivos de exposición escolar de determinados temas.

1.3.1.3. Nivel Superior

En México se han venido realizando esfuerzos en este nivel. A continuación enlistamos los cursos diseñados por bibliotecarios desde 1962 hasta 1999.

- **Curso de Literatura Química y Redacción de trabajos Científicos (1962)** Impartido en la Facultad de Química de la Universidad Nacional Autónoma de México, era teórico-práctico, una parte era impartida por el profesor y otra por el personal de la biblioteca.

- **Curso de Introducción al uso de la Biblioteca (1967- 1975).** El cual era impartido por el personal de la Biblioteca de la Universidad de las Américas. Con valor curricular y carácter obligatorio, constaba de tres fases: *"la primera comprendía la explicación de las reglas para el uso de la biblioteca; la segunda, abarcaba el proceso de búsqueda de material y la elaboración de listas bibliográficas y la tercera promovía la realización de investigación especializada."*²⁰
- **Curso de sistemas de información (1972).** Este fue realizado en la Facultad de Ingeniería de la UNAM, su contenido era *"teoría y elementos de la administración, la empresa, información: teoría y práctica y aprovechamiento del conocimiento."*²¹
- **Programa de Formación de Usuarios (1976).** La Universidad Iberoamericana ha venido implementando actividades destinadas a la orientación de usuarios como son: los folletos explicativos sobre la biblioteca, uso de catálogos, etc. Cabe destacar que desde 1987 se establece como obligatoria la visita a la biblioteca para los alumnos de nuevo ingreso. En relación a la instrucción de usuarios cuenta con un grupo especializado de consultores destinado a ofrecer asesoría especializada sobre el manejo de fuentes específicas de arte, ciencias económico – administrativas, ciencias e ingeniería, ciencias del hombre y humanidades.
- **En 1983 Cecilia Vélez** realizó un estudio, en el cual revisó la currícula de las 52 carreras a nivel licenciatura que se impartían en las diferentes escuelas y facultades de la Universidad Nacional Autónoma de México, para encontrar las que incluían materias relacionadas con la asignatura del ***Manejo de Información Bibliográfica***, reportando nueve carreras que ofrecían esta materia: Facultad de Filosofía y Letras la carrera de Geografía, Facultad de Ciencias Políticas y los diferentes Planteles de la Escuela Nacional de Estudios Profesionales (ENEP) donde se imparten las carreras de Ciencias Políticas, Administración Pública, Relaciones Internacionales,

²⁰ Hernández *Op cit.* p. 14

²¹ *Ibid* p. 15

Ciencias de la Comunicación y Sociología; además en la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia y las diferentes unidades de los planteles de las ENEP en la carrera de Médico Veterinario Zootecnista, también en la Facultad de Odontología y la Escuela Nacional de Artes Plásticas en la carrera de Comunicación Gráfica.

□ **La optimización de recursos y la formación de usuarios: una necesidad para las bibliotecas universitarias del siglo XXI (1987).**

En estudio realizado por Gerardo Sánchez Ambriz sobre bibliotecas universitarias que cuentan con programas de formación de usuarios reporta que *“Existe un buen número de bibliotecas con estas características, y algunos ejemplos de ellas pueden ser: Biblioteca del Instituto Tecnológico Autónomo de México. Algunas bibliotecas de la UNAM, una biblioteca de la UAM, Biblioteca de la Universidad Iberoamericana, Biblioteca de la Universidad La Salle, otras bibliotecas del país, como las pertenecientes a: Universidad Autónoma de Aguascalientes, Universidad de Guadalajara, Universidad Autónoma de Guadalajara, Universidad Autónoma de Nuevo León.* ²² Además enuncia que algunas Escuelas y Facultades de la UNAM cuentan con asignaturas relativas al manejo de información dentro de su currícula.

□ **Programa de Integración al Módulo Académico. La Universidad Autónoma Metropolitana**

cuenta con un sistema educativo en el cual se considera a la Biblioteca como una importante herramienta para el desarrollo de las tareas curriculares con fines aprobatorios, dentro de sus tres unidades Xochimilco, Iztapalapa, Azcapotzalco. El programa de formación de usuarios implantado desde 1997 abarca varias actividades las cuales van desde la visita guiada, el manejo de fuentes de consulta como son las publicaciones del INEGI solicitadas por los maestros, hasta cursos especiales en el manejo de fuentes de información electrónica.

□ **Programa de Formación de Usuarios de la Universidad Anáhuac (1999)** Implanta una serie de acciones: dentro de la semana de bienvenida

²² Sánchez *Op cit* . p.49

a la Universidad existe una visita a la biblioteca, también dentro de la asignatura de Metodología de la Investigación existe una unidad dentro de la cual el personal de la biblioteca ofrece un taller donde se enseña el manejo de fuentes electrónicas desde Internet, la consulta a bases y bancos de datos, hasta llegar al manejo de libros electrónicos de acuerdo con la carrera que el alumno esté cursando.

Hasta aquí las experiencias documentadas en materia de formación de usuarios, a continuación pasaremos a las acciones realizadas por la Dirección General de Bibliotecas de la Secretaría de Educación Pública.

1.3.2. Dirección General de Bibliotecas dependiente del Consejo Nacional de las Artes

El Departamento de Bibliotecas igual que nuestro país ha tenido avances notables y algunas etapas oscuras en las cuales las bibliotecas públicas han estado casi al punto de la extinción. Sin embargo gracias al Programa Nacional de Bibliotecas Públicas de 1983 éstas tuvieron un motor generador de nueva vida, ya que el papel realizado por Ana María Magaloni dió frutos al convertirse en la Dirección General de Bibliotecas y establecer bajo decreto la Red Nacional de Bibliotecas Públicas y la Ley General de Bibliotecas, aprobadas ambas en 1987.

Así desde 1983 ha realizado una serie de programas destinados a educar a los usuarios, algunas de estas actividades se han realizado a nivel nacional, por ejemplo: “La Hora del cuento, Talleres de ciencia y el Arcoiris de actividades”²³. La más

²³ Magaloni de Bustamante, Ana María. *La investigación y la Red Nacional de Bibliotecas Públicas*. En: Edición Conmemorativa del X aniversario del Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas/ comp. Estela Morales Campos, Elsa Ramírez Leyva. México: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, UNAM: CUIB, DGB, 1992. p.131

importante ha sido “Mis vacaciones en la biblioteca”, este último ya es tradicional y en el año 2000 recibió cerca de dos millones de participantes a nivel nacional²⁴.

Con objeto de ubicar el problema de la formación de usuarios a nivel nacional se ofrecen los datos siguientes: la matrícula del Sistema Educativo Escolarizado correspondiente al ciclo de educación 2001-2002 fue de 30.2 millones de estudiantes.²⁵ Es pertinente indicar que el estudio se realizó con los datos del periodo escolar 2002. A continuación el desglose de cada nivel:

- **Nivel de Educación Básica**. Se atendieron a 23 765 millones de estudiantes, 14.6% del ciclo del preescolar, el 62.4% de primaria y el 23% de secundaria (diurna, técnica y tele secundaria).
- **Nivel de Educación Media Superior**. Se atendieron a 3.1 millones de estudiantes, de los cuales 59.5% estudian el bachillerato general, 28% el bachillerato tecnológico y el 12.5% realizan estudios de profesional técnico.
- **Nivel de Educación Superior**. La matrícula dentro del sistema escolarizado fue de 2.2 millones, incluye tanto la general como la tecnológica, el 66.8 % fue atendida por el Estado.

Estas cifras nos alertan sobre la población que potencialmente requiere de formación de usuarios.

Analizando los niveles educativos, sólo dos han sido atendidos el nivel básico y el nivel superior, en los cuales han existido esfuerzos constantes en materia de formación de usuarios, reportando éxitos logrados por su permanencia y el lazo de comunicación entre los maestros y la biblioteca. Las experiencias mencionadas a lo largo de este apartado nos indican que los pasos andados por el bibliotecólogo profesional no han sido mantenidos por sus sucesores, debido a que la mayoría de las veces no eran profesionales del área bibliotecológica, ni se había preocupado

²⁴ Memorias 1995 – 2000 <http://www.conaculta.gob.mx/memorias/q118.htm>

²⁵ Plan Nacional *Op cit* p. 19

por prepararse para ello. Por otra parte, sobresalen las acciones realizadas por la entonces Dirección General de Bibliotecas de la Secretaría de Educación Pública, en la cual se percibió el trabajo de una profesional preocupada la Dra. Magaloni, por establecer programas permanentes y evaluarlos de forma constante a lo largo de su periodo.

De lo anterior se deduce que el profesional de la información actualmente requiere de conocimientos teóricos que le permitan diseñar programas de formación de usuarios destinados a diferentes niveles educativos, para diversas comunidades de usuarios, en los cuales se incluyan su implantación y consistencia con otros programas de la biblioteca, dirigidos a permanecer como actividades básicas del bibliotecólogo profesional. De ahí la necesidad de formar profesionales en el área de formación de usuarios.

Es pertinente en este momento realizar un resumen de lo presentado en este capítulo:

- ❑ Ante todo, destacar los esfuerzos constantes de los bibliotecólogos en materia de formación de usuarios, teniendo más énfasis en la década de los noventa.
- ❑ El divorcio existente entre el docente y el bibliotecario, el cual debe desaparecer para dar paso a un vínculo bajo una perspectiva de total armonía en bien del estudiante que va desde el nivel básico hasta el superior, lo que permitirá un aprendizaje más fructífero.
- ❑ La importancia de determinar las necesidades de formación de la población a atender.
- ❑ La carencia de personal profesional que se haga cargo de las bibliotecas dependientes de instituciones educativas, incluyendo también el entorno cultural, social y económico de la comunidad donde se encuentra físicamente la organización educativa.

Por todo lo anterior se hace necesario que el bibliotecario profesional reflexione sobre su actividad en relación a la formación de usuarios. Así el bibliotecario profesional mexicano podrá abrir nuevos caminos, que permitan establecer vínculos con sus usuarios cumpliendo con el papel que la sociedad le demanda.

A continuación describiré la técnica del análisis de contenido, que es la forma como se determinará si existen contenidos sobre la formación de usuarios en los planes y programas de estudio.

CAPÍTULO 2.

La técnica del análisis de contenido y su aplicación en los planes de estudio de bibliotecología en México.

El análisis de contenido tiene sus orígenes en el uso consciente de los símbolos y el lenguaje por parte del ser humano. Esta técnica busca analizar datos, como un conjunto de fenómenos simbólicos, que tiene un propósito particular.

Estos símbolos contienen un gran peso, generan efectos y su significado ayuda a entender las formas de pensamiento y las conductas generadas por diversos grupos humanos. Estos nos arrojan mensajes, significados que tienen funciones dentro de determinado campo y naturalmente los efectos que se dan en su entorno. El análisis de contenido se enfoca primordialmente a identificar palabras y analizarlas con objeto de descubrir el mensaje oculto.

La historia registrada por Krippendorff sobre el análisis de contenido marca tres fases desarrolladas en Estados Unidos. La primera fase histórica se da en el área periodística, con objeto de demostrar que las noticias estaban reorientándose hacia la violencia en las ciudades, el método empleado fue medir los tamaños de las columnas y anotar el tipo de información que presentaban. La segunda se caracterizó por la entrada de los medios electrónicos, la crisis económica que provocó más problemas sociales, económicos y el papel de los medios de comunicación dentro de este proceso. La tercera etapa fue la aparición de los métodos empíricos en el estudio dentro de las ciencias sociales. Dentro de esta corriente de pensamiento aparecen términos como: "estereotipos", "actitud favorable o desfavorable", "adeptos", "objetividad", "equilibrio", todos ellos con

una fuerte carga de información, de los cuales años más tarde aparece la teoría de las actitudes.

El análisis del discurso político apareció como una corriente, a partir de los trabajos de Lasswell en la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos, los cuales estaban dirigidos a determinar los problemas de medición, fiabilidad y validez de las categorías del contenido establecidas previamente, dentro de los estudios sociales realizados durante la Segunda Guerra Mundial.

Otros enfoques para el uso de esta técnica fueron, por una parte, dentro de la psicología utilizaron los registros verbales para encontrar características motivacionales y de personalidad; y por otra, en la antropología donde se usaron para examinar los mitos y leyendas buscando encontrar mensajes subliminales.

Las diferentes disciplinas que habían usado esta técnica fueron beneficiadas con la aparición de la computadora que vino a facilitar la manipulación de datos, reducir tiempos y costos. Asimismo, con la aplicación de esta técnica en varias disciplinas llegó a ser considerada como una técnica científica, pues cada una de ellas aportó elementos a su desarrollo.

En este capítulo se presenta la técnica análisis de contenido, para después poder identificar los elementos teóricos, destinados a su aplicación en el análisis de los planes de estudio de las licenciaturas del área bibliotecológica, bajo los supuestos de dotar al bibliotecólogo de conocimientos teóricos y pedagógicos para ser formadores de usuarios, de modo que satisfagan las nuevas demandas sociales en materia de información.

La obra de Krippendorff sobre la técnica del análisis de contenido es básica para motivos de la presente investigación, ya que los elementos teóricos presentados

por él arrojan luz a la metodología cualitativa dentro de la disciplina bibliotecológica mexicana.

2.1. Concepto de análisis de contenido

Desde sus orígenes hasta el momento actual, la concepción del análisis de contenido ha evolucionado en algunos aspectos:

AÑO	AUTOR	DEFINICIÓN
1942	ALLPORT	Método para estudiar y analizar el contenido de las comunicaciones escrita, oral o visual, sistemática, objetiva y cualitativa.
1952	BERELSON	Es una técnica de investigación para la descripción objetiva, sistemática y cualitativa del contenido manifiesto de las comunicaciones con el fin de interpretarlas.
1968	HOLSTI	Es una técnica para realizar inferencias mediante la identificación sistemática y objetiva de características específicas de mensajes.
1971	TRAVERS	Grupo de técnicas que han sido diseñadas para el análisis de las comunicaciones verbales.
1977	BARDIN	Conjunto de técnicas de análisis de las comunicaciones que apuntan procedimientos sistemáticos y objetivos del contenido de los mensajes.
1981	FOX	Procedimiento para la categorización de datos verbales y de conducta con fines de clasificación, resumen y tabulación.
1981	KERLINGER	Método para analizar y estudiar las comunicaciones de una manera sistemática, objetiva y cuantitativa. Observación.
1990	KRIPPENDORFF	Técnica de investigación destinada a formular, a partir de ciertos datos, inferencias reproducibles y válidas que puedan aplicarse a un contexto.

Los elementos comunes en las definiciones anteriores son:

- **OBJETIVIDAD:** verificación de los resultados obtenidos.
- **SISTEMATICIDAD:** reglas y criterios previamente establecidos.

- CONTENIDO MANIFIESTO: cuantificación de los resultados del análisis.
- CAPACIDAD DE GENERALIZACIÓN: demostración de hipótesis (función heurística, descubrir aspectos del discurso y función de comprobación, verificar la certeza o comunicación de las hipótesis).

Krippendorff define el análisis de contenido como una *“técnica de investigación destinada a formular, a partir de ciertos datos, inferencias reproducibles y válidas que puedan aplicarse a su contexto.”*²⁶ El objetivo del análisis de contenido es formular inferencias en cuanto a los efectos de la comunicación.

Ya que permite hacer inferencias (esto es razonamientos discursivos), con base en datos verbales, simbólicos o de tipo comunicativo, estos datos pueden ser reproducidos por otros investigadores en diferentes momentos: al aplicar la misma técnica a los mismos datos el resultado deberá ser el mismo, lo que aporta el elemento de ser reproducible.

Es importante destacar que dentro del análisis de contenido, el mensaje contempla:

- La búsqueda de un significado simbólico de los mensajes.
- Considera que los mensajes no tienen un sólo significado.
- Que tal vez no exista coincidencia acerca del significado.
- Que los mensajes y las comunicaciones simbólicos, tratan de atender a distintos fenómenos de aquellos que son observados.
- Contempla el contexto de los datos.
- Establece las clases de inferencias y las comunicaciones simbólicas otorgándoles validez.
- Ubicarse en el entorno de los datos, conceptuándolo.

²⁶ Krippendorff, Klaus. *Metodología de análisis de contenido: teoría y práctica*. Barcelona. Ediciones Paidós, 1990 p.28

Según Krippendorff, el marco de referencia conceptual abarca:

- ✓ *“Los datos, tal como se comunican al analista.*
- ✓ *El contexto de los datos.*
- ✓ *La forma en que el conocimiento del analista lo obliga a dividir su realidad.*
- ✓ *El objetivo de un análisis de contenido.*
- ✓ *La inferencia como tarea intelectual básica*
- ✓ *La validez como criterio supremo de éxito.*²⁷

El analista de contenido debe saber distinguir claramente los datos de naturaleza variable y los invariables, enunciar la finalidad y objetivo de las inferencias mencionadas, de acuerdo con los datos recabados y con el contexto del objeto de estudio analizado; y establecer por adelantado las pruebas que permitirán validar los resultados esperados.

2.2. La técnica del análisis de contenido

Toda vez que se requiere una técnica de investigación, debe buscarse la que responda de mejor manera al objetivo de la investigación, ya que existe el riesgo de no obtener los resultados esperados. De acuerdo con Krippendorff *“...Aunque un buen análisis puede responder a algún interrogante, también es previsible que plantee otros nuevos que obliguen a revisar los procedimientos para las aplicaciones futuras, o que estimule nuevos estudios en lo que se refiere a los fundamentos de la formulación de inferencias, para no mencionar las nuevas hipótesis que puede sugerir el investigador sobre los fenómenos que le interesan.”*²⁸

Así, con relación a otras técnicas de investigación, el análisis de contenido tiene las siguientes ventajas:

²⁷ *Ibid* p.36

²⁸ *Ibid.* p.251

- ❖ No es una técnica intrusiva: no hace sentir su presencia al sujeto por lo que sus observaciones reflejan el comportamiento normal y por ello los resultados pueden ser más enriquecedores.
- ❖ Acepta materiales no estructurados: pues el analista no puede anticiparse a todas las categorías que pudieran surgir después de haber recabado y examinado el material.
- ❖ Es sensible al contexto del objeto de estudio y ello le permite procesar las formas simbólicas al establecer con éstas categorías y variables por medio de las cuales se enriquece la investigación.

Existen varias clasificaciones sobre el análisis de contenido; para motivos de la presente investigación se consideró la de Janis, I.L. citada por Krippendorff²⁹:

- Análisis de contenido pragmático. *“procedimientos que clasifican los signos según su causa o efecto probable.”*
- Análisis de contenido semántico *“procedimientos que clasifican los signos de acuerdo con sus significados”*. Incluye tres subclasificaciones: de designaciones *“proporciona la frecuencia con que se hace referencia a determinados objetos, personas, cosas, grupos o conceptos, es decir equivalente a un análisis temático”*, de atribuciones *“proporciona la frecuencia con que se remite a ciertas caracterizaciones de un objeto”* y de aseveraciones *“proporciona la frecuencia con que ciertos objetos son caracterizados de un modo particular”*.
- Análisis de vehículos – signos. *“Procedimientos que clasifican el contenido de acuerdo con las propiedades psicofísicas de los signos”*.

En ellas se busca inferir cierta información sobre el fenómeno que le preocupa al investigador. Los tipos de inferencias que existen son:

- **Sistemas:** incluyen como representación mínima a los componentes del sistema, sus relaciones y las transformaciones que se generan.

²⁹ *Ibid* p.45-46

Responden a estudios sobre tendencias, pautas y las diferencias de las partes que integran los sistemas.

- **Normas:** bajo las cuales se van a comparar los resultados de la investigación, así existen varios tipos de evaluaciones de acuerdo con los objetivos marcados, permitiendo las identificaciones y/o verificaciones.
- **Índices y síntomas:** también se consideran como puntos de referencia basados en frecuencias, los cuales sirven como parámetros de evaluación de algunas investigaciones.
- **Representaciones lingüísticas:** sin considerar el tipo de texto (artículos, relatos periodísticos, informes sobre descubrimientos históricos, tratados académicos, etc.), se habla de analizarlo como un discurso. *"Uno de los usos de las representaciones lingüísticas en el análisis de contenido es del desarrollo de mapas cognitivos."*³⁰
- **Comunicaciones:** el mensaje incluye un objetivo y ciertos términos que el emisor desea transmitir. También ayudan a explicar las causas y los efectos de la dinámica del comportamiento humano.
- **Procesos institucionales:** los mensajes dentro de las instituciones constituyen la columna vertebral de las organizaciones, sin importar el tipo de organización que sea, incluso la familiar.

Los componentes del análisis de contenido son:

- Identificación el objetivo.
- Delimitación del contexto de datos tanto de marco contextual como de los documentos a analizar.
- Formulación de los datos que incluye la determinación de unidades, el muestreo y el registro.
- Reducción de datos.

³⁰ *Ibid.* p.62

- Inferencia.³¹
- Análisis.
- Validación directa o bien la verificación con otros métodos, y
- Verificación de las hipótesis con otros datos.

El análisis de contenido comprende tres etapas básicas: proyecto, ejecución e informe.

2.3. Etapas para realizar un análisis de contenido

2.3.1. Proyecto

Krippendorff define al proyecto como *“la red de pasos analíticos mediante los cuales se procesa la información... da cuenta de la manera en que se obtienen los datos y de lo que se hace de ellos en el curso del análisis, y proporciona instrucciones a otras personas acerca de todo lo que deben hacer si pretenden reproducir los resultados. Todo informe de investigación debe contener una descripción del proyecto de investigación.”*³²

Considera al contexto del objeto estudiado, como un elemento indispensable, que determinará sustancialmente los resultados de la información recabada, además debe ser secuencial y manejarse con mucho cuidado pues estos se hacen acumulativos.

Existen varios tipos de proyectos:

- Básicos. Los cuales evalúan fenómenos en el contexto de datos existentes.
- Los que ponen a prueba la posibilidad de sustituir un método. Esto es aplicar dos o más métodos a los mismos datos o a diferentes métodos.

³¹ Inferencia: acción y efecto de inferir. Inferir: sacar una consecuencia o deducir algo de una cosa. *Diccionario de la Lengua Española*. Real Academia Española. Vigésima segunda edición. España: Real Academia Española, 2001. p. 862.

³² *Ibid.* p.70-71

- Para poner a prueba la hipótesis. *“Este proyecto de investigación permite comprender las relaciones que pueden existir entre los fenómenos de los que se ocupa un análisis de contenido y sus condiciones circundantes.”*³³

En este proceso el analista revisa los materiales existentes, juega con sus ideas y las somete a juicio buscando establecer un procedimiento que le dé lógica a su pensamiento.

Krippendorff propone los siguientes rubros para realizar un proyecto:

1. **Aplicación del marco de referencia conceptual del análisis de contenido.** El analista de contenido debe encontrar puntos coincidentes de las dos realidades: las de los datos y la que se desea conocer. Debe clarificar qué desea conocer y no puede observar de manera directa, así como establecer el objetivo que persigue y marcar el universo de estudio. Por ello reunirá los documentos de donde extraerá aquellos datos que le sirvan para inferir. En este proceso debe elegir cuidadosamente la información que desea conocer, esto es establecer las categorías con sus correspondientes unidades sintácticas.
2. **Búsqueda de los datos adecuados.** El analista recaba datos, mismos que deben reflejar una conexión con sus inferencias. El proceso de la búsqueda de datos puede ser posterior a lo que originalmente se concibió, porque podrían variarse los datos recabados, su registro y análisis. Actualmente los análisis de contenido pueden concebirse como correlativos del fenómeno estudiado, también sus productos colaterales, sus causas, elementos instrumentales. En resumen, pueden incluir cualquier dato que afecte el estudio.

³³ *Ibid.* p. 75

3. **Búsqueda del conocimiento contextual.** El analista debe contar con un soporte teórico (teorías, modelos, experiencias, datos representativos, etc.), una conexión empírica sobre lo que se quiere inferir, situar los datos en el contexto y convertirlos en fenómeno, para que con dicha información establezca un puente lógico destinado a la formulación de inferencias. *“Para que cualquier inferencia a partir de los datos esté justificada, es esencial contar con algún conocimiento riguroso, alguna prueba empírica sobre las conexiones entre éstos y lo que se ha de inferir de ellos”.*³⁴
4. **Desarrollo de planes para la determinación de las unidades y el registro.** El analista debe determinar el modo de obtener los datos, ya que algunos de ellos serán más difíciles de obtener. El diseño de planes abarca determinar la índole de las unidades de registro, la localización espacial o temporal de dichas unidades, el tipo de distribución de la información en el universo estudiado y las características en materia de automuestreo de las diferentes clases que hay de las unidades de información a recuperar. El analista debe considerar que algunas fuentes serán de difícil acceso, que la muestra sea la apropiada, el tamaño representativo y los motivos por los cuales los resultados no son los esperados. Retomar en todo caso las conceptualizaciones y revisarlas continuamente. Para el diseño de dicho plan tiene que ser minucioso y explícito con objeto de que posteriormente pueda ser reproducible. Determinar también sus unidades de contexto, sus unidades de base gramatical (la palabra, el símbolo, la frase o párrafo) y sus unidades de enumeración (cuantificación de datos).
5. **Desarrollo de las instrucciones de codificación.** El analista debe cuidar que las instrucciones estén basadas en conceptualizaciones y se pongan a prueba, además de revisar dentro de la literatura si existen estudios previos o similares dentro del área en la cual se esté investigando, pues algunas veces se pueden describir nuevos datos. Así, debe considerarse aportar instrucciones de registros ya existentes y que con alguna modificación

³⁴ Krippendorff, *Op. cit.* p. 259

puedan ser utilizadas, resultando con ciertos beneficios; uno de ellos sería la posibilidad de comparar resultados con objeto de establecer normas y generar instrucciones fiables para investigaciones de este tipo.

6. **Búsqueda de procedimientos justificados según el contexto.** *“Todo procedimiento analítico, por su propia naturaleza, implica ciertos supuestos acerca del contexto de los datos que deben defenderse a partir de lo que se conoce sobre este contexto.”*³⁵ En este punto el analista debe considerar especialmente el elemento de sensibilización del contexto del fenómeno estudiado así como los supuestos implícitos del hecho, ya que en ocasiones resulta que el tipo de análisis empleado no es el más acorde.
7. **Establecimiento de las normas de calidad.** En este apartado el trabajo del analista debe confiar plenamente en cualquier dato que le ofrezcan y analizarlo, ya que posiblemente puede aportar información determinante al estudio. Es indispensable contar con altas normas de calidad, que deberán establecerse antes de evaluar el análisis. Existen dos tipos de normas: las de validez (se refieren a la exactitud, certidumbre o especificidad de los resultados) y las de fiabilidad (las cuales ofrecen pruebas validantes que permiten dar seguridad al estudio). En general, en cualquier estudio, se requiere la aplicación de ambas normas.

2.3.2. Ejecución

Es en la ejecución del proyecto donde se encuentran generalmente problemas, muchos de los cuales no fueron considerados por el analista de contenido, por ejemplo: ausencia de normas destinadas a dar el sustento de validez y fiabilidad al estudio. Lo recomendable es regresar y modificar el proyecto, usando de guía el objetivo global de la investigación.

El analista es el encargado de revisar que se incluyan los siguientes aspectos:

³⁵ *Ibid.* p. 260

- *“Identificación y descripción de las unidades de registro, que deben ser reproducibles y satisfacer los criterios de validez semántica donde éstos se apliquen.*
- *Reducción y transformación de los datos, dándoles la forma que exige el análisis a la vez que se retiene toda la información relevante.*
- *Aplicación de procedimientos analíticos sensibles al contexto (construcciones analíticas) para obtener inferencias.*
- *Análisis, identificación de las pautas dentro de las inferencias, verificación de las hipótesis concernientes a las relaciones entre éstas y los resultados obtenidos mediante los métodos, y validación pragmática de los hallazgos.”³⁶*

Cuando el universo de estudio sea demasiado grande o bien algunos datos sean inaccesibles, es pertinente reorientar el universo o reducir el nivel de análisis, para contar con datos relevantes, destinados a dar validez y fiabilidad al fenómeno estudiado.

Otro aspecto es renombrar las categorías enunciadas originalmente, ya que pudiera ser que no se encuentren perfectamente definidas, y el estudio pierda toda fiabilidad. Buscando rescatar el estudio el analista tal vez opte por eliminarlas o por recodificar los datos mediante otros instrumentos.

En el momento de la codificación de datos pueden presentarse una serie de problemas, como el que los codificadores estén rescatando datos erróneos, o bien que las instrucciones en el registro no sean muy claras, lo que ocasione errores de interpretaciones entre un codificador y otro. Sin embargo, esto desaparece cuando el analista utiliza los equipos de cómputo y la identificación de las unidades las lleva a cabo la máquina, en ese caso la fiabilidad no es problema.

³⁶ *Ibid.* p. 263

Los errores más comunes son:

1. Registros ausentes. La omisión de registros que no ingresan a la computadora.
2. Registros que no aparecen en la secuencia establecida previamente.
3. Los valores ilegítimos se producen cuando aparecen categorías que no fueron establecidas.
4. Incongruencias originadas por ofrecer datos excluyentes.
5. Improbabilidades, son aquellos valores legítimos dentro del contexto estudiado pero que bajo el instrumento de medida no son aplicables porque salen de la gama de expectativas prevista.

Aunque se cuente con software especial, el analista debe tener cuidado de supervisar tanto la captura de datos, como los resultados obtenidos, imprimiendo cada etapa de registro en papel con objeto de contar con registros reales del proceso e identificar fácilmente los errores enunciados.

2.3.3. Informe

Es una descripción de lo realizado, donde se plasman los motivos por los cuales se efectuó, el logro alcanzado y sobre todo su contribución al área de conocimiento que le corresponda.

Un informe debe cubrir los puntos siguientes:

1. Mencionar el problema general que aborda la investigación, informando al lector la importancia del estudio, destinado a un fenómeno.
2. Exponer los antecedentes del problema, en el cual se incluya una reseña bibliográfica, sobre como ha sido abordado el fenómeno de investigación. Deben incluirse los motivos por los cuales se cree puedan ofrecerse nuevos hallazgos.
3. Enunciar los objetivos específicos a alcanzar por medio del análisis de contenido, donde se mencione la elección de los datos, métodos y

diseños en relación con el fenómeno a estudiar. Anotando en un lenguaje sencillo y resumido el sistema examinado, los datos, el contexto y por último los objetivos de las inferencias presentadas.

4. Justificar por qué se han elegido determinados datos, métodos y diseños.
5. Describir claramente los procedimientos efectivamente adoptados que permitan ser reproducibles, anotar la determinación de unidades, el plan de muestreo, las instrucciones de registro en las planillas, la técnica a utilizar en el manejo y análisis de los datos, además de los resultados de las pruebas de fiabilidad.
6. Presentar los hallazgos encontrados y su significado en el contexto del fenómeno estudiado. Además, si fuera el caso, los métodos de análisis que no resultaron ser los más adecuados para un estudio de dicha naturaleza.
7. A modo de resumen, incluir una evaluación autocrítica del analista de contenido o del investigador que estuvo a cargo. Tomando como base si se alcanzó el objetivo planteado originalmente, describir los elementos que no estaban contemplados y al final enunciar los resultados alcanzados en relación a la hipótesis enunciada.

Ante todo, el analista o investigador está obligado a dar a conocer los resultados de su estudio, éstos pueden ser publicados en alguna revista científica, o bien presentados en algún foro académico o a sus pares de forma exclusiva.

En el siguiente apartado conoceremos los planes de estudio de Bibliotecología vigentes en 2002.

2.4. Los planes de estudio de bibliotecología a nivel licenciatura en México.

La educación bibliotecológica en México tiene sus orígenes en 1916 con la creación de la primera escuela de bibliotecarios, en el Estado de Veracruz por el entonces presidente de la República, General Álvaro Obregón; sin embargo, desaparece al poco tiempo debido a los conflictos armados en el país.

No es hasta 1945 cuando se establece la Escuela Nacional de Bibliotecarios y Archiveros creada por la Secretaría de Educación Pública, desde entonces, han ido apareciendo otras instituciones educativas que incorporan la carrera de bibliotecología o de ciencias de la información a sus planes de estudio. Desafortunadamente también algunas de ellas han desaparecido por diversos motivos, quedando:

- ✓ La Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía de la Secretaría de Educación Pública.
- ✓ El Colegio de Bibliotecología de la Facultad de Filosofía y Letras dependiente de la Universidad Nacional Autónoma de México.
- ✓ La Escuela de Bibliotecología e Información de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí.
- ✓ La Facultad de Humanidades de la Universidad Autónoma de Nuevo León.
- ✓ La Facultad de Humanidades de la Universidad Autónoma del Estado de México.
- ✓ La Escuela de Humanidades dentro de la Universidad Autónoma de Chiapas.

Debido a la complejidad que implica el manejo del sistema abierto y que únicamente es ofrecido por la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, en la presente investigación sólo se analiza el sistema escolarizado.

Estas instituciones educativas cuentan con planes de estudio, los cuales deben responder a las demandas que la sociedad mexicana hace en materia de información. Por ello, la mayoría de las instituciones mencionadas en los últimos años los han modificado, buscando generar profesionales capaces de manejar la información sin considerar su soporte, así como la creación de bases y bancos de datos, donde la nueva orientación también aparece como generadora de un recurso económico, social y político para el desarrollo de los individuos.

Retornando a la preparación a nivel licenciatura de los profesionales de la información, observamos que a lo largo de la historia se ha ido enfocando a resolver problemas que enfrenta la sociedad. Los cambios se han generado de las diferentes tendencias surgidas al paso de los años. Esto ha ocasionado la fragmentación de la disciplina y que no se hayan establecido canales de comunicación ni de integración entre estos nuevos campos, como son la ciencia de la información, la documentación de la corriente francesa.

Naturalmente esta fragmentación se ve reflejada en los planes de estudio de bibliotecología. Pemberton y Nugent a finales del Siglo XX, mencionan un cambio de paradigma en la formación profesional del bibliotecólogo, incorporando una serie de elementos, de entre los cuales se distingue la tarea de formar y asistir a los usuarios. Esto ha generado un nuevo pensamiento, en el que existe un centro: la relación entre 'la información' y los usuarios, y de ahí se establecen contactos con otras disciplinas relacionadas, buscando unificar conceptos y desarrollar los referentes esenciales en la elaboración de la currícula del bibliotecólogo, para avanzar hacia nuevos entornos, lo que generará una disciplina más fuerte y sólida.

Los planes de estudio son *"una parte medular, ya que son una guía intencionada, normalizada, legitimada e instrumentada en la que a través de la planificación o diseño de objetivos, contenidos y evaluaciones, se pretende lograr que los profesionales desarrollen una formación integral"*.³⁷ Estos planes son plasmados en un documento que generalmente refleja cierta ideología apegada a una línea de pensamiento teórico, y que además retoma parte de la realidad donde se encuentra inmersa. Esta realidad responde a las demandas que la sociedad hace de ella.

El plan de estudios ofrece un panorama general de las asignaturas a cubrir por un estudiante para adquirir una serie de conocimientos, habilidades y aptitudes que le ayuden a responder al mercado laboral y al avance de la disciplina. Este cuenta con dos ejes generales:

- El eje vertical que corresponde a las áreas de conocimiento de la disciplina. En la presente investigación el campo de estudio se concentra en la línea de servicios (donde se incluye el apartado relativo a usuarios bajo el cual se otorgan los conocimientos teóricos, habilidades y aptitudes indispensables para el desarrollo de programas de formación de usuarios); y en la línea básica, general o metodológica que enuncian algunas escuelas. Los formadores de usuarios deben tener conocimientos pedagógicos, elaborar y manejar materiales didácticos que les ayuden a promover aprendizajes de conceptos, habilidades, estrategias, etc. y herramientas de comunicación para hacer un trabajo profesional más efectivo en el manejo de grupos y transmisión de conceptos que van más allá de la biblioteca.
- El eje horizontal que corresponde a la parte formativa, donde se marca el aprendizaje programado, acumulativo y de tipo significativo = resolver problemas. Generalmente el bibliotecólogo desde los primeros semestres, se incorpora al mercado laboral, lo que le permite aplicar casi de manera inmediata los conocimientos adquiridos.

³⁷ Martínez Rider, Rosa María. "Impacto de los resultados de la congruencia externa en el currículo de la Escuela de Bibliotecología e Información de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí". En *Liber: Revista de Bibliotecología*. Nueva época, 1:3., septiembre – diciembre, 1999. p. 4

Con estas bases nos orientaremos a ver el caso práctico de la aplicación de esta técnica en los planes de estudio de bibliotecología en México.

2.5. Aplicación del análisis de contenido para determinar la presencia del fenómeno de la “Formación de usuarios” en los planes de estudio de bibliotecología en México

El caso que nos ocupa será de la clase de análisis de contenido semántico con sus tres subclasificaciones: designaciones, atribuciones y aseveraciones. Para motivos de la presente investigación se eligió el tipo de proyecto básico, utilizado para evaluar ciertos fenómenos en el contexto de los datos existentes.

A continuación se desarrollan los aspectos anotados con anterioridad para llevar a cabo un proyecto:

1. Aplicación del marco de referencia conceptual del análisis de contenido. Bajo este aspecto se retomarán dos realidades: la establecida en el capítulo anterior del marco teórico de la formación de usuarios; y la realidad que se desea conocer, es decir, si en los planes y programas de estudio de las escuelas de bibliotecología aparece la presencia de la formación de usuarios. De ahí que el objetivo del estudio sea: **determinar la escasa o nula presencia de contenidos sobre la formación de usuarios en los planes de estudio de las instituciones de Educación Superior mexicanas, que imparten la licenciatura en bibliotecología y disciplinas afines, mediante el análisis de su plan de estudios vigente en el 2002.**

Para cubrir este objetivo se utilizaron como unidades físicas los planes de estudio de dichas escuelas, y se analizaron exclusivamente aquéllas que cubrían los siguientes requisitos:

- Que mencionaran en cada asignatura: objetivo, temario desglosado, actividades de aprendizaje, criterios de acreditación, bibliografía general y complementaria.
- En un segundo momento se incluyó el perfil de egreso como indicador del nivel de involucramiento a partir de los conocimientos y habilidades adquiridas durante la licenciatura, sobre la creación de programas de formación de usuarios.

Bajo esta delimitación, sólo tres escuelas cubrieron estos requisitos:

- La Licenciatura en Bibliotecología, de la FFyL, UNAM.
- La Licenciatura en Biblioteconomía, de la ENBA, SEP.
- La Licenciatura en Bibliotecología, de la UASLP.

2. Para la Búsqueda de los datos adecuados, se reunieron todos los planes y programas de estudio de las carreras de Bibliotecología de las escuelas enunciadas, pues constituyen los elementos instrumentales³⁸ sobre los que se procedió a la identificación posterior de categorías y unidades sintácticas.

3. Para la Búsqueda del conocimiento contextual se analizaron, por una parte, las bases teóricas de la formación de usuarios de la información; y por otra, se confrontaron con la fuerte necesidad de llevar a cabo programas de formación de usuarios, pues tan sólo para la población escolarizada en el ámbito nacional se tenían registrados más de 30.2 millones de estudiantes³⁹, a los cuales se les debe dotar de habilidades sobre la importancia y el uso de la información; además de

³⁸ Cfr. Krippendorff, *op. cit.* p. 254.

³⁹ Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006, *Op cit* p. 19

otras comunidades igualmente importantes: indígenas, amas de casa, empleados, investigadores, sujetos de la tercera edad, entre otras.

4. Con relación al Desarrollo de planes para la determinación de las unidades, cabe señalar que es un estudio realizado por primera vez en el área bibliotecológica mexicana. Las unidades de análisis, de contexto, las categorías y las unidades sintácticas se desarrollan de acuerdo con el cuerpo teórico presentado en el capítulo anterior y serán explicadas más adelante.

5. Desarrollo de la codificación. Para que la codificación o registro sea adecuada, debe cubrir los siguientes aspectos:

- a. Definir las unidades de registro y los procedimientos destinados a su identificación. En este caso las unidades de registro son los programas de cada asignatura.
- b. Delinear la sintaxis y la semántica del lenguaje de datos donde se establecen las **categorías** (con determinadas características como son: su contenido semántico, atribuciones y designaciones que reflejan cuestiones exhaustivas y excluyentes en cada caso); independientemente se desprenderán una serie de unidades sintácticas (que son representaciones lingüísticas de cada categoría, las cuales poseen designaciones y determinadas atribuciones).

Para motivos de la presente investigación, se han determinado las siguientes categorías y unidades sintácticas:

CATEGORÍA	UNIDADES SINTÁCTICAS
USUARIO	Lector, población académica, población escolar, población universitaria, investigadores, comunidades de diferentes bibliotecas.
INFORMACIÓN	Búsqueda de la información, difusión de la información, uso y acceso de la información, medios de comunicación de la información.
NIVELES DE FORMACIÓN DE USUARIOS	Comunicación de conceptos relacionados con la información (producción, transferencia, organización, búsqueda, recuperación, servicios y difusión); orientación, instrucción, habilidades informativas.
ETAPAS PARA DISEÑAR PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS	Definir el problema, determinar el entorno institucional, determinar el perfil de necesidades de información y necesidades de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica), establecer los objetivos del programa, elaborar los contenidos, seleccionar las técnicas y los medios didácticos, elaborar los medios didácticos, implantar el programa, evaluar el programa (evaluaciones formativa y sumativa).
TÉCNICAS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS	Explicación de acuerdo a una determinada necesidad dentro de la biblioteca (Point of use-Explanation), tutorías, instrucción programada, instrucción asistida por computadora, cursos formales con valor curricular, conferencias, lectura/demostración, visitas guiadas. Aspectos didácticos y comunicativos de la enseñanza, del aprendizaje, técnicas de enseñanza y aprendizaje.
MEDIOS DIDÁCTICOS	Impresos, auditivos, visuales, audiovisuales, producidos por computadora, realea. Diseño de medios y auxiliares didácticos, como folletos, periódicos murales, trípticos, guías de ejercicios para manejo de cursos o talleres, fotos, además de otros materiales de apoyo.

6. Búsqueda de procedimientos justificados según el contexto. Se establecerá un apartado por cada escuela considerando los elementos: perfil de egreso, identificación de las asignaturas de la línea de usuarios, básica y alguna otra pertinente para motivos de la presente investigación.

7. Establecimiento de las normas de calidad. Las normas de calidad son la validez y la fiabilidad. En relación a la primera la exactitud se verá reflejada en identificar los datos, dentro de los mapas curriculares de cada escuela; la fiabilidad, por otra parte, permite asegurar que los resultados representen validez real, esto sería la falta de presencia de la formación de usuarios dentro de los planes de estudio en bibliotecología mexicana.

La fiabilidad asegura que los resultados representan algo real e inequívoco. La validez verifica con base en los datos. *“Un análisis de contenido es válido en la medida en que sus inferencias se sostengan frente a otros datos obtenidos de forma independiente.”⁴⁰*

Con lo anterior y mediante el análisis de las asignaturas relativas a la línea de servicios, encontradas en los diferentes planes de estudio de las carreras de bibliotecología en México, se espera confirmar la ausencia de contenidos relacionados con la formación de usuarios.

⁴⁰ Krippendorff, *Op. cit.* p. 228

CAPÍTULO 3.

Análisis de los planes de estudio de las escuelas de Bibliotecología en México, vigentes en 2002.

A lo largo de este capítulo se expone el análisis de contenido realizado en cada una de las asignaturas relativas a la línea de servicios de las escuelas seleccionadas para el presente estudio, de acuerdo con las premisas establecidas en el capítulo anterior.

Bajo la delimitación señalada para el proceso de análisis de contenido en el capítulo precedente, los programas de estudio que cubrieron las especificaciones fueron los correspondientes a la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía (ENBA) de la Secretaría de Educación Pública, al Colegio de Bibliotecología de la Universidad Nacional de Autónoma de México (UNAM), y a la Escuela de Bibliotecología e Información de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP). Las escuelas de Bibliotecología de Guadalajara, Nuevo León, Estado de México⁴¹ y Chiapas no cubrieron los elementos seleccionados en el Capítulo 2, pues su forma de presentar los planes y programas de estudio no contaban con la delimitación establecida, en donde cada asignatura debería definir con claridad: nombre de la asignatura, objetivo, temario, actividades de aprendizaje, criterios de acreditación, bibliografía básica y complementaria.

Antes de iniciar la presentación de los resultados, es necesario mencionar que a cada uno de los elementos analizados (objetivo, temario, actividades de aprendizaje y bibliografía básica y complementaria), les fue asignado un valor, los números asignados serán de mayor a menor grado, de acuerdo al nivel de impacto que tuvieran dentro de la asignatura, con el cual se cubriría la fiabilidad del estudio en el sentido de hacer un análisis consistente y lo más objetivo posible.

⁴¹ En el 2004, esta escuela incluyó en su plan de estudios una asignatura destinada a dotar a sus alumnos de conocimientos sobre la formación de usuarios.

El siguiente cuadro nos presenta los valores asignados en cada caso:

Elementos analizados	Valores asignados
Objetivo de la asignatura	6
Temario: Unidad o tema	5
Temario: subtemas	4
Actividades de aprendizaje	3
Criterios de acreditación	2
Bibliografía básica y/o complementaria	1

De acuerdo con la planeación curricular no se le debe conceder el mismo peso a la unidad sintáctica según su localización, tendrá mayor valor si la encontramos como un objetivo de la asignatura, al que podría tener apareciendo en el título de algún documento de la bibliografía. Se ha establecido que al momento del vaciado se consignará la mención y entre paréntesis su valor correspondiente conforme a la tabla anterior. Es pertinente mencionar que se consignan los documentos enunciados tanto en la bibliografía general como en la complementaria limitando el análisis exclusivamente al título de los documentos, más no a sus contenidos.

Esta valorización permitirá establecer tanto el análisis cuantitativo como el cualitativo y en las inferencias se podrán tener más elementos de juicio generando recomendaciones más acertadas en cada caso.

Para el registro de la información analizada se diseñaron cuadros de resultados por unidad de análisis (asignatura), en donde se contempló la posibilidad de incluir nuevas unidades sintácticas si el proceso de análisis lo señala como meritorio; en cuyo caso la nueva información quedó asentada en el cuadro concentrador global, que reúne los datos de todas las escuelas.

Los resultados por unidad de análisis son presentados de acuerdo a la siguiente estructura:

- ❑ Análisis cuantitativo de los elementos de la asignatura: objetivo de la asignatura, temario, actividades de aprendizaje, criterios de acreditación, bibliografía básica y complementaria.
- ❑ Cuadro de resultados por unidad de análisis.
- ❑ Análisis cualitativo de la asignatura por categoría: usuarios, información, niveles de formación de usuarios, etapas para el diseño de programas de formación de usuarios, técnicas de la formación de usuarios y medios didácticos.
- ❑ Confrontación del objetivo de la asignatura contra los datos encontrados, buscando verificar la presencia de los elementos teóricos de los programas de formación de usuarios.

Al terminar la presentación de los resultados de las unidades de análisis por escuela, se incluye un cuadro concentrador y su respectiva interpretación analítica comparando entre sí los resultados de las asignaturas seleccionadas en cada categoría. Después de la presentación de los resultados de cada escuela, se inserta un comparativo de resultados donde se analiza el peso de cada categoría, conforme a cada institución. A continuación se presentan las inferencias generadas con base en qué unidades sintácticas tienen más peso y cuáles no alcanzan ninguna mención y relacionar lo anterior con el objetivo general de cada escuela y su perfil de egreso, finalmente se enuncian las recomendaciones objetivas acerca del enfoque sobre los Programas de Formación de usuarios en los planes de estudios de dichas escuelas.

A continuación presento el análisis de contenido por escuela.

3.1. Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivistomía de la Secretaría de Educación Pública

La ENBA desde su creación en 1945 ha tenido varias revisiones curriculares, Rodríguez Gallardo⁴² nos señala los años 1967, 1975, 1992, y Tecualt Quechol⁴³ nos reporta otra revisión en 1998 y en el año 2000 ocurre la última revisión curricular, esta última es vigente en el 2002.

Para 2002 el mapa curricular de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivistomía ENBA, (Anexo 1) presenta siete líneas básicas:

- A. Organización técnica
- B. Servicios
- C. Administración
- D. Desarrollo de Colecciones
- E. Social
- F. Metodología
- G. Automatización

Cuenta con dos niveles de perfiles de egreso: Profesional Asociado y Licenciatura. Es pertinente mencionar que aunque existe la carrera de Archivistomía esta no fue considerada para motivos de este estudio. Comencemos con el análisis del primero.

⁴² Rodríguez Gallardo, José Adolfo. *Formación humanística del bibliotecólogo: hacia su recuperación*. México: UNAM, Centro de Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2001. p.172

⁴³ Tecualt Quechol, María Graciela, *et al. Una visión del quehacer del bibliotecario profesional: en el marco del proceso de revisión curricular de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivistomía*. México: ENBA, 2000, p.19

3.1.1. Profesional Asociado en Biblioteconomía

En el perfil de egreso⁴⁴ se enlista una serie de *conocimientos genéricos y habilidades* además de *actitudes* que debe poseer; para propósitos de la presente investigación encontré los siguientes:

“Conocimientos genéricos y habilidades” seleccioné dos incisos de un total de siete, estos fueron:

- Inciso 2. “... oferta de los servicios de orientación a usuarios y los servicios al público”.⁴⁵ En este aspecto da elementos de dos categorías, una de ellas el usuario, y la otra, niveles de formación cuando enuncia orientación a usuarios.
- Inciso 4 “Participa en programas de desarrollo de personal y de formación de usuarios.”⁴⁶ Pero no enuncia en el plan de estudios ninguna asignatura relativa a la formación de usuarios.

En las “Actitudes” de tres incisos sólo consideré uno:

- Inciso 8. “Desarrolla la habilidad de aprender a aprender y las habilidades informativas aplicadas a su desempeño y actualización profesionales.”⁴⁷ Esta habilidad resulta básica en el proceso de la formación de usuarios, que es visto como un proceso continuo de aprender a aprender.

Es pertinente mencionar que aunque no aparezca el nombre de una asignatura destinada al tema que nos ocupa pueden encontrarse contenidos que sí responden a los conocimientos genéricos y las habilidades que el egresado tenga al terminar su carrera en esta escuela.

⁴⁴ Ver Anexo 2. Perfil de Egreso del Profesional Asociado en Biblioteconomía.

⁴⁵ *Ibid.*

⁴⁶ Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Profesional Asociado: objetivo general. México: SEP, ENBA, 2000, p.1

⁴⁷ *Ibid.*

Así que a continuación pasare al análisis de las unidades físicas y unidades de análisis que son los programas, cabe mencionar que sólo se consignaron los elementos analizados cuando presentaban las unidades sintácticas establecidas en el capítulo anterior. Comenzando por la línea de Servicios se encontraron las siguientes asignaturas: (Ver Anexo N°. 3 Asignaturas analizadas de la línea de Servicios del Profesional Asociado en Biblioteconomía, correspondientes del 1° al 4° semestre, ENBA), sin embargo sólo se analizaron tres de ellas.

SERVICIOS		
Servicios al público 1er semestre	Uso y manejo de fuentes de información 3er semestre	Usuarios de la información 4° semestre

3.1.1.1. Análisis cuantitativo de la asignatura: Servicios al Público.

Temario.

Unidad III *Usuarios*. Se consignaron tres menciones relativas a la unidad sintáctica del mismo nombre, con un total de 13 puntos, una de ellas es propiamente el nombre de esta unidad generando un peso de 5 puntos, mientras que las otras dos son relativas a los subtemas. Se consigna la unidad sintáctica Determinar el perfil de necesidades de información y formación del usuario meta (evaluación diagnóstica) de la categoría Etapas para diseñar programas de formación de usuarios con una mención y generando 4 puntos. También se consignó la unidad sintáctica información como subtema, relativa a la categoría del mismo nombre y con un valor de 4 puntos. El último subtema correspondió a la unidad sintáctica, orientación perteneciente a la categoría Niveles de la formación de usuarios, con

una sola mención y un valor de 4 puntos. El total de menciones de esta unidad asciende a 6 con un valor de 25 puntos.

Unidad IV *Tipos de servicios*. Consigna la unidad sintáctica de Orientación, de la categoría Niveles de formación de usuarios, con una sola mención y un valor de 4 puntos. Además la unidad sintáctica información relativa a la categoría del mismo nombre con 1 mención y un valor de 4 puntos. El total es de 2 menciones con un valor de 8 puntos.

Unidad V *Tipos de bibliotecas y servicios que ofrecen*. Consigna la unidad sintáctica Usuario con una mención que equivale a 4 puntos, pues aparece como un subtema. El total es una mención con un valor de 4 puntos en esta unidad.

Actividades de aprendizaje.

La ENBA presenta dos tipos de actividades de aprendizaje: conducido e independiente, así en esta asignatura el programa marca la realización de una visita guiada, la cual corresponde a una de las técnicas de la formación de usuarios con 1 mención y un valor de 3 puntos. El total fue de 1 mención y un valor de 3 puntos. Cabe aclarar que las actividades de aprendizaje no necesariamente implican que los estén formado para que puedan comunicar a los usuarios o hagan que otros las aprendan, sin embargo, es importante que ellos las experimenten.

Criterios de acreditación.

No se consignó ninguna mención.

Bibliografía básica o complementaria.

No se consignó ninguna mención.

El total de menciones consignadas en la asignatura de Servicios al Público fue de 10 con un total de 40 puntos⁴⁸.

A continuación se presento el análisis cualitativo por cada categoría.

3.1.1.2. Análisis cualitativo de las categorías consignadas en la asignatura Servicios al Público.

- *Usuario*. Aparece representada 1 de las ocho unidades sintácticas, usuarios con 17 puntos es considerada como tema y subtema. Esta representa el 40% del total de menciones.
- *Información*. Consigna sólo la unidad sintáctica, del mismo nombre con 8 puntos, en el rubro de temario.
- *Niveles de formación de usuarios*. Se detectó la unidad sintáctica de Orientación con un total 8 puntos.
- *Etapas para diseñar programas de formación de usuarios*. Aparece la unidad sintáctica Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica) en el elemento del temario con 4 puntos.
- *Técnicas de la formación de usuarios*. La visita guiada con 3 puntos. Aunque aparece consignada en el elemento de Actividades de aprendizaje no le proporcionará los conocimientos necesarios para llevar a cabo esta tarea en la biblioteca.

De lo anterior se confirma que la elección sobre su análisis no fue errada. Se destaca que en este primer acercamiento del estudiante de biblioteconomía hacia la formación de usuarios sólo recibe conocimientos sobre el usuario y su perfil, y sobre la orientación en la asignatura de SERVICIOS AL PÚBLICO.

⁴⁸ Ver Anexo No.4 Cuadros de resultados por unidad de análisis de las asignaturas correspondientes al plan de estudios del Profesional Asociado en Biblioteconomía: **Cuadro No. I Servicios al público.**

Aunque a simple vista el objetivo general no enuncia ningún aspecto relativo a la formación de usuarios, se destaca sin embargo que sí se encontraron contenidos de las categorías estudiadas.

3.1.1.3. Análisis cuantitativo de la asignatura: Uso y manejo de fuentes de información.

Objetivo.

“Practicar el uso y manejo de fuentes de información empleados en los servicios de orientación y consulta.” Las unidades sintácticas consignadas son: Uso y acceso de la información relativa a la categoría de la información, con 1 mención y un valor de 6 puntos, también a la unidad sintáctica información relativa a la categoría del mismo nombre, con 1 mención y un valor de 6 puntos y por último la unidad sintáctica de orientación, relativa a la categoría de Formación de Usuarios, con 1 mención cuyo valor es de 6 puntos. El total es de 3 menciones con un valor de 18 puntos.

Temario.

Unidad I *Fuentes de Información.* Se consigna la unidad sintáctica información, relativa a la categoría del mismo nombre con 1 mención y un valor de 5 puntos. Además se consigna también la unidad sintáctica de usuario, relativa a la categoría del mismo nombre con una mención y un valor de 4 puntos. El total de menciones es de 2 con 9 puntos.

Unidad II *Estrategias de búsquedas.* Consigna las unidades sintácticas, Búsqueda de información relativa a la categoría de Información con 1 mención y 5 puntos; además la unidad sintáctica Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica) relativa a la categoría

Etapas para diseñar programas de formación de usuarios con 1 mención y 4 puntos de valor; es importante destacar que en esta unidad se incluye la entrevista y el perfil de interés, destinados a conocer al usuario, en este caso los contenidos de esta unidad abarcan un aspecto vital para la Formación de Usuarios. El total de la unidad es de 2 menciones con un valor de 9 puntos.

Unidad III *Uso y manejo*. Consignó la unidad sintáctica de Uso y acceso de la Información con 1 mención y un valor de 5 puntos, relativa a la categoría Información; esta presenta los aspectos a considerar en el uso y manejo de fuentes impresas y electrónicas de información tan comunes en las bibliotecas. El total de la unidad es de 1 mención con 5 puntos.

Unidad IV *Productos de búsqueda*. Consignó la unidad sintáctica búsqueda de la Información con 1 mención y un valor de 5 puntos, relativa a la categoría de Información. Esta Unidad temática presenta dos aspectos, por una parte los formatos y por la otra los tipos de documentos que el usuario desea recuperar para motivos de su investigación. El total es de 1 mención con 5 puntos de valor.

Actividades de aprendizaje.

Las actividades de aprendizaje de tipo conducido sobresalen para motivos de este estudio; la unidad sintáctica información, relativa a la categoría del mismo nombre con 2 menciones y un valor de 6 puntos, además las visitas consignada en la unidad sintáctica de visitas guiadas relativa a la categoría Técnicas de la formación de usuarios, con 1 mención y un valor de 3 puntos, el total es de 3 menciones y 9 puntos.

Criterios de aprendizaje.

Se consignó la unidad sintáctica de visitas guiadas con 1 mención y un valor de 2 puntos, ya que el reporte de las visitas representa el 20% del total de la calificación de esta asignatura.

Bibliografía básica.

Es variada al ofrecer documentos interesantes enfocados al uso y manejo de información de fuentes electrónicas desde la perspectiva de varios países, muestra de ello son los documentos incluidos de Brasil, Cuba, México, España y Estados Unidos. Los temas abarcan la información electrónica desde la perspectiva de su uso y manejo destinada a diseñar nuevos servicios, por lo que el usuario debe ser introducido para hacer un uso óptimo de tales fuentes de información electrónica. Incorpora también las experiencias presentadas en diferentes foros, sin dejar del lado documentos relativos a la propia formación de usuarios. Los documentos que llaman nuestra atención sobre el tema que nos ocupa fueron: *“Cambios de opinión y actividades de los usuarios después de la introducción en catálogo en línea”*, *“Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas: aprendizaje y diseño de instrucción”*, *“Guía para la formación de usuarios de la información”* *“La educación y formación de usuarios de la información como elemento a considerar en la planificación de los servicios de la información”*, y el de *“Sistematización del proceso de formación de usuarios de la información”* de Patricia Hernández. La bibliografía es numerosa y al estudiante una beta de información interesante para consultar sobre los niveles de formación de usuarios. El total de menciones registradas es de 27, con un valor de 27 puntos.

El total de menciones consignadas en la asignatura de Uso y manejo de fuentes de Información fue de 40 con un total de 84 puntos.⁴⁹

3.1.1.4. Análisis cualitativo de las categorías consignadas en la asignatura: Uso y manejo de fuentes de información.

- *Usuario.* Aparece sólo la unidad sintáctica usuario con 8 puntos, en el rubro del temario y la bibliografía, se consignan textos relativos al tema.

⁴⁹ Ver Anexo No. 4 Cuadro de resultados por unidad de análisis de las asignaturas correspondientes al plan de estudios del Profesional Asociado en Biblioteconomía. **Cuadro No. II: Uso y manejo de fuentes de información.**

- *Información.* Se registraron 3 de las 5 unidades sintácticas, con un total de 52 puntos. La más señalada fue información que aparece en los elementos de objetivo de la asignatura, tema, actividades de aprendizaje y bibliografía con 30 puntos; búsqueda de información con 11 puntos en el temario y la bibliografía; el uso y acceso de la información con 11 puntos en el objetivo de la asignatura y temario. Esta categoría representa más del 50% de toda la asignatura.
- *Niveles de formación de usuarios.* Abarcó las 4 unidades sintácticas, la unidad sintáctica con mayor representación de valor fue orientación con 6 puntos en el objetivo de la asignatura; los niveles de formación de usuarios con 4 puntos en la bibliografía básica; tanto la comunicación de conceptos relacionados con la información y la orientación con 1 punto cada una, en la bibliografía básica.
- *Etapas para diseñar programas de formación de usuarios.* Se registraron 2 de las 8 unidades, etapas para diseñar programas de formación de usuarios con 2 puntos en la bibliografía básica, determinar el perfil de necesidades de información con 5 puntos en un subtema y la bibliografía. Resulta peculiar que la bibliografía ofrezca textos interesantes para motivos del estudio en comparación con la asignatura anterior, aspecto que no esperaba verse reflejado en esta asignatura.
- *Técnicas de la formación de usuarios.* De las 12 unidades sintácticas sólo aparece visita guiada, con 5 puntos en actividades de aprendizaje y criterios de acreditación.

Retomando el objetivo general que nos dice "*Practicar el uso y manejo de fuentes de información empleados en los servicios de orientación y consulta*" la cual ofrece al estudiante contenidos, actividades de aprendizaje y bibliografía acorde al objetivo de la investigación; los elementos teóricos que se proporcionan al estudiante le desarrollarán aptitudes, destinadas a utilizar los diferentes recursos de información electrónica, los cuales debe conocer para enseñar su utilización a

los usuarios en los diferentes programas de formación de usuarios en cualquier unidad de información que cuente con los recursos de equipos, software y conexiones a la Internet en sus instalaciones.

3.1.1.5. Análisis cuantitativo de la asignatura: Usuarios de la información.

Objetivo.

“Identificar la importancia de los usuarios como eje central de la unidad de información y elaborar su caracterización”. Las unidades sintácticas consignadas son: Usuarios relativa a la categoría del mismo nombre con una mención y un valor de 6 puntos; la segunda unidad sintáctica es Información relativa también a la categoría del mismo nombre e igualmente registra una mención y un valor de 6 puntos y por último la unidad sintáctica Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica) con una mención y 6 puntos. Así en esta asignatura el usuario es presentado como el eje central de las unidades de información, además que incluye elementos para poder establecer su caracterización; todo esto da un mayor sustento teórico el cual será de utilidad para ser retomado en el diseño de los programas de formación de usuarios. El total de menciones en el Objetivo es de 3, sin embargo alcanza un valor de 18 puntos.

Temario.

Unidad I *La información en el ámbito bibliotecológico.* Corresponde el registro a la unidad sintáctica Información, relativa a la categoría del mismo nombre con 4 menciones y 17 puntos. La unidad sintáctica Comunicación de conceptos relacionados con la información (producción, transferencia, organización, búsqueda, recuperación, servicios, difusión) consigna 1 mención con un valor de 4 puntos. Esta unidad ofrece el tema de la información, pero desde el punto de vista

de la disciplina bibliotecológica. El total de menciones es de 5 alcanzando un valor de 21 puntos.

Unidad II *Usuarios*. Corresponde a la unidad sintáctica Usuarios y la categoría del mismo nombre con 7 menciones y un valor de 29 puntos, consignada en el tema y 6 subtemas. Además de la unidad sintáctica información relativa a la categoría del mismo nombre consigna 2 menciones con un total de 8 puntos. En esta unidad se profundiza el tema de los usuarios, ya que abarca desde su conceptualización, pasando por su clasificación hasta llegar a la relación que se establece entre éste y el bibliotecario. El total de menciones es de 9 con un valor de 37 puntos.

Unidad III *Estudio de Usuarios*. Consigna las unidades sintácticas de Usuarios relativa a la categoría del mismo nombre con 1 mención y un valor de 5 puntos además de la unidad sintáctica Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica) relativa a la categoría Etapas para diseñar programas de formación de usuarios registrando 4 menciones con un valor de 17 puntos, consignados en 1 tema y 3 subtemas. En esta unidad el estudiante profundizará en el tema de los usuarios, bajo la óptica del Estudio de usuarios destacando su importancia, su objetivo, los perfiles de usuarios que se obtienen, incluyendo técnicas e instrumentos a utilizar para realizar estudios, como son la observación y la entrevista. El total de menciones es de 5 con un valor de 22 puntos.

Unidad V *Estrategias para la formación de usuarios*. Se registraron las siguientes unidades sintácticas, la primera es el Usuario con 1 mención y 5 puntos de valor, después la unidad sintáctica consignada es Etapas para diseñar programas de formación de usuarios, relativa a la categoría del mismo nombre con 3 menciones y valor de 13 puntos, consignados en un tema y 2 subtemas. Las unidades sintácticas conferencias y visitas guiadas con 2 menciones y 8 puntos de valor. Las siguientes unidades sólo tuvieron 1 sola mención, estas fueron: curso, taller,

plática, explicación de acuerdo a una determinada necesidad dentro de la biblioteca (point of Use), seminario, mesa redonda y debate, el total de menciones fue de 7, el valor total de estas menciones alcanzó 28 puntos. Esta unidad es rica en contenidos relativos a la categoría de Técnicas de la formación de usuarios pues ofrece la mayoría de las técnicas propuestas en la teoría de la formación de usuarios, sin embargo es conveniente mencionar que 4 formas no se mencionaron: Lectura / demostración, Tutorías, Instrucción programada e Instrucción asistida por computadora. Esta unidad aportó las unidades sintácticas de: Mesa redonda, Debates, Taller, Plática y Seminario, proporcionando nuevas técnicas de formación de usuarios al estudio realizado. El total de menciones en la unidad es de 15 con un valor de 54 puntos.

Unidad VI *Programa de formación de usuarios*. Se consignan las unidades sintácticas siguientes: Usuario relativa a la categoría del mismo nombre con 1 mención y 5 puntos de valor, posteriormente la unidad sintáctica de Etapas para diseñar programas de formación de usuarios, relativa a la categoría del mismo nombre con 3 menciones y un valor de 13 puntos, lo que equivale a 1 tema y 2 subtemas; la unidad sintáctica Información, relativa a la categoría del mismo nombre con 1 mención y un valor de 4 puntos; las unidades sintácticas Comunicación de conceptos relacionados con la información (producción, transferencia, organización, búsqueda, recuperación, servicios, difusión), y Orientación tuvieron una mención cada una y un valor de 8 puntos, además de la unidad sintáctica Instrucción con 1 mención y un valor de 4 puntos, todas ellas relativas a la categoría de Niveles de Formación de Usuarios. La unidad sintáctica visitas guiadas relativa a la categoría Técnicas de la formación de usuarios con 1 mención y 4 puntos, además las unidades sintácticas Medios Didácticos con 1 mención y 4 puntos, Impresos con 2 menciones y 8 puntos, Visuales 1 mención con 4 puntos y la unidad sintáctica Diseño de medios y auxiliares didácticos con 1 mención y 4 puntos, son herramientas de apoyo para la realización de las diferentes técnicas de la formación de usuarios, todas ellas relativas a la categoría

de Medios didácticos. Esta unidad es rica en contenidos temáticos pues muestra la amplia gama de posibilidades que se pueden utilizar dentro de los programas de formación de usuarios, buscando ofrecer variedad en presentación para la población que atiende la biblioteca sin importar su tipo. El total de menciones en esta unidad fue de 19 con 76 puntos.

Actividades de aprendizaje.

Se consignó la unidad sintáctica Información con 1 mención y 3 puntos de valor. Se destaca la elaboración de un estudio de usuarios, lo que equivalente a un 40% del total de la calificación, la unidad sintáctica consignada fue Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica), relativas a la categoría de Etapas para diseñar programas de formación de usuarios, con 1 mención y un valor de 2 puntos.

Bibliografía básica

Las unidades sintácticas consignadas fueron: Usuario, de la categoría del mismo nombre registró 9 menciones y un valor de 9 puntos, así como Población universitaria 1 mención y 1 punto de valor, Investigadores con 1 mención y 1 punto de valor. La siguiente unidad sintáctica fue Información, relativa a la categoría del mismo nombre con 12 menciones y 12 puntos, después la unidad sintáctica Instrucción consigna 1 mención con 1 punto de valor; continuando la unidad sintáctica Etapas para diseñar programas de formación de usuarios, relativas a la categoría del mismo nombre tuvo 6 menciones y 6 puntos, la unidad sintáctica Delimitar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica) con 6 menciones y un valor de 6 puntos. La Bibliografía presenta numerosos documentos, algunos ejemplos son la tesis *“Diseño de un programa de formación de usuarios para los centros de documentación de El Colegio de México.”*, y la monografía *“Guía para la formación de usuarios de la información”*. Se destaca que recoge el pensamiento de la corriente bibliotecológica mexicana de la especialista en la materia a nivel nacional Patricia Hernández,

consignando el artículo *“El perfil del usuario de la información”* y la ponencia *“Sistematización del proceso de formación de usuarios de la información”*; además los artículos de Juan José Calva *“Surgimiento y manifestación de las necesidades de información en los investigadores”* y *“Una aproximación a lo que son las necesidades de información”* independientemente de otros autores latinoamericanos y norteamericanos. Sin embargo la obra de *“La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior”* no aparece consignada. Es pertinente mencionar que los registros 4 y 5 del artículo *“El perfil del usuario de la información”* de Patricia Hernández son el mismo, posteriormente los registros 13 y 14 del artículo *“La formación de usuarios con métodos participativos para estudiantes universitarios”* de Saray Córdoba González, sin embargo para motivos de la presente investigación se consideraron como fuentes de información diferentes de acuerdo a la técnica de análisis de contenido. El total de menciones fue de 36 con un valor de 36 puntos.

Se obtuvo un total de 87 menciones con un valor de 247 puntos en la asignatura Usuarios de la Información.⁵⁰

3.1.1.6. Análisis cualitativo de las categorías consignadas en la asignatura: Usuarios de la Información.

- ❑ *Usuario.* Consigna 61 puntos, en la unidad sintáctica Usuario aparecen registros dentro de los siguientes elementos: objetivo de la asignatura consigna 6 puntos, temario 44 puntos y en la bibliografía básica 9 puntos, además en la unidad sintáctica de Población universitaria con 1 punto y la última unidad sintáctica de investigadores con 1 punto, ambas aparecen en la bibliografía básica.
- ❑ *Información.* Consigna 42 puntos. Todos ellos concentrados en la unidad sintáctica Información, aparece en el objetivo de la asignatura con 6

⁵⁰ Ver Anexo No. 4 Cuadro de resultados por unidad de análisis de las asignaturas correspondientes al plan de estudios del Profesional Asociado en Biblioteconomía. **Cuadro No. III Usuarios de la información.**

puntos, en el temario con 21 puntos reflejando un tema y varios subtemas, además en las actividades de aprendizaje con 3 puntos y por último en la bibliografía básica en 12 puntos. Esta asignatura se encuentra muy bien representada pues aparecen cuatro elementos de los cinco que se determinaron en el cuadro de análisis de resultados, por otra parte ofrece un mayor número de textos relativos al tema de información que al tema que nos ocupa la formación de usuarios.

- *Niveles de formación de usuarios.* Consigna 17 puntos, los cuales se encuentran en las unidades sintácticas de Comunicación de conceptos relacionados con la información (producción, transferencia, organización, búsqueda, recuperación, servicios, difusión), con 8 puntos de valor en el temario, después en la unidad sintáctica Orientación con 4 puntos lo que refleja su mención en un subtema, y en la unidad sintáctica Instrucción consignada en un subtema y un texto dentro de la bibliografía básica. De esta manera aparecen enunciados los tres niveles de formación de usuarios en esta asignatura y tratados siempre como subtemas, sin embargo el primer nivel aparece con un número mayor de puntos pues se enuncia en dos subtemas, por lo demás se establece cierto equilibrio en los contenidos temáticos relativos a los niveles de formación de usuarios.
- *Etapas para diseñar programas de formación de usuarios.* Consignó 63 puntos, repartidos en varias unidades sintácticas, la primera es Etapas para diseñar programas de formación de usuarios con 32 puntos; en el elemento de temario 26 puntos reflejando su presencia en 2 temas y 4 subtemas, además de 6 puntos en la bibliografía básica. La otra unidad sintáctica fue Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica) registró un total de 31 puntos, en el Objetivo de la Asignatura 6 puntos, en el elemento Temario 17 puntos lo que indica que aparece en un tema y 3 subtemas. Por otra parte aparece en el elemento Criterios de acreditación con 2 puntos y por último en la Bibliografía básica 6 puntos. En esta asignatura se le otorga un alto valor a

la unidad sintáctica Etapas para diseñar programas de formación de usuarios pues aunque sólo aparece en dos elementos: Temario y Bibliografía básica toma el 50% del valor total que corresponde a esta unidad.

- *Técnicas de la formación de usuarios.* Consignó un total de 44 puntos, las unidades sintácticas que se registraron fueron: Explicación de acuerdo a una determinada necesidad dentro de la biblioteca (point of use explanation) con 4 puntos, la siguiente unidad sintáctica Cursos formales con valor curricular con 4 puntos, posteriormente las unidades sintácticas Conferencias y visitas guiadas ambas con 8 puntos cada una, las siguientes unidades sintácticas consignaron cada una de ellas 4 puntos, estas fueron: Mesa redonda, Debates, Taller, Plática y Seminario. La asignatura es rica en contenidos sobre las diferentes técnicas de la formación de usuarios que no se había contemplado en las asignaturas analizadas anteriormente, desafortunadamente no proporciona ningún documento sobre las diferentes técnicas que se pueden aplicar para la formación de usuarios desde la perspectiva del estudiante en biblioteconomía.
- *Medios didácticos.* Consigna un total de 20 puntos en las unidades sintácticas de: Medios didácticos con 4 puntos, la siguiente unidad sintáctica Impresos con 8 puntos, después la unidad sintáctica Visuales con 4 puntos y para terminar la unidad sintáctica de Diseño de medios y auxiliares didácticos (folletos, periódicos murales, trípticos, guías de ejercicios para el manejo de cursos y talleres, fotos y otros materiales de apoyo) con 4 puntos. Es pertinente aclarar que de acuerdo a los valores asignados todas las unidades sintácticas son subtemas. Sobresale la visión de ofrecer contenidos temáticos en relación a los diferentes medios didácticos a utilizar en el diseño de los programas de formación de usuarios en esta asignatura, sin embargo se carece de actividades de aprendizaje que permitan reforzar los conocimientos adquiridos sobre la elaboración, diseño y forma de uso de este tipo de materiales en la preparación y

puesta en práctica que pudiera servir dentro del tema de la Formación de Usuarios.

En esta asignatura al usuario se le confiere un alto grado de valor, pues aparece desde el objetivo, en una unidad y en seis subtemas, proporcionando cuatro textos sobre el mismo, con lo cual el estudiante llegará a tener una amplia visión en relación al usuario, conceptualización, los estudios de usuarios, técnicas de formación de usuarios, programas de formación de usuarios, cerrando con un ejercicio de aplicación práctica. Sin embargo se considera insuficiente el número de fuentes de información enunciadas, además de que incluye dos perfiles diferentes de usuarios, el de la población universitaria y el del investigador, que anteriormente no se tenían consignados.

Es pertinente rescatar el objetivo general que dice *“Identificar la importancia de los usuarios como eje central de la unidad de información y elaborar su caracterización”* en comparación con los contenidos, subtemas, actividades de aprendizaje, criterios de acreditación y bibliografía sí corresponden y van más allá al incluir aspectos tales como las estrategias para la formación de usuarios así como el diseño de un programa de formación de usuarios. Por todo lo anterior se encuentra que esta asignatura cuenta con contenidos teóricos relativos a proporcionar al estudiante algunos elementos para llevar a cabo un programa de formación de usuarios.

En relación al análisis realizado de estas tres asignaturas del profesional asociado cuenta con los conocimientos que le permiten hacer las cosas, pero carecen de los conocimientos teóricos relativos al diseño de programas, elaboración de objetivos y contenidos de aprendizaje, manejo de grupos, didáctica, comunicación, diseño de materiales educativos, etcétera. Independientemente de esto, el resultado es un gran avance pues el profesional asociado posee en ese nivel los conocimientos teóricos que le dan una visión global de los programas de formación de usuarios.

3.1.2. Licenciatura en Biblioteconomía

Dentro de su perfil de egreso⁵¹ presenta dos aspectos, el primero se refiere a: Conocimientos genéricos y habilidades que marcan un total de 11 incisos. Para motivos de este estudio se menciona:

- 8. *“Diseña y conduce, coordina y evalúa programas de desarrollo de personal bibliotecario y de formación de usuarios”.*⁵²

El segundo aspecto se refiere a las Actitudes, que van de los incisos 12 al 19, donde sólo se registra el siguiente:

- 17. *“Promueve en la sociedad, el uso de la información con fines informativos, formativos y recreativos, contribuyendo así a la formación integral del individuo y de la sociedad y a la creación de la cultura de la información.”*⁵³

Tanto en los conocimientos genéricos, como en las habilidades y actitudes del bibliotecólogo que egresará de esta escuela aparece la formación de usuarios como un elemento esencial en su formación y de su actividad dentro de la sociedad.

Independientemente de haber localizado dentro del plan de estudios del Profesional Asociado en Biblioteconomía la asignatura “Usuarios de la Información”, en cuyas Unidades V y VI y se ofrecen conocimientos sobre la formación de usuarios, se continuó el análisis de contenido de los programas relativos a nivel de Licenciatura en Biblioteconomía, encontrando la siguiente asignatura⁵⁴:

⁵¹ Ver Anexo 5 Perfil de Egreso de la Licenciatura en Biblioteconomía.

⁵² Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. “Licenciado en biblioteconomía: objetivo general. México: SEP, ENBA, 2000, p.I

⁵³ *Ibid.*

⁵⁴ Ver Anexo No. 6 Asignatura analizada de la Licenciatura en Biblioteconomía.

SERVICIOS
Promoción de los servicios
7° semestre

3.1.2.1. Análisis cuantitativo de la asignatura: Promoción de los servicios.

Objetivo.

“Caracterizar los servicios de extensión bibliotecaria así como aplicar las técnicas de relaciones públicas y de mercadotecnia en relación con los usuarios”. La unidad sintáctica consignada es la de Usuarios, relativa a la categoría del mismo nombre con 1 mención y 6 puntos de valor. El objetivo está enfocado desde la perspectiva de los servicios bibliotecarios de extensión y la mercadotecnia en relación con el Usuario.

Temario.

Unidad I *Estudio de la comunidad para la promoción de los servicios.* Se registraron las unidades sintácticas siguientes: Comunidades fue la primera unidad sintáctica consignada con 4 menciones y un valor de 17 puntos, las cuales aparecen en el tema y 3 subtemas; la siguiente unidad sintáctica Determinar el perfil de necesidades de información y formación del usuario meta (evaluación diagnóstica), relativa a la categoría Etapas para diseñar programas de formación de usuarios registró 1 mención con 4 puntos. A lo largo de esta unidad se presenta la importancia de estudios sobre las comunidades, marcando sus objetivos, las técnicas empleadas y por último los resultados obtenidos. Esta unidad retoma elementos de estudio de usuarios, desde la perspectiva de la comunidad. Un elemento que debe rescatarse es en relación a los resultados de la identificación de necesidades, intereses y proyectos comunitarios no vistos hasta el momento. El total de menciones fue de 5 alcanzando un valor de 21 puntos.

Unidad II *Tipificación de los medios para la promoción de los servicios*. Se consignaron las siguientes unidades sintácticas, Medios didácticos, relativa a la categoría del mismo nombre 1 mención con un valor de 5 puntos; Impresos, Auditivos, Visuales, Audiovisuales, Por computadora consignaron una mención por cada uno, dando un total de 5 menciones y un valor de 20 puntos. Esta unidad fortalece los medios didácticos vistos en la asignatura de usuarios de la información e incrementa la posibilidad de utilizar otros soportes como sería videos, grabaciones, el uso de la televisión, el radio y la computadora, esté último como una importante herramienta para el aprendizaje en línea. El total de menciones fue de 6 con un valor de 25 puntos.

Unidad III *Programa de promoción de los servicios*. La unidades sintácticas consignadas fueron: Establecer los objetivos del programa con 1 mención y 4 puntos, después la unidad sintáctica de Implementar el programa con 1 mención y 4 puntos y por último la unidad sintáctica de Seleccionar las técnicas y los medios didácticos con 1 mención y 4 puntos de valor, todas ellas relativas a la categoría de Etapas para diseñar programas de formación de usuarios. Esta unidad abarca desde los objetivos hasta la aplicación de un programa destinado a la promoción de los servicios, sin embargo es importante señalar que las características de un programa de formación de usuarios son diferentes de principio a fin, comenzando por los objetivos de aprendizaje hasta la evaluación del mismo. El total de menciones de esta unidad fue de 3 y un valor de 12 puntos.

El total de menciones en el temario ascendió a 14 menciones y 58 puntos.

Actividades de aprendizaje.

Dentro de las Actividades de aprendizaje del tipo conducido, se consigna la unidad sintáctica Información, relativa a la categoría del mismo nombre registrando 1 mención con un valor de 3 puntos. En las actividades de aprendizaje independientes se consignaron varias unidades sintácticas: Niveles de formación

de usuarios, relativa a la categoría del mismo nombre, consignó 1 mención y 3 puntos, además de la unidad sintáctica Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica) relativa a la categoría Etapas para diseñar programas de formación de usuarios, consignando 1 mención con 3 puntos y por último la unidad sintáctica de Técnicas de la formación de usuarios con 1 mención y 3 puntos. El total de menciones fue de 4 menciones y un valor de 12 puntos.

Criterios de acreditación.

Las unidades sintácticas abarcadas van desde: Niveles de formación de usuarios relativa a la categoría del mismo nombre con 1 mención y 2 puntos de valor, después la unidad sintáctica Etapas para diseñar programas de formación de usuarios con 2 menciones y 4 puntos de valor y la unidad sintáctica Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica), ambas relativa a la categoría Etapas para diseñar programas de formación de usuarios; posteriormente la unidad sintáctica Técnicas de la formación de usuarios relativa a la categoría del mismo nombre con 1 mención y 2 puntos. En este rubro le asignan un 20% a la realización de un estudio de usuarios y al programa de formación de usuarios un 30% de la calificación final. Para terminar este rubro es pertinente mencionar que los valores de acreditación dados en esta asignatura llevan al estudiante a realizar un estudio de usuarios, después a elaborar e implantar un programa de promoción, sin embargo éste no debe confundirse como un programa de formación de usuarios. Gracias a los estudios de usuarios, el bibliotecario podrá identificar las necesidades de los integrantes de su comunidad y establecer perfiles. El total de menciones fue de 4 con un valor de 8 puntos.

Bibliografía básica.

Las unidades sintácticas consignadas fueron: Usuarios con 5 menciones y 5 puntos de valor, la siguiente unidad sintáctica Comunidades con 1 mención y 1 punto de

valor, posteriormente la unidad sintáctica Cliente con 4 menciones y 4 puntos, ambas relativas a la categoría de Usuarios. En la categoría de Información se consigna la unidad sintáctica Información con 1 mención y 1 punto de valor. A continuación la categoría de Niveles de formación de usuarios, relativa a la categoría del mismo nombre con 1 mención y 1 punto.

En la categoría de Etapas para el diseño de programas de formación de usuario se consignaron las unidades sintácticas Etapas para diseñar programas de formación de usuarios con 3 menciones y 3 puntos de valor, además en la unidad sintáctica Determinar el perfil de necesidades de información y formación del usuario meta (evaluación diagnóstica) hubieron 2 menciones y 2 puntos de valor. En la última categoría se encontraron dos unidades sintácticas, la primera Audiovisuales con 2 menciones y 2 puntos de valor. En la Bibliografía destacan varios documentos, para comenzar el artículo *"Hacia un concepto de Formación de usuarios y propuesta de un programa"*, y la tesis de Cecilia Vélez *"Metodología para el diseño de programas de educación de usuarios de bibliotecas universitarias"* corresponden a la categoría de Técnicas de la formación de usuarios; la obra de Anthony Thompson *"Guía para la producción y la utilización de medios audiovisuales en la enseñanza de la bibliotecología y la ciencia de la información"* aportará elementos básicos para la categoría de Medios Didácticos. Sin embargo la obra fundamental Hernández Salazar donde se presentan los aspectos teóricos de la formación de usuarios no aparece consignada, *"La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior"*. El total de menciones fue de 19 y el valor total alcanzado fue de 19 puntos.

El total de menciones en la asignatura de Promoción de los servicios fue de 42 sin embargo el valor alcanzado fue de 103.⁵⁵

⁵⁵ Ver Anexo No. 7. Cuadro de resultados por unidad de análisis de la asignatura correspondiente a la Licenciatura en Biblioteconomía: **Cuadro No. IV Promoción de los servicios.**

3.1.2.2. Análisis cualitativo de las categorías encontradas en la asignatura: Promoción de los servicios.

- ❑ *Usuario.* Consigna un valor de 33 puntos, en las siguientes unidades sintácticas: Usuario consigna 6 puntos en el objetivo de la asignatura y en el elemento de Bibliografía básica 5 puntos, para la siguiente unidad sintáctica Comunidades se encuentran 18 puntos distribuidos en el temario 17 puntos y en la bibliografía 1 punto, la última unidad sintáctica es Cliente con 4 puntos. En esta asignatura al usuario se le confiere un alto valor pues aparece desde el objetivo, después se consignan las unidades sintácticas Comunidades y Cliente que en las asignaturas analizadas anteriormente no había ninguna mención.
- ❑ *Información.* Consigna 4 puntos. Relativa a la unidad sintáctica Información en las actividades de aprendizaje con 3 puntos y 1 punto de valor. Esta asignatura percibe a la información como parte de todo un proceso de análisis y discusión de aprendizaje en el aula.
- ❑ *Niveles de formación de usuarios.* Consigna 6 puntos en total, los cuales se encuentran en la unidad sintáctica Niveles de formación de usuarios en los elementos de actividades del aprendizaje con 3 puntos, en Criterios de acreditación con 2 puntos y en Bibliografía básica con un valor de 1 punto.
- ❑ *Etapas para diseñar programas de formación de usuarios.* Consignó 28 puntos en total, en varias unidades sintácticas, la primera es Etapas para diseñar programas de formación de usuarios en el elemento Criterio de Acreditación con 2 puntos, además en el elemento de bibliografía 3 puntos, la siguiente unidad sintáctica Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica) con 4 puntos en el temario, 3 puntos en el elemento Actividades de aprendizaje, 2 puntos en el elemento Criterios de acreditación y por último en la Bibliografía básica 2 puntos. Posteriormente aparece la unidad sintáctica

Establecer los objetivos del programa con 4 puntos, lo que indica que aparece en el temario, después la unidad sintáctica Seleccionar las Técnicas y los medios didácticos con 4 puntos en el elemento Temario y la última unidad sintáctica consignada fue Implementar el programa con 4 puntos en el elemento Temario. En esta asignatura se le otorga un alto valor a la unidad sintáctica Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica), ya que aparecen con una mención en casi todos los elementos analizados (temario, actividades de aprendizaje, criterios de acreditación y bibliografía básica) lo cual indica que proporciona al estudiante una visión más completa sobre los estudios de usuarios. Por otra parte se enuncian por primera vez las unidades sintácticas de Seleccionar las Técnicas y los medios didácticos e Implementar el programa aspectos indispensables para el adecuado establecimiento de las etapas a realizar en el diseño de los programas de formación de usuarios.

- *Técnicas de la formación de usuarios.* Consignó un total de 5 puntos, en la unidad sintáctica: Técnicas de la formación de usuarios con 3 puntos en el elemento Actividades de Aprendizaje y 2 puntos en el elemento Criterios de Acreditación. Es importante mencionar que dentro de los criterios de acreditación se le asigna el 30% de la calificación de esta asignatura, permitiendo que el estudiante tenga una visión completa de la elaboración de un programa de formación de usuarios.
- *Medios didácticos.* Consigna un total de 27 puntos, las unidades sintácticas registradas fueron: Medios didácticos con 5 puntos, la siguiente unidad sintáctica Impresos con 4 puntos, después la unidad sintáctica Auditivos con 4 puntos, posteriormente la unidad sintáctica Visuales con 4 puntos; a continuación la unidad sintáctica Audiovisuales con 6 puntos, de los cuales 4 puntos aparecen en el temario y 2 puntos en la Bibliografía básica y para terminar la unidad sintáctica Por computadora con 4 puntos. Es pertinente aclarar que de acuerdo a los valores asignados, la gran mayoría son

subtemas y sólo 2 textos relativos al tema. Igual que la unidad anterior se ofrecen contenidos temáticos sobre los diferentes tipos de medios didácticos a utilizar en los programas de formación de usuarios, pero ahora de forma más detenida, logrando proporcionar al estudiante una visión completa sobre los medios didácticos, sus tipos, características, ventajas, etc.

Por otra parte el objetivo general enuncia *“Caracterizar los servicios de extensión bibliotecaria así como aplicar las técnicas de relaciones públicas y de mercadotecnia en la relación con los usuarios”* en comparación con los contenidos temáticos, las actividades de aprendizaje, los criterios de acreditación y la bibliografía ofrece aspectos que sirven a la promoción de los servicios.

3.1.3. Análisis global cualitativo de las asignaturas analizadas en el plan de estudios de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía.

En este apartado presentó el análisis global cualitativo de las categorías de todas las asignaturas analizadas anteriormente.⁵⁶

USUARIO. La categoría de usuarios obtuvo un total de 119 puntos, de estos 95 puntos se encuentran consignadas en la unidad sintáctica del mismo nombre. De esto se puede inferir que el término usuario es el más utilizado actualmente. La asignatura de Promoción de los servicios aportó las unidades sintácticas: Comunidades y Cliente.

⁵⁶ Ver Anexo No.8 Cuadro concentrador de resultados de las asignaturas correspondientes a la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía: **Cuadro No. V Análisis Cualitativo Global - ENBA.**

INFORMACIÓN. Esta categoría registro un total de 106 puntos. La unidad sintáctica del mismo nombre obtuvo 84 puntos. En relación a las asignaturas analizadas se encontró que la asignatura Usuarios de la Información, consignó un total de 42 puntos. Esta categoría no reportó nuevas unidades sintácticas, lo que puede traducirse en que los aspectos teóricos que nos ofrece la Formación de Usuarios, no requieren ser ampliados.

NIVELES DE FORMACIÓN DE USUARIOS. Alcanzó un total de 43 puntos. La unidad sintáctica Orientación tuvo el mayor puntaje con 18 puntos. En la asignatura Usuarios de la información se encontraron presentes los tres niveles de formación establecidos en la perspectiva teórica de Patricia Hernández.

ETAPAS PARA DISEÑAR PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS. La categoría consignó un total de 102 puntos. La unidad sintáctica de más alto puntaje fue Determinar el perfil de necesidades de información y formación del usuario meta (evaluación diagnóstica) con 51 puntos, además estuvo presente en todas las asignaturas analizadas, ello nos indica que esta actividad es considerada como una constante en las actividades del profesional de información.

TÉCNICAS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS. Esta categoría obtuvo un total de 57 puntos. La unidad sintáctica con mayor puntaje fue Visitas guiadas con 16 puntos. Cabe destacar que aparece en tres asignaturas, más no se ofrecen elementos de cómo llevarlas a cabo, sino más bien como actividades de aprendizaje.

MEDIOS DIDÁCTICOS. Esta categoría obtuvo un total de 47 puntos. La unidad sintáctica con mayor puntaje fue Impresos.

En conclusión se encontró que la asignatura Usuarios de la información es básica, ya que obtuvo el mayor puntaje alcanzando, un total de 247 puntos, lo que representa el 50% del total de la muestra obtenida. Queda confirmado que es a

partir del 4º semestre que el estudiante de la licenciatura en Biblioteconomía cuenta, con algunos conocimientos teóricos relativos al tema que nos ocupa, sin embargo resultan insuficientes para llevar a cabo un programa de formación de usuarios de manera exitosa.

En el siguiente inciso se presentan las inferencias encontradas en las asignaturas analizadas:

3.1.4. Inferencias de las asignaturas analizadas

Inferencias de la asignatura Servicios al Público

Las categorías Usuario e Información no están suficientemente representadas puesto que sólo se mencionan en cada una un término, para el primer caso es usuario y el segundo información.

Los niveles de formación están representados, básicamente por el término Orientación.

De la categoría etapas para diseñar programas de formación de usuarios sólo aparece una unidad sintáctica Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta.

En la categoría técnicas de la formación de usuarios con 11 unidades sintácticas desarrolladas, sólo aparece una unidad sintáctica: visitas guiadas.

No existe una categoría que sobresalga, la distribución es equilibrada.

Inferencias de la asignatura Uso y manejo de fuentes de información

El Usuario no se encuentra bien sustentado, ya que aparece sólo en el elemento temario.

La Información se encuentra representada en cuatro de las cinco unidades sintácticas planteadas originalmente, además aparece en la mayoría de los elementos analizados.

En la categoría Niveles de instrucción fueron consignados los tres niveles.

En la categoría Etapas para diseñar programas de formación de usuarios la unidad sintáctica Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica) se mantuvo con presencia.

Las Visitas guiadas son consideradas en dos vertientes, la primera como una actividad de aprendizaje y la segunda como un criterio de evaluación.

Inferencias de la asignatura Usuarios de la Información

En la categoría Usuarios se consigna por primera vez dos unidades sintácticas: población universitaria e investigador.

La categoría Información se encuentra muy bien sustentada en la mayoría de los elementos analizados y consigna sólo una unidad sintáctica: información.

La categoría Niveles de formación de usuarios se encuentran presente en el elemento: temario.

La categoría de Etapas para diseñar programas de formación de usuarios sólo registra dos unidades sintácticas de diez, las cuales son: Etapas para diseñar programas de formación de usuarios y Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica) se encuentran adecuadamente sustentadas, ya que aparecen en los elementos analizados (objetivo de la asignatura, temario, actividades de aprendizaje, actividades de acreditación y bibliografía básica).

En la categoría de Técnicas de formación de usuarios se mencionan cuatro unidades sintácticas de once.

La ENBA aporta a la categoría de Técnicas de la formación de usuarios cinco unidades nuevas, lo que produce un total de dieciséis unidades sintácticas en total, estas son: *mesa redonda, debates, taller, plática y seminario*.

La categoría de Medios didácticos consigna cuatro unidades sintácticas: medios didácticos, impresos, audiovisuales y diseño de medios y auxiliares didácticos.

Inferencias de la asignatura Promoción de los servicios

En la categoría Usuarios se consigna por primera vez la unidad sintáctica: Comunidades.

La unidad sintáctica Información es consignada como una actividad de aprendizaje. La categoría Etapas para diseñar programas de formación de usuarios consigna por primera vez, las unidades sintácticas Establecer objetivos del programa, Seleccionar las técnicas y los medios didácticos e Implementar el programa, aclarar que se refieren a programas de promoción de los servicios.

La categoría Medios didácticos, se encuentra bien sustentada en el temario en cuanto a tipificación o descripción de las mismas.

Las Actividades de aprendizaje se enfocan a establecer estrategias para la formación de usuarios.

El diseño de un programa de formación aparece en los criterios de acreditación.

A continuación pasaremos al análisis de la siguiente escuela.

3.2. El Colegio de Bibliotecología de la Facultad de Filosofía y Letras dependiente de la Universidad Nacional Autónoma de México

La Universidad Nacional Autónoma de México en 1956 crea el Colegio de Biblioteconomía, en 1960, (1966 modifica la designación y cambia a Colegio de Bibliotecología), 1967 y 2002 se dan los cambios de los planes de estudio.

La Facultad de Filosofía y Letras ofrece la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información del Colegio de Bibliotecología.

Las líneas del mapa curricular⁵⁷ son seis:

- A. Organización Bibliográfica y Documental
- B. Administración de Servicios de Información
- C. Recursos Bibliográficos y de Información
- D. Servicios Bibliotecarios
- E. Tecnología de la Información
- F. Investigación y Docencia en Bibliotecología

El Perfil de egreso⁵⁸ refiere *conocimientos* sobre:

- *“Los métodos y las técnicas aplicables al estudio de las necesidades de información de diferentes comunidades.*
- *“Principios teóricos, métodos, técnicas y medios apropiados para la formación de usuarios y la formación del personal.”⁵⁹*

Así como *Habilidades y aptitudes* para:

- *“Preparar programas y actividades relacionadas con la formación de usuarios y de recursos humanos profesionales y no profesionales.*
- *Realizar procesos de enseñanza aprendizaje relacionados con la formación de usuarios y de recursos humanos.*
- *Determinar perfiles e identificar necesidades de información de usuarios.*
- *Preparar programas para la formación de usuarios y recursos humanos en las diversas unidades de información.”⁶⁰*

Y por último *Actitudes* para:

- *“Promover actividades docentes según los programas de formación de usuarios y de recursos humanos que se diseñen.*

⁵⁷ Ver Anexo 9, Plan de estudios de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información, del Colegio de Bibliotecología dependiente de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional Autónoma de México.

⁵⁸ Ver Anexo 10, Perfil de egreso de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información, del Colegio de Bibliotecología dependiente de la Facultad de Filosofía y Letras, de la Universidad Nacional Autónoma de México.

⁵⁹ Universidad Nacional Autónoma de México. “Plan de estudios de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información”. México: UNAM, FFYL, 2002. p.21 - 22

⁶⁰ *Ibid.* p. 23 - 24

- *Motivar al usuario y al personal de la biblioteca en actividades de formación y de actualización.*⁶¹

La línea de Servicios Bibliotecarios contiene siete asignaturas⁶², no se encontró ninguna asignatura llamada Formación de usuarios, sólo se enuncian cinco pues en las cuales se localizó información relativa a la formación de usuarios:

Servicios Bibliotecarios				
Fundamentos de los servicios de información 1er semestre	Servicios Bibliotecarios y de información 4° semestre	Consulta I 5° semestre	Consulta II 6° Semestre	Usuarios de la Información 7° semestre

Es pertinente mencionar que en el caso de los planes de estudio del Colegio de Bibliotecología de la Universidad Nacional Autónoma de México, se optó por eliminar los elementos: **Actividades de aprendizaje y Criterios de acreditación**, ya que estos no enunciaban conceptos que proporcionaran una idea sobre cómo llevar a cabo determinadas actividades de aprendizaje o formas de evaluación tan desglosadas como las presentó, en el apartado anterior, la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía.

3.2.1. Análisis cuantitativo de la asignatura: Fundamentos de los servicios de información

Objetivo. *“Analizar la relevancia que tienen los servicios de información en el contexto social en que se desarrollen”.*⁶³ Unidad sintáctica consignada es Información, relativa a la categoría del mismo nombre registrando 1 mención con valor de 6 puntos.

⁶¹ *Ibid.* p.23 y 24

⁶² Ver Anexo No.11, Asignaturas analizadas de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información

Temario.

Unidad 1 *La sociedad y la información*. La unidad sintáctica consignada es Información, relativa a la misma categoría con 2 menciones y 9 puntos, ya que se encuentra tanto en el nombre de la unidad como en un subtema. En esta unidad se visualiza la información desde la perspectiva de su papel en la sociedad. El total de menciones es 2 con un valor de 9 puntos.

Unidad 2 *Las políticas socio-económicas y culturales*. Consigna la unidad sintáctica Información, relativa a la categoría del mismo nombre con 2 menciones y un valor de 8 puntos. Aquí se ofrece el punto de vista del Estado con relación a la información que requiere un país para su desarrollo, incluyendo las políticas en materia de información. En esta unidad se consignaron 2 menciones con un valor de 8 puntos.

Unidad 3 *Tipos de comunidades*. Se consigna bajo la unidad sintáctica Comunidades, relativa a la categoría de Usuarios con un total de 8 menciones y un valor de 33 puntos, ubicadas en la unidad y en siete subtemas. En esta unidad se ofrece una visión global de todo tipo de comunidades que demandan servicios de información a sus bibliotecas o unidades de información. El total de menciones fue de 8 menciones con un valor de 33 puntos.

Unidad 4 *Servicios bibliotecarios y de información*. La unidad sintáctica es Información relativa a la categoría del mismo nombre, consignando 4 menciones con un valor de 17 puntos, las cuales aparecen en la unidad y tres subtemas. Los contenidos temáticos se orientan a presentar la información en su rol social, abarcando desde sus principios, características y la relación que existe con los servicios bibliotecarios. El total de menciones es de 4 con un valor de 17 puntos.

⁶³ *Ibid.* p.95

Unidad 5 *Recursos humanos para los servicios bibliotecario y de información*. Consigna la unidad sintáctica Información, con 2 menciones y valor total de 9 puntos. En esta unidad se contemplan las características, actitudes y aptitudes que debe reunir el personal destinado al área de servicios bibliotecarios y de información. El total de menciones fue de 2 con un valor de 9 puntos.

Bibliografía básica y complementaria.

Las unidades sintácticas consignadas fueron: Usuario con 2 menciones y un valor de 2 puntos, Comunidades con 1 mención y 1 punto de valor relativas a la categoría de Usuario, además de la unidad sintáctica Información con 4 menciones y un valor de 4 puntos, otra unidad sintáctica fue Medios de comunicación de la información con 1 mención y 1 punto de valor, ambas relativas a la categoría de Información. Es importante mencionar que consigna documentos interesantes para el tema que nos ocupa, algunos ejemplos son: *"La importancia de la relación usuario - bibliotecólogo: tecnología, perfil profesional del bibliotecólogo y el usuario"*, *"El manejo de información sobre cultura popular: una estrategia de la biblioteca pública para estimular el acceso al conocimiento y apoyar procesos de alfabetización"*. El total de menciones en este apartado es de 8 con un valor de 8 puntos.

En esta asignatura se ofrece una visión de la información, bajo diferentes enfoques: la sociedad, el Estado, la comunidad y la biblioteca, así como de los servicios que debe ofrecer ésta última desde la perspectiva tradicional y electrónica a la sociedad en general, cerrando así todo un cuadro destinado a darle un sustento al estudiante de bibliotecología de la UNAM. El total de menciones de la asignatura fue de 27 con un valor de 90 puntos⁶⁴.

⁶⁴ Ver Anexo No. 12 Cuadros de resultados por unidad de análisis de las asignaturas correspondientes a la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información: **Cuadro No. VI Fundamentos de los servicios de información.**

**3.2.2. Análisis cualitativo de las categorías encontradas
en la asignatura: Fundamentos de los servicios
de información .**

- *Usuario.* Consigna un valor total de 36 puntos, en las siguientes unidades sintácticas: Usuario consigna 2 puntos en el elemento Bibliografía Básica, la siguiente unidad sintáctica Comunidades con 33 puntos en el elemento Temario más 1 punto en la Bibliografía básica.
- *Información.* Consigna 54 puntos en los elementos de: Objetivo de la asignatura con 6 puntos, Temario con 43 puntos y la Bibliografía básica con 5 puntos, también fue consignada la unidad sintáctica Medios de Comunicación de la información con 1 punto de valor en el elemento Bibliografía Básica.

Resulta pertinente rescatar el objetivo general que dice *“Analizar la relevancia que tienen los servicios de información en el contexto social en que se desarrollen.”* En comparación con el temario y la bibliografía sí corresponden, ofrecen una de lo que son los tipos de comunidades, tales como la rural, la científica, la académica, etc., y el papel que tienen que desarrollar las bibliotecas y servicios de información que los atienden.

**3.2.3. Análisis cuantitativo de la asignatura:
Servicios bibliotecarios y de información**

Objetivo.

“Analizar los servicios bibliotecarios y de información que se ofrecen en diferentes tipos de unidades de información. Diseñar servicios bibliotecarios y de información para diferentes tipos de unidades de información”⁶⁵. Corresponden a la unidad sintáctica Información,

⁶⁵ Ver Anexo No. 11

relativa a la categoría de Información 4 menciones con un valor de 24 puntos. En esta asignatura se pretende mostrar la variedad de servicios que se ofrecen en las bibliotecas y unidades de información. El total de menciones en este apartado es de 4 con un valor de 24 puntos.

Temario.

Unidad 1 *Servicios bibliotecarios y de información.* La unidad sintáctica consignada es nuevamente Información, relativa a la categoría del mismo nombre con una mención y un valor de 5 puntos. En esta unidad se definen los conceptos de servicios bibliotecarios y de información. El total registrado es 1 mención con un valor de 5 puntos.

Unidad 2 *Elementos para el diseño de los servicios bibliotecarios y de información.* Se consigna la unidad sintáctica Información, relativa a la categoría del mismo nombre con una mención y un valor de 5 puntos. Otra unidad sintáctica consignada es Usuario, relativa a la categoría del mismo nombre con 2 menciones y un valor de 8 puntos. Esta unidad presenta los elementos que participan en el diseño de los servicios bibliotecarios y de información que van desde los usuarios, colecciones, servicios, recursos e instalaciones. El total de la unidad fue de 3 menciones con un valor de 13 puntos.

Unidad 3 *Colecciones.* Se consigna la unidad sintáctica Audiovisuales con 1 mención y 4 puntos de valor correspondiente a la categoría de Medios didácticos. Esta unidad orienta sus contenidos a mostrar al estudiantes la tipología de las diferentes colecciones que puede tener una biblioteca. El total es de 1 mención con 4 puntos.

Unidad 4 *Servicios.* La unidad sintáctica es Información, relativa a la categoría del mismo nombre consignando 1 mención con 4 puntos. Esta unidad presenta los

servicios más comunes que ofrecen las bibliotecas. El total es de 1 mención de 4 puntos.

Unidad 5 *Instalaciones para los servicios bibliotecarios y de información*. La unidad sintáctica consignada es Información, relativa a la categoría del mismo nombre con 1 mención y un valor de 5 puntos. Se le ofrece al estudiante una visión de los requerimientos físicos con que debe contar la biblioteca, para hacer frente a la demanda de servicios bibliotecarios y de información. El total consignado es de 1 mención con un valor de 5 puntos.

Unidad 6 *Factores a considerar para la implementación de servicios bibliotecarios y de información*. La unidad sintáctica consignada es Información, relativa a la categoría del mismo nombre, con una mención y un valor de 5 puntos. Se da énfasis a los recursos humanos y materiales como elementos determinantes en la implementación de servicios. El total consignado es de 1 mención con un valor de 5 puntos.

Unidad 7 *Tendencias de los servicios bibliotecarios y de información*. Se consigna la unidad sintáctica Información relativa a la categoría del mismo nombre con 1 mención y 5 puntos. Resalta el contenido de esta unidad que ofrece las tendencias en materia de servicios bibliotecarios digitales, generando así una fuerte necesidad de formación de usuarios para hacer uso de estos nuevos servicios. El total fue de 1 mención y 5 puntos de valor.

Bibliografía básica y complementaria.

Las unidades sintácticas consignadas en la Bibliografía complementaria son Usuario con una 1 mención y un punto de valor, relativa a la categoría del mismo nombre, además la unidad sintáctica Técnicas de la formación de usuarios, relativa a la categoría del mismo nombre con 1 mención y 1 punto de valor. La obra que sobresale para motivos de este estudio es *“Formación de usuarios para estudiantes*

universitarios: una experiencia con metodología participativa". Además que los textos sugeridos se enfocan a la biblioteca universitaria. El total de menciones en la bibliografía complementaria fue de 2 con un valor de 2 puntos.

El total de menciones alcanzó un total de 15 con un valor de 67 puntos⁶⁶.

3.2.4. Análisis cualitativo de las categorías consignadas en la asignatura: Servicios bibliotecarios y de información

- ❑ *Usuario*. Consigna 9 puntos de valor en la unidad sintáctica Usuario consigna 8 puntos en el elemento Temario y 1 punto en la Bibliografía complementaria.
- ❑ *Información*. Consigna 53 puntos. En la unidad sintáctica Información en los elementos Objetivo de la asignatura con 24 puntos, Temario con 29 puntos. Esta asignatura resulta rica en contenidos orientados hacia el tema de la información que se le proporcionan al estudiante de bibliotecología para que él sea capaz de analizar dicho elemento bajo la óptica de los servicios bibliotecarios y de información, que abarca desde los conceptos básicos, las partes que lo integran, las colecciones necesarias para ofrecer servicios, los recursos necesarios para su puesta en marcha terminando con el enfoque hacia las nuevas tecnologías en materia de información.
- ❑ *Técnicas de la formación de usuarios*. Consignó en la unidad sintáctica Técnicas de la formación de usuarios con 1 punto de valor. En el elemento Bibliografía complementaria, se menciona un texto relativo al tema que nos ocupa.

⁶⁶ Ver Anexo No. 12 Cuadros de resultados por unidad de análisis de las asignaturas correspondientes a la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información: **Cuadro No. VII Servicios bibliotecarios y de información.**

- ❑ *Medios didácticos.* Consignó en la unidad sintáctica de Audiovisuales 4 puntos de valor, en el Temario bajo colecciones que tiene una biblioteca que ofrece servicios bibliotecarios y de información.

Recordando el objetivo general que dice "*Analizar los servicios bibliotecarios y de información que se ofrecen en diferentes tipos de unidades de información. Diseñar servicios bibliotecarios y de información para diferentes tipos de unidades de información*" en comparación con el temario y la bibliografía sí presentan al estudiante de bibliotecología aspectos que conforman los servicios bibliotecarios y de información pues incluyen conceptos, tipos, elementos, servicios, instalaciones, diseños y tendencias actuales para brindar servicios con una orientación digital, este último aspecto llama nuestra atención pues es el punto de arranque hacia considerar la demanda de formación de usuarios que deseen utilizar los servicios con orientación digital, los cuales son vitales para el usuario.

3.2.5. Análisis cuantitativo de la asignatura:

Consulta I

Temario.

Unidad 1 *Consulta.* Las unidades sintácticas consignadas son: Información con 1 mención y 4 puntos de valor, relativa a la categoría Información, además de las unidades sintácticas Orientación e Instrucción, relativas a la categoría de Niveles de Formación de Usuarios, consignando 2 menciones con 8 puntos. En esta unidad se le presentan al estudiante de bibliotecología y de estudios de la información el concepto del servicio de consulta, su importancia en el trabajo de la biblioteca, la organización y administración de este servicio incluyendo su personal. Para motivos de la investigación sobresalen los contenidos orientados a presentar dos niveles de formación de usuarios (Orientación e Instrucción), bajo la óptica de

funciones del departamento o sección de consulta. El total de menciones en esta unidad es de 3, con un valor de 12 puntos.

Unidad 2 *Usuarios*. La unidad sintáctica consignada fue Usuarios, relativa a la categoría del mismo nombre con 3 menciones y un valor de 13 puntos; la siguiente unidad sintáctica fue Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica), relativa a la categoría de Etapas para diseñar programas de formación de usuarios consignando 1 mención con un valor de 4 puntos, además de la unidad sintáctica Búsqueda de la información relativa a la categoría de Información con 1 mención y un valor de 4 puntos. La unidad que nos ocupa presenta al estudiante los tipos de usuarios, de ello se desprende la necesidad de formarlos en el uso de recursos de información electrónica que tiene a su disposición, además de ofrecer contenidos temáticos relativos a los procesos de entrevista y la estrategia de búsqueda sobre los tópicos de interés del usuario. El total de menciones en esta unidad fue de 5 menciones con un valor de 21 puntos.

Unidad 3 *Fuentes de información*. La unidad sintáctica consignada fue Información, relativa a la categoría del mismo nombre, con 1 mención y 5 puntos. Se ofrecen los tipos de fuentes de información que se utilizan en el servicio de consulta. El total es de 1 mención con 5 puntos de valor.

Unidad 4 *Obras de consulta*. Se consignó la unidad sintáctica Audiovisuales con 1 mención y 4 puntos, relativa a la categoría de Medios didácticos. En esta unidad se presentan las obras de consulta como son: enciclopedias, directorios, anuarios, estadísticas y bibliografías entre otras. En total es de 1 mención y 4 puntos de valor.

A lo largo de esta unidad se proporcionan conocimientos teóricos relativos a los dos niveles de formación de usuarios y la necesidad de formarlos para el manejo

de fuentes de información que se encuentran en el área de Consulta de la biblioteca. El total de menciones consignadas fue 10 con un valor de 42 puntos⁶⁷.

3.2.3.1. Análisis cualitativo de las categorías consignadas en la asignatura: Consulta I

- *Usuario.* Consigna 13 puntos, en la unidad sintáctica del mismo nombre que la categoría, por lo que refleja que aparece como una unidad y dos subtemas en el elemento Temario. En la unidad 2 se enfoca al usuario y sus diferentes tipos, esa información le será de utilidad a lo largo de su ejercicio profesional.
- *Información.* Consigna 13 puntos, en las unidades sintácticas: Información en el Temario con 2 menciones y 9 puntos de valor, la siguiente unidad sintáctica Búsqueda de la información consigna 4 puntos. En la unidad 3 se le presentan las diferentes fuentes de información y la unidad 2 ofrece la búsqueda de la información de acuerdo al tópico de interés del usuario.
- *Niveles de formación de usuarios.* Consigna 8 puntos en las unidades sintácticas: Orientación e Instrucción en el elemento Temario, es pertinente indicar que se ubican en la unidad 1 donde se presentan los diferentes niveles de formación de usuarios, bajo la óptica del servicio de consulta.
- *Etapas para diseñar programas de la formación de usuarios.* Consignó 4 puntos, en la unidad sintáctica Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica) en el elemento Temario, por medio de la cual se le ofrecerán elementos teóricos que le permitan al estudiante de bibliotecología identificar las necesidades de la formación de usuarios en el ejercicio profesional.

⁶⁷ Ver Anexo No. 12 Cuadros de resultados por unidad de análisis de las asignaturas correspondientes a la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información: **Cuadro No. VIII Consulta I.**

- *Medios didácticos.* Consignó 4 puntos, en la unidad sintáctica Audiovisuales en el elemento Temario correspondiente a la cuarta unidad donde se presentan los diferentes tipos de obras de consulta que van desde los diccionarios, enciclopedias, anuarios hasta las bibliografías especializadas por área del conocimiento.

Continuando con el análisis de esta asignatura, se retoma el objetivo general que dice "*Analizar los principios que rigen el proceso de consulta y conocer las estructuras y características de las fuentes impresas y electrónicas empleadas en la prestación de este servicio*" en comparación con el temario y la bibliografía sí presentan al estudiante de bibliotecología aspectos que conforman el servicio de consulta y las fuentes de información tanto impresas como electrónicas para proporcionar este servicio. Se destaca que ofrece contenidos teóricos de interés como son: usuarios, información, etapas y técnicas de la formación de usuarios.

3.2.7. Análisis cuantitativo de la asignatura: Consulta II.

Temario.

Unidad1 *Los recursos electrónicos de consulta.* Las unidades consignadas son: información relativa a la categoría del mismo nombre con 2 menciones y un valor de 8 puntos, además de Usuario relativo a la categoría del mismo nombre con 1 mención y 4 puntos y por último la unidad sintáctica Búsqueda de la información con 1 mención y 4 puntos. En esta unidad se presenta un panorama de la historia de los recursos electrónicos en el servicio de consulta, su infraestructura, los sistemas de información nacionales e internacionales para terminar con el acceso para el usuario, tema importante en nuestra investigación. El total de menciones fue de 4 con 16 puntos.

Unidad 5 *Búsqueda y recuperación de información a través de medios electrónicos*. Se consignó la unidad sintáctica Información relativa a la categoría del mismo nombre con 2 menciones y un valor de 9 puntos, además de la unidad sintáctica Búsqueda de la información con 4 menciones y 17 puntos. De otras categorías se consignó la unidad sintáctica Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica), relativa a la categoría de Etapas para diseñar programas de formación de usuarios con 1 mención un valor de 4 puntos. Esta unidad presenta las actividades a realizar para llevar a cabo los procesos de búsqueda y recuperación de información en los medios electrónicos. El total de menciones fue de 7 con un valor de 30 puntos.

Unidad 6 *Servicios de consulta a grupos especiales*. Las unidades sintácticas consignadas fueron: Usuarios, relativa a la categoría del mismo nombre con 2 menciones de 8 puntos. En esta unidad se le da especial atención a los usuarios que pertenecen a grupos especiales como pueden ser adultos, personas con deficiencias especiales tales como enfermos, con determinadas habilidades psicomotoras, con problemas de aprendizaje etc., así como su separación de acuerdo a la edad. El total de menciones fue de 2 con un valor de 8 puntos.

Unidad 7 *Planeación del servicio de consulta*. La unidad sintáctica consignada es Información con 2 menciones y un valor de 8 puntos, relativa a la categoría del mismo nombre. Toda esta unidad fue destinada a la planeación del servicio de consulta abarcando conceptos que van desde las políticas, los recursos humanos, el cronograma de actividades, los servicios de información contratados para atender la demanda de la comunidad, etc. El total es de 2 menciones y 8 puntos.

Unidad 8 *La evaluación del servicio de consulta*. La unidad sintáctica consignada es Información con 1 mención y 4 puntos de valor. Esta unidad se enfoca a la

evaluación de los elementos que conforman el servicio de consulta. El total fue de 1 mención y 4 puntos.

Esta unidad se enfoca hacia los recursos de información electrónica, los contenidos de interés para esta investigación fueron los procesos de búsqueda y recuperación de información y los usuarios. En esta asignatura el total de menciones fue de 16 con un valor total de 66 puntos.⁶⁸

3.2.8. Análisis cualitativo de las categorías encontradas en la asignatura: Consulta II

- *Usuario.* Consigna 12 puntos, en la unidad sintáctica del mismo nombre que la categoría, por lo que refleja que aparece como subtemas en el elemento Temario. La unidad 7 se enfoca al usuario, de acuerdo a grupos especiales.
- *Información.* Consigna 50 puntos, en las unidades sintácticas: Información en los elementos del Temario con 29 puntos de valor. En las unidades 2 y 5 se le presentan por una parte los recursos electrónicos de consulta y los procedimientos para la búsqueda y recuperación de información a través de medios electrónicos, destinados a ofrecer un panorama completo al estudiante de bibliotecología.
- *Etapas para diseñar programas de la formación de usuarios.* Consignó 4 puntos en la unidad sintáctica Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica) en el elemento Temario, lo que nos indica que aparecen como subtemas. Es en la unidad 5 donde se presentan aspectos relativos a esta unidad sintáctica, gracias a los cuales el estudiante de bibliotecología podrá identificar las necesidades de información de usuarios en el ejercicio profesional.

⁶⁸ Ver Anexo No. 12 Cuadros de resultados por unidad de análisis de las asignaturas correspondientes a la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información: **Cuadro No. IX Consulta II.**

Como parte del análisis de esta asignatura, se enuncia nuevamente el objetivo general que dice "*Analizar los recursos y servicios electrónicos para la prestación del servicio de consulta*" en comparación con los contenidos, subtemas y bibliografía, me percate de que presentan al estudiante de bibliotecología aspectos que conforman el servicio de consulta especializado, así como el manejo de fuentes de información especializadas tanto impresas como electrónicas para proporcionar un servicio destinado a unidades de información con niveles específicos de información. Se destaca que ofrece contenidos teóricos de interés como son: usuarios, información y etapas de la formación de usuarios.

3.2.9. Análisis cuantitativo de la asignatura: Usuarios de la Información

Objetivo.

*"Valorar la importancia del conocimiento del usuario en los servicios bibliotecarios y de información a través de la determinación de su tipología, características, necesidades, comportamiento en la búsqueda de información y de su satisfacción."*⁶⁹ Las unidades sintácticas registradas son: Usuarios, relativa a la categoría del mismo nombre con 1 mención y un valor de 6 puntos; posteriormente Información con 2 menciones y Búsqueda de información con 1 mención, ambas relativas también a la categoría del mismo nombre con 18 puntos. Por último la unidad sintáctica Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica) de la categoría Etapas para diseñar programas de formación de usuarios, con una mención y un valor de 6 puntos. En esta unidad se establece el lazo de comunión entre los usuarios y los bibliotecarios, mostrando que para que exista ese nivel de comunicación el personal de la biblioteca debe conocer a sus

⁶⁹ Ver Anexo No. 12

usuarios y elaborar sus perfiles de información a fin de lograr su satisfacción en la prestación de los servicios. El total de menciones fue de 5 con un valor de 30 puntos.

Temario.

Unidad 1 *El usuario*. Se consigna la unidad sintáctica de Usuario, relativa a la categoría del mismo nombre con 1 mención y un valor de 5 puntos. En esta unidad se ofrece la conceptualización del usuario, sus características y la tipología enmarcada bajo el tipo de biblioteca. El total fue de 1 mención y 5 puntos de valor.

Unidad 2 *Comunidades de usuarios*. Las unidades sintácticas consignadas fueron: Usuarios, relativa a la categoría del mismo nombre con 2 menciones y un valor de 9 puntos. También la unidad sintáctica comunidades con 2 menciones y un valor de 9 puntos. En esta unidad el alumno podrá conocer las comunidades y sus características incluyendo su contexto y límites de unas y otras. El total de menciones fue de 4 con un valor de 18 puntos.

Unidad 3 *Necesidades de información*. Se consigna la unidad sintáctica Información relativa a la categoría del mismo nombre con 1 mención y un valor de 5 puntos. La unidad sintáctica Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica), relativa a la categoría Etapas para diseñar programas de formación de usuarios, consignando 2 menciones con 9 puntos. A lo largo de la unidad el estudiante identificará el concepto, los aspectos teóricos y los elementos que le servirán para diseñar un estudio de usuarios, que viene a ser una etapa previa para la formación de usuarios. El total de menciones fue de 3 con un valor de 14.

Unidad 4 *Comportamiento en la búsqueda de información*. Consignando las siguientes unidades sintácticas: Búsqueda de información, relativa a la categoría de Información con 1 mención y 5 puntos. Además de la unidad sintáctica

Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica), relativa a la categoría Etapas para diseñar programas de formación de usuarios, consignando 1 mención y 5 puntos y por último la unidad sintáctica Usuario con 1 mención y 4 puntos de valor relativa a la categoría del mismo nombre. En esta unidad se ofrecerán al estudiante los parámetros para realizar estudios relativos al comportamiento de los usuarios, que más tarde pudieran ser la justificación para desarrollar programas de formación de usuarios como una actividad cotidiana en la biblioteca. El total de menciones de esta unidad fue de 3 menciones con 13 puntos de valor.

Unidad 5 *Satisfacción de necesidades de información*. La unidad sintáctica consignada es Información, relativa a la categoría del mismo nombre consignando 2 menciones y 9 puntos. Además de la unidad sintáctica Usuario, relativa a la categoría del mismo nombre con 2 menciones y un valor de 8 puntos. Esta unidad se enfoca a medir la satisfacción del usuario, presentando el diseño, el método y la forma para evaluarla. El total de menciones es de 4 con un valor de 17 puntos.

Unidad 6 *El usuario y el planeamiento de los servicios bibliotecarios y de información*. Las unidades sintácticas consignadas fueron Usuario, relativa a la categoría del mismo nombre con 5 menciones y 21 puntos, la siguiente unidad sintáctica fue Información, relativa a la categoría del mismo nombre con 4 menciones y 17 puntos. Además de la unidad sintáctica Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica), relativa a la categoría Etapas para diseñar programas de formación de usuarios, consignando 1 mención y 4 puntos. Es aquí donde la filosofía del trabajo bibliotecario se orienta al usuario para crear nuevos servicios. El total de menciones fue de 10 con un valor de 46 puntos.

Bibliografía básica y complementaria.

Las unidades sintácticas consignadas en la Bibliografía básica fueron en la categoría de Usuario, la primera fue Usuario, con 3 menciones y 3 puntos, Población académica con 1 mención y 1 punto, Investigadores con 3 menciones y 3 puntos, y Comunidades con 2 menciones y 2 puntos. En la siguiente categoría Información se encontraron: Información con 9 menciones y 9 puntos de valor, Búsqueda de información con 1 mención y 1 punto. En la categoría de Etapas para diseñar programas de formación de usuarios se encontraron dos unidades sintácticas consignadas, la primera es Etapas para diseñar programas de formación de usuarios con 1 mención y 1 punto de valor, Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica), relativa a la categoría Etapas para diseñar programas de formación de usuarios, consignando 9 menciones y 9 puntos, dando un total de 29 menciones y 29 puntos de valor.

En la Bibliografía complementaria se consignaron las siguientes unidades sintácticas: Usuario, relativa a la categoría del mismo nombre con 4 menciones y 4 puntos; bajo la categoría de Información se consignó la unidad sintáctica del mismo nombre con 4 menciones y 4 puntos de valor. La última categoría fue Etapas para diseñar programas de formación de usuarios, consignando 3 menciones y 3 puntos, en la unidad sintáctica Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica). El total consignado en la bibliografía complementaria fue de 11 menciones y 11 puntos de valor.

Se incluye un amplio número de documentos relativos a las necesidades de información, sobresalen: *“Una aproximación a lo que son las necesidades de información. Las necesidades de información de las comunidades científicas dentro del Programa de Formación de Recursos Humanos en Servicios Bibliotecarios y de información para la integración de la Red de Bibliotecas del Subsistema de Humanidades y Ciencias Sociales”*. *“Surgimiento y manifestación de las necesidades de información de los investigadores”*, y una obra de un organismo internacional que establece

lineamientos para llevar a cabo estudios del usuario denominados: *“Directrices para los estudios relativos a los usuarios de la información (versión experimental) /UNISIST*. El total de menciones de la Bibliografía Básica y de la Bibliografía complementaria alcanzó las 40 con un valor también de 40 puntos.

El total de menciones consignadas en esta unidad fue de 70 menciones con 179 puntos de valor.⁷⁰

3.2.10. Análisis cualitativo de las categorías consignadas en la asignatura: Usuarios de la Información

- *Usuario*. Consigna 75 puntos, en las unidades sintácticas: Usuario con 60 puntos, que aparece en los elementos de Objetivo de la asignatura 6 puntos, en el Temario 47 puntos, en la Bibliografía básica 3 puntos y en la Bibliografía complementaria 4 puntos, la siguiente unidad sintáctica consignada fue Investigadores con 3 puntos de valor en la Bibliografía Básica, para terminar con la unidad sintáctica Comunidades con 11 puntos de valor consignada en el elemento Temario 9 puntos y en la Bibliografía básica 2 puntos. En esta asignatura el usuario tiene un alto valor pues se dedica a él, desde varias perspectivas además de que consigna por primera vez en la muestra del Colegio de Bibliotecología de la UNAM, las unidades sintácticas de Población académica, Población escolar e investigadores en los elementos Bibliografía básica y complementaria de ahí se muestra que la bibliografía presentada cuenta con un número representativo de documentos de los temas presentados.

⁷⁰ Ver Anexo No. 12 Cuadros de resultados por unidad de análisis de las asignaturas correspondientes a la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información: **Cuadro No. X Usuarios de la información.**

- *Información*. Consigna 68 puntos, en las unidades sintácticas: Información en los elementos de Objetivo de la asignatura con 12 puntos, en el Temario con 31 puntos de valor, en la Bibliografía básica 9 puntos y en la Bibliografía complementaria con 4 puntos, la siguiente unidad sintáctica Búsqueda de la información que consignó en los elementos de Objetivo de la asignatura con 1 mención y 6 puntos, en el Temario con 5 puntos de valor, en la Bibliografía básica 1 punto de valor. De la mano del usuario va el tema de la información la cual se encuentra bien sustentada en las unidades y subtemas, sin dejar de lado la bibliografía básica y la complementaria todo ello con objeto de ofrecer al estudiante de bibliotecología una visión dirigida a establecer un lazo de unión entre el usuario y la información.
- *Etapas para diseñar programas de formación de usuarios*. Consignó 36 puntos, en las unidades sintácticas: Etapas para diseñar programas de la formación de usuarios en la Bibliografía básica con 1 punto, la siguiente unidad sintáctica fue Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica) en el elemento Objetivo de la asignatura con 6 puntos de valor y en el elemento Temario con 17 puntos, lo que nos indica que aparecen en una unidad y tres subtemas, en el elemento Bibliografía básica con 9 puntos y en el elemento Bibliografía complementaria con 3 puntos. En esta asignatura se le destina la 3 unidad a las necesidades de información, para lo cual se ofrece una amplia bibliografía tanto básica como complementaria; gracias a los cuales el estudiante de bibliotecología podrá identificar las necesidades de información de usuarios en el ejercicio profesional.

Al retomar el objetivo general que dice "*Valorar la importancia del conocimiento del usuario en los servicios bibliotecarios y de información a través de la determinación de su tipología, características, necesidades, comportamiento en la búsqueda de información y de su satisfacción*" en comparación con el temario y la bibliografía, nos percatamos de que presentan al estudiante de bibliotecología

aspectos teóricos para conocer al usuario, determinar los diferentes tipos de comunidades, sus necesidades de información, el comportamiento en la búsqueda de información de acuerdo con su perfil, no incluye elementos sobre como diseñar programas de formación de usuarios.

La asignatura relativa a Usuarios de la Información se enfoca a los estudios de usuarios para determinar necesidades, comportamiento en la búsqueda de la información y satisfacción; sin embargo, sobre el tema que nos ocupa no presenta elementos de la formación de usuarios y por consiguiente la bibliografía vista de forma global no trata el tema, más allá de dos o tres documentos destinados a nuestro tema de investigación en dos asignaturas: Fundamentos de los servicios de información y Servicios bibliotecarios y de información.

3.2.11. Análisis global cualitativo de las Asignaturas analizadas en la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información del Colegio de Bibliotecología dependiente de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional Autónoma de México

En este apartado presentaremos el análisis global cualitativo de las categorías de todas las asignaturas analizadas anteriormente⁷¹ (ver cuadro Concentrado UNAM).

USUARIO. Alcanzó un total de 145 puntos de valor. La unidad sintáctica Usuario tuvo 96 puntos la más alta de todas las unidades sintácticas de esta categoría. La asignatura con mayor puntaje fue Usuarios de la información, además consigna por primera vez la unidad sintáctica Población académica en el análisis realizado.

⁷¹ Ver Anexo 13. Cuadro Concentrador de resultados de las asignaturas correspondientes al Colegio de Bibliotecología. **Cuadro No. XI Análisis Cualitativo Global - UNAM.**

INFORMACIÓN. Alcanzó 238 puntos, distribuidos en las unidades sintácticas de Información con 200 y Búsqueda de la información con 37, lo que confirma que el enfoque destinado a la información, vista como un elemento teórico se encuentra fuertemente sustentada en los elementos analizados: objetivo de la asignatura, temario, actividades de aprendizaje, criterios de acreditación, bibliografía básica y complementaria, en las asignaturas de la línea de servicios. Las asignaturas con mayor puntaje son: Usuarios de la información, Fundamentos de los servicios de información y Servicios bibliotecarios y de información.

NIVELES DE FORMACIÓN DE USUARIOS. Tuvo un total de 8 puntos de valor. Las unidades sintácticas fueron: Instrucción y Orientación, ambas consignadas en la asignatura de Consulta I. Los conocimientos relativos a los niveles de formación que intervienen en los programas de formación de usuarios son proporcionados por los maestros de esta asignatura pues en la UNAM existe libertad de cátedra.

ETAPAS PARA DISEÑAR PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS. Alcanzó 44 puntos. La unidad sintáctica con un mayor puntaje es: Determinar el perfil de necesidades de información y formación del usuario meta (evaluación diagnóstica) con 43 puntos; de los cuales en la asignatura Usuarios de la información se consignan 35 puntos, mientras que las asignaturas Consulta I y Consulta II presentan contenidos temáticos, pero no bibliografía. Sin embargo los conocimientos teóricos ofrecidos al estudiante deben ser ampliados bajo la teoría de la formación de usuarios en la asignatura Usuarios de la Información.

TÉCNICAS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS. Tuvo 1 punto en la unidad sintáctica Técnicas de la formación de usuarios en la asignatura Servicios bibliotecarios y de información.

MEDIOS DIDÁCTICOS. Consignó 8 puntos, en la unidad sintáctica Audiovisuales en dos asignaturas: Servicios bibliotecarios y de información y Consulta I.

3.2.12. Inferencias de las asignaturas analizadas

Inferencias de la asignatura: Fundamentos de los servicios de información

La categoría Usuario consideró la unidad sintáctica Comunidades.

La categoría Información sólo utilizó dos unidades sintácticas de cinco.

La unidad sintáctica Información consignó el más alto puntaje.

La unidad sintáctica Medios de comunicación de la información consigna un texto.

Inferencias de la asignatura Servicios bibliotecarios y de información

La unidad sintáctica Usuarios se encuentra adecuadamente sustentada.

La unidad sintáctica de Información no consignó ningún documento, aunque obtuvo 53 puntos en los otros elementos analizados.

La unidad sintáctica Técnicas de la formación de usuarios consignó un documento.

La unidad sintáctica Audiovisuales consignó un subtema, pero los contenidos se orientan desde la perspectiva de tipo de colecciones, sin embargo el presente estudio se dirige a ver los audiovisuales bajo la óptica de medios didácticos.

Inferencias de la asignatura Consulta I

Las unidades sintácticas Usuario e Información consignaron un buen número de puntos de valor.

La categoría Usuario sólo considera una unidad sintáctica de ocho.

Las unidades sintácticas Orientación e Instrucción presentan contenidos temáticos, pero no bibliografía que los sustente.

La unidad sintáctica Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica) ofrece un subtema.

La categoría Medios didácticos consignó la unidad sintáctica Audiovisuales, bajo la óptica de tipo de material.

Inferencias de la asignatura Consulta II

La categoría Información utilizó dos unidades sintácticas de cinco, sus contenidos temáticos se ven reflejados en toda la asignatura.

La unidad sintáctica Información obtuvo el valor más alto de todas las unidades sintácticas analizadas en esta asignatura.

La unidad sintáctica Búsqueda de información fue la segunda con un mayor puntaje.

La categoría Etapas para diseñar programas de formación de usuarios sólo registro una unidad sintáctica de diez.

Inferencias de la asignatura Usuarios de la información

La unidad sintáctica Población académica es consignada por primera vez en el análisis de contenido del Colegio de Bibliotecología de la UNAM.

La unidad sintáctica Comunidades consignó puntos en los elementos de Temario y Bibliografía.

Las unidades sintácticas Usuarios, Información, Búsqueda de la información y Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica) se encuentran adecuadamente sustentadas.

Las categorías Usuarios e Información, consignaron un alto número de puntos; su comportamiento se mantuvo superior al de la asignatura Consulta II.

A continuación pasaremos a la siguiente escuela.

3.3. La Escuela de Bibliotecología e Información de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí

La Escuela de Bibliotecología e Información de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí fue creada en 1980, sus planes se modificaron en 1988 y 1995; ofrece la carrera de Licenciado en Bibliotecología e Información y su mapa curricular⁷² cuenta con cinco ejes básicos:

- A. Fundamentos,
- B. Análisis y organización de la información,
- C. Servicios de información,
- D. Economía y administración de la información y
- E. Tecnología de información.

Dentro del perfil de egreso⁷³ se enlista una serie de actividades a desarrollar. Pero para los propósitos de la presente investigación sólo consigné: "*8. formar usuarios en el manejo y uso de la información*"⁷⁴, demuestra que sí se tiene contemplado su papel en la sociedad como formador de usuarios.

Cabe aclarar que el plan de estudios en su mayoría no presenta el temario desglosado, generalmente sólo menciona los títulos de las unidades, declarando el objetivo específico de cada unidad, por medio del cual se pudo derivar el análisis realizado, sin embargo cuando se llegaron a presentar subtemas, se consideraron como tales.

⁷² Ver Anexo 14, Mapa curricular de la Licenciatura en Bibliotecología e Información de la Escuela de Bibliotecología e Información dependiente de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí.

⁷³ Ver Anexo 15 Perfil de Egreso de Licenciatura en Bibliotecología e Información de la Escuela de Bibliotecología e Información de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí

⁷⁴ Plan de estudios de la Licenciatura en Bibliotecología e Información. México: UASLP, p. 20

El elemento de Criterios de Acreditación no es considerado para motivos de este estudio, debido a que sólo presentan porcentajes en los aspectos como investigaciones, ensayos, resúmenes participaciones y asistencia.

Dentro de la línea de Servicios de Información⁷⁵ sólo se analizaron tres asignaturas:

Servicios de Información		
Usuarios de la información 5° semestre	Servicios de información I 6° semestre	Servicios de información II 7° semestre

3.3.1. Análisis cuantitativo de la asignatura: Usuarios de la Información

Objetivo.

*"Identificar las características y necesidades de información de los usuarios así como diseñar programas de formación de usuarios en el uso de recursos y fuentes de información bajo la óptica de los aspectos socio-psicológicos que los caracterizan."*⁷⁶ Se consignaron las siguientes unidades sintácticas: Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica) con 1 mención y 6 puntos de valor, Etapas para diseñar programas de formación de usuarios con 1 mención y 6 puntos de valor. Otra unidad sintáctica consignada fue Usuario con 2 menciones y 12 puntos relativos a la categoría del mismo nombre, la siguiente categoría Información consignó las unidades sintácticas: Información, con 2 menciones y 12 puntos y Uso y acceso de la información con 1 mención y 6 puntos. El objetivo enmarca desde un principio

⁷⁵ Ver Anexo 16, Asignaturas analizadas en la Licenciatura en Bibliotecología e Información.

⁷⁶ Ver Anexo 16 Usuarios de la información

como punto básico la formación de usuarios destinado al uso de recursos de información electrónica. El total de menciones fue de 7 menciones con 42 puntos de valor.

Temario.

Unidad I *Aspectos socio-psicológicos de los usuarios*. Se consignaron las siguientes unidades sintácticas: Usuario, relativa a la categoría del mismo nombre con 1 mención y 5 puntos, después la unidad sintáctica Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica) de la categoría Etapas para diseñar programas de formación de usuarios con 1 mención y 5 puntos. Esta unidad se orienta hacia determinar la tipología de los usuarios. El total de menciones fue de 2 con 10 puntos.

Unidad II *Estudio de usuarios. Diseño de un perfil de usuarios*. Relativa a la unidad sintáctica Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica) de la categoría Etapas para diseñar programas de formación de usuarios con 2 menciones y 10 puntos, además de la unidad sintáctica Usuario relativa a la categoría del mismo nombre con 2 menciones y 10 puntos. Se analizan cuidadosamente los elementos de un estudio de usuarios, así como la elaboración de un perfil de acuerdo a la unidad de información. El total de menciones en esta unidad fue de 4 menciones con 20 puntos de valor.

Unidad III *Necesidades informativas y solicitudes de usuarios*. La unidad sintáctica consignada fue: Usuario, relativa a la categoría del mismo nombre con 1 mención y 5 puntos. La unidad se dedica a analizar las necesidades de información de los usuarios y el proceso interno que cubren las solicitudes de información hacia el interior de la biblioteca. El total de menciones es de 1 con 5 puntos de valor.

Unidad IV *Método de investigación de las necesidades de información*. Consigna la unidad sintáctica Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica) de la categoría Etapas para diseñar programas de formación de usuarios consignando 1 mención con un valor de 5 puntos y la unidad sintáctica de Información, relativa a la categoría del mismo nombre con 1 mención y un valor de 5 puntos. Se presenta el método de investigación a utilizar en estudios destinados a conocer el nivel de satisfacción de las necesidades de información de los usuarios. El total de las menciones fue de 2 con un valor de 10 puntos.

Unidad V *Función formativa e informativa del servicio de información a los usuarios*. Se consignaron las unidades sintácticas: Usuario, relativa a la categoría del mismo nombre con 1 mención y un valor de 5 puntos, además de la unidad sintáctica Información, relativa a la categoría del mismo nombre con 1 mención y un valor de 5 puntos, la siguiente unidad sintáctica fue Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica) con el mismo puntaje. Se ofrecen aspectos destinados a cubrir la función informativa y formativa de los servicios bibliotecarios. El total de la unidad es de 3 menciones con 15 puntos.

Unidad VI *Formación de usuarios*. Las unidades sintácticas consignadas fueron: Etapas para diseñar programas de formación de usuarios, relativa a la categoría del mismo nombre con 1 mención y 5 puntos, además de la unidad sintáctica Usuario relativo a la categoría del mismo nombre con 1 mención y 5 puntos. El enfoque es presentar al estudiante el diseño de un programa de formación de usuarios en una aplicación de un caso práctico. El total es de 2 menciones con 10 puntos.

Actividades de aprendizaje.

Es pertinente aclarar que para motivos de estudio se consideró como actividades de aprendizaje los productos a generar en cada unidad. Así la unidad sintáctica consignada es Etapas para diseñar programas de formación de usuarios con 1 mención y 3 puntos.

Bibliografía básica.

Las unidades consignadas fueron Usuarios, con 6 menciones y 6 puntos, Población universitaria con 2 menciones y 2 puntos, Investigadores 2 menciones y 2 puntos, todas ellas relativas a la categoría de Usuarios. También se consignó la unidad sintáctica Información, relativa a la categoría del mismo nombre 17 menciones con un valor de 17 puntos. La unidad sintáctica Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica) de la categoría Etapas para diseñar programas de formación de usuarios un total de 12 menciones con 12 puntos. Esta bibliografía ofrece documentos interesantes: *“Las necesidades de información en el área científica”, “Una aproximación a lo que son las necesidades de información”, “El estudio de las necesidades de información”, “Surgimiento y manifestación de las necesidades de información de los investigadores”, “Manual de estudios de usuarios”*. Sin embargo la obra de *“La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior”* no aparece consignada. El total de menciones de este apartado fue de 39 con un valor de 39 puntos.

El total de menciones consignadas en está asignatura fue de 60 con un valor de 144 puntos⁷⁷.

3.3.1.1. Análisis cualitativo de las categorías consignadas en la asignatura: Usuarios de la información

⁷⁷ Ver Anexo No. 17 Cuadros de resultados por unidad de análisis de las asignaturas correspondientes a la Licenciatura en Bibliotecológica e Información. **Cuadro No. XII Usuarios de la información.**

- *Usuario*. Consigna un total de 47 puntos, en las unidades sintácticas: Usuario 43 puntos, consignados en los elementos: Objetivo de la asignatura con 12 puntos de valor, en el Temario 25 puntos, en la Bibliografía básica 6 menciones con 6 puntos. Las siguientes unidades sintácticas fueron Población universitaria con 2 puntos de valor, e Investigadores con 2 puntos de valor, ambas en ambas Bibliografía básica. En esta asignatura el usuario tiene un alto valor pues se le dedica completamente desde varias perspectivas, además de que consigna por primera vez la unidad sintáctica Población universitaria. La Bibliografía básica ofrece un número representativo de documentos de los temas presentados, pero resulta curioso que el temario sólo se enuncie al usuario.
- *Información*. Consigna 45 puntos, en las unidades sintácticas: Información en los elementos de: Objetivo de la asignatura con 12 puntos, en el Temario con 10 puntos de valor y en la Bibliografía básica 17 puntos; la siguiente unidad sintáctica Uso y acceso de la información consigna en el elemento Objetivo de la asignatura con 1 mención y valor de 6 puntos.
- *Niveles de formación de usuarios*. Se consignaron 3 puntos en Niveles de formación de usuarios en Actividades de aprendizaje. Cabe destacar que fue el único registrado destinado al elemento de actividades de aprendizaje en toda la asignatura.
- *Etapas para diseñar programas de la formación de usuarios*. Consignó 52 puntos, en las unidades sintácticas: Etapas para diseñar programas de formación de usuarios con 14 puntos en los elementos de Objetivo de la asignatura con 6 puntos de valor, en el elemento Temario con 5 puntos, la siguiente unidad sintáctica Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica) se obtuvieron 38 puntos distribuidos en el elemento Objetivo de la asignatura con 6 puntos, en el elemento Temario con 20 puntos, en el elemento Bibliografía básica con 12 puntos. En la unidad cuatro se le proporcionan elementos sobre el método de investigación a utilizar para identificar las

necesidades de información, además de que en la unidad 6 se destina exclusivamente a la formación de usuarios.

Para concluir este apartado se retoma el objetivo general que dice "*Identificar las características y necesidades de información de los usuarios así como diseñar programas de formación de usuarios en el uso de recursos y fuentes de información bajo la óptica de los aspectos socio-psicológicos que los caracterizan*" en comparación con el elemento Temario, las actividades de aprendizaje y la bibliografía. Nos percatamos que de acuerdo con el título y el objetivo de las unidades sí presentan al estudiante de bibliotecología aspectos teóricos destinados a conocer al usuario; los aspectos a cubrir para realizar un estudio de usuarios, así como algunos métodos de investigación y el diseño de un programa de formación de usuarios. Sin embargo no se puede establecer el nivel de profundidad otorgado a cada una de las unidades, aunque sí ofrecen una variedad de documentos que sirven para orientar al estudiante de la licenciatura en bibliotecología y estudios de la información.

3.3.2. Análisis cuantitativo de la asignatura: Servicios de información I

Objetivo.

*"Identificar los tipos de servicios manuales y computarizados que se dan en una biblioteca, centro de información o documentación, enfatizando su importancia para la formación del usuario y para el desarrollo social del país."*⁷⁸ Consignó las unidades sintácticas Información con 1 mención y 6 puntos relativa a la categoría del mismo nombre; la siguiente unidad sintáctica fue Usuario con 1 mención y 6 puntos relativos a la categoría del mismo nombre, después aparece Etapas para diseñar programas de formación de usuarios, relativa a la categoría del mismo nombre con 1 mención y 6

⁷⁸ Ver Anexo No. 16. Servicios de Información I

puntos. El total de menciones en este apartado fue de 3 con un valor de 18 puntos.

Temario.

Unidad 1 *Información, comunicación y sociedad*. Las unidades sintácticas consignadas fueron: Información con 1 mención y 5 puntos de valor, después se consignó la unidad sintáctica Comunicación de conceptos relacionados con la información (producción, transferencia, organización, búsqueda, recuperación, servicios, difusión) de la categoría de Niveles de formación de usuarios, con una mención y 1 valor de 5 puntos. Se presentan contenidos relativos a la información, la comunicación y la sociedad. El total de menciones es de 2 con un valor de 10 puntos.

Unidad 2 *Sectores sociales de la información*. Se consignó la unidad sintáctica Información, relativa a la categoría del mismo nombre con 1 mención y un valor de 5 puntos. Se presentan los diferentes sectores sociales en materia de información. El total de la unidad es de 1 mención con un valor de 5 puntos.

Unidad 5 *Las relaciones públicas en bibliotecas, centros de información o documentación*. La unidad sintáctica consignada fue Información, relativa a la categoría del mismo nombre con 1 mención y 5 puntos. Los contenidos se orientan hacia las relaciones públicas en los servicios que ofrecen las bibliotecas. El valor total fue 1 mención con 5 puntos.

Unidad 6 *Comparación de servicios en bibliotecas, centros de información y de documentación*. Las unidades sintácticas consignadas fueron Información, relativa a la categoría del mismo nombre con 1 mención y un valor de 5 puntos, además de Usuario relativa a la categoría del mismo nombre con 1 mención y un valor de 4 puntos, la última fue Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica), relativa a la categoría de

Etapas para diseñar programas de formación de usuarios con 1 mención y un valor de 4 puntos. Los contenidos se enfocan a presentar la diferencia de los servicios bibliotecarios en las diferentes unidades de información, como son los centros de información y documentación, bajo las necesidades de información de sus comunidades de usuarios. El total de menciones fue de 3 con 13 puntos en total.

Unidad 7 *Prácticas*. La unidad sintáctica consignada fue Usuario relativa a la categoría del mismo nombre con 1 mención y 4 puntos. Los contenidos se orientan a la solución de problemas en materia de información. El total fue 1 mención con 4 puntos.

Bibliografía básica.

Las unidades sintácticas consignadas en este apartado fueron: Usuario relativa a la categoría del mismo nombre con 3 menciones y 3 puntos de valor, la siguiente unidad sintáctica fue Información relativa a la categoría del mismo nombre con 2 menciones y 2 puntos, después la unidad sintáctica Comunicación de conceptos relacionados con la información (producción, transferencia, organización, búsqueda, recuperación, servicios, difusión), relativa a la categoría de Niveles de formación de usuarios con 1 mención y 1 punto, y por último la unidad sintáctica Etapas para diseñar programas de formación de usuarios, relativa a la categoría del mismo nombre con 2 menciones y 2 puntos. La bibliografía consignó varias ponencias interesantes, una de ellas titulada "*El usuario ese desconocido*", y dos con el mismo nombre "*Formación de usuarios*" además "*Las relaciones públicas y la utilización de los medios masivos de comunicación en la biblioteca*", el total de menciones en esta unidad fue de 8 con un valor de 8 puntos.

El total de menciones en esta asignatura fue de 20 con un total de 67 puntos⁷⁹.

⁷⁹ Ver Anexo No. 17 Cuadros de resultados por unidad de análisis de las asignaturas correspondientes a la Licenciatura en bibliotecología e Información. **Cuadro No. XIII Servicios de información I**

3.3.2.1. Análisis cualitativo de las categorías consignadas en la asignatura: Servicios de información I

- *Usuario.* Consigna 17 puntos, en la unidad sintáctica: Usuario en los elementos de Objetivo de la asignatura con 6 puntos, en el Temario 8 puntos lo que nos indica que aparecen como subtemas, en la Bibliografía básica con 3 puntos. En esta asignatura se presenta al usuario bajo la óptica de que las necesidades de información determinan el tipo de usuario que es, así como la necesidad de alfabetizarlo en materia de recursos de información electrónica y establecer programas destinados al fomento a la lectura como medios para formarlo.
- *Información.* Consigna 28 puntos, en las unidades sintácticas: Información en los elementos de Objetivo de la asignatura con 6 puntos de valor, en el Temario 20 puntos de valor, en la Bibliografía básica 2 puntos de valor. En esta asignatura la información es un elemento teórico vital en la prestación de servicios tanto en las bibliotecas como en otras unidades de información, desde la perspectiva de formar al usuario para manejar los soportes de información indispensables en un mundo globalizado.
- *Niveles de formación de usuarios.* Consignaron 6 puntos, en la unidad sintáctica Comunicación de conceptos relacionados con la información (producción, transferencia, organización, búsqueda, recuperación, servicios, difusión) en los elementos en el Temario 5 puntos de valor y en la Bibliografía básica 1 mención con 1 punto de valor. Es aquí donde se ofrecen al estudiante los aspectos que cubren el primer nivel de la formación de usuarios que es la Comunicación de conceptos relacionados, se habla de ese primer acercamiento a la biblioteca.
- *Etapas para diseñar programas de la formación de usuarios.* Consignó 12 puntos, en las unidades sintácticas: Etapas para diseñar programas de formación de usuarios con 8 puntos de valor en los elementos: Objetivo de

la asignatura con 6 puntos de valor, en la Bibliografía básica con 2 puntos de valor, la siguiente unidad sintáctica Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica) en el elemento Temario con 4 puntos de valor, lo que nos indica que aparecen en un subtema. En esta asignatura se le destinan 2 subtemas dedicados en primera instancia a conocer las necesidades de información del usuario.

Se retoma el objetivo general que dice "*Identificar los tipos de servicios manuales y computarizados que se dan en una biblioteca, centro de información o documentación, enfatizando su importancia para la formación del usuario y para el desarrollo social del país* " en comparación con los elementos de temario y la bibliografía, nos percatamos de que sí presentan al estudiante de bibliotecología aspectos teóricos destinados a conocer al usuario de acuerdo con sus necesidades de información, ofrece así el primer nivel de la formación de usuarios. Ofrece 10 documentos tanto nacionales, latinoamericanos y anglosajones para dar una visión global del tema a tratar.

A continuación presentó la siguiente asignatura analizada.

3.3.3. Análisis cuantitativo de la asignatura:

Servicios de información II

Objetivo.

"Dominar los principios teóricos y metodológicos del servicio de información y referencia, así como su función y estructura dentro de las actividades bibliográficas y de información. Identificar y saber organizar los regímenes de trabajo en los que operan este tipo de servicios (régimen, pregunta – respuesta, Diseminación selectiva de información). Conocer

*la oferta y demanda de los servicios de Información y Referencia*⁸⁰, la unidad sintáctica consignada fue Información relativa a la categoría del mismo nombre con un total de 4 menciones y un valor de 24 puntos.

Temario.

Unidad 1 *Definición de las formas de difusión de la información y el lugar que ocupan en las actividades bibliográficas y de información.* Las unidades sintácticas consignadas fueron: Información con 2 menciones y 10 puntos, además de la unidad sintáctica Difusión de la información con 1 mención y 5 puntos, ambas relativas a la categoría Información. Se presentan al estudiante las formas que puede utilizar para difundir la información en la biblioteca. El total de menciones fue de 3 con un valor de 15 puntos.

Unidad 2 *Principios y tareas fundamentales de los servicios de información y referencia.* La unidad sintáctica consignada fue Información relativa a la categoría del mismo nombre con 1 mención y un valor de 5 puntos. Se presentan los principios y las actividades del área de servicios de consulta o información. El total fue 1 mención con un valor de 5 puntos.

Unidad 3 *Producción (preparación) y realización de los servicios de información.* Se consignó la unidad sintáctica Información, relativa a la categoría del mismo nombre con 1 mención y un valor de 5 puntos, además de la unidad sintáctica Comunicación de conceptos relacionados con la información (producción, transferencia, organización, búsqueda, recuperación, servicios, difusión) con 1 mención y 5 puntos de valor relativo a la categoría Niveles de formación de usuarios. Se presentan las actividades internas del área de servicios de la biblioteca. El total en esta unidad es de 2 menciones con un valor de 10 puntos.

⁸⁰ Ver Anexo No. 16 Servicios de información II

Unidad 4 *Regímenes de trabajo de los servicios de información y referencia (pregunta-respuesta, Diseminación Selectiva de Información)*. La unidad sintáctica consignada fue Información relativa a la categoría del mismo nombre con 2 menciones y un valor de 10 puntos. Es fundamental que el estudiante conozca las tareas a realizar en el área de información especializada. El total de menciones fue de 2 con un valor total de 10 puntos.

Unidad 6 *La ética de los servicios de información y referencia*. La unidad sintáctica Información, relativa a la categoría de mismo nombre con 1 mención y 5 puntos. El estudiante de bibliotecología debe conocer la ética en materia de prestación de servicios especializados. El total fue de 1 mención con un valor total de 5 puntos.

Unidad 7 *Prácticas. Tendencias de desarrollo de los servicios de información y referencia*. La unidad sintáctica Información, relativa a la categoría de mismo nombre con 1 mención y 5 puntos. Las prácticas permitirán un primer acercamiento al estudiante de bibliotecología en las tareas a realizar en el área de consulta especializada en una biblioteca en particular. Sólo se consignó 1 mención de 5 puntos.

Bibliografía básica.

La unidad sintáctica consignada fue Información, relativa a la categoría del mismo nombre con 1 mención y 1 punto. La obra consignada "Introducción a los servicios de consulta e información" publicada por el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas de la UNAM es un libro de texto clásico que cubre perfectamente esta asignatura. El total de unidades fue de 1 mención con 1 puntos de valor.

El total de menciones en esta asignatura fue de 14 con un valor de 70 puntos⁸¹.

⁸¹ Ver Anexo No. 17 Cuadro de resultados por unidad de análisis de las asignaturas correspondientes a la Licenciatura en Bibliotecología e Información. **Cuadro No. XIV Servicios de información II.**

3.3.3. 1. Análisis cualitativo de las categorías consignadas en la asignatura: Servicios de información II

- *Información.* Consigna 65 puntos de valor en la unidad sintáctica: Información en los elementos de Objetivo de la asignatura con 24 puntos, en el Temario con 40 puntos, en la Bibliografía básica 1 punto. La siguiente unidad sintáctica Difusión de la información con 5 puntos. En esta asignatura se dirige al estudiante de bibliotecología e información hacia la perspectiva de los servicios comenzando por sus principios teóricos, su organización, las actividades, la ética del personal.
- *Niveles de formación de usuarios.* Consigna 5 puntos de valor en la unidad sintáctica Comunicación de conceptos relacionados con la información (producción, transferencia, organización, búsqueda, recuperación, servicio, difusión). En la unidad 4 se le ofrece al estudiante los aspectos relativos a las actividades que se realizan en la diseminación selectiva de la información que contiene tareas tales como la producción de documentos que presentan la recopilación que hacen los bibliotecarios sobre un perfil de usuario previamente establecido, donde se busca información, se organiza, se recupera, se transfiere, se ofrece un servicio y se difunde.

Para concluir este apartado se retoma el objetivo general que dice *“Dominar los principios teóricos y metodológicos del servicio de información y referencia, así como su función y estructura dentro de las actividades bibliográficas y de información, identificar y saber organizar los regímenes de trabajo en los que operan este tipo de servicios (régimen, pregunta – respuesta, Diseminación selectiva de la información). Conocer la oferta y demanda de los servicios de información y referencia.”* en comparación con los contenidos y bibliografía, nos percatamos de que sí presentan al estudiante de bibliotecología aspectos teóricos destinados a conocer los aspectos relativos al manejo del servicio de información y referencia desde sus conceptos básicos, las

tareas fundamentales, la realización de estos servicios, los regímenes de trabajo de esta sección de la biblioteca, así como la ética de los servicios y su proyección en el mundo globalizado.

En resumen se ofrecen conceptos destinados a la formación de usuarios a partir de quinto semestre. Incluye justificación de la asignatura y en ocasiones objetivos particulares; la bibliografía no es tan amplia y por último sí contempla dentro de las opciones de acreditación los exámenes extraordinarios, a título y de regularización para todas sus asignaturas.

3.3.4. Análisis global cualitativo de las asignaturas analizadas de la Licenciatura en Bibliotecología e Información de la Escuela de Bibliotecología dependiente de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí.

En este apartado presento el análisis global de las categorías encontradas en las tres asignaturas de esta escuela⁸².

USUARIO. Consignó un total de 64 puntos de valor, así pues se identifica a la unidad sintáctica Usuario con 60 puntos la más alta de todas las unidades sintácticas de esta categoría. Desde el análisis de las asignaturas como era natural la asignatura de Usuarios de la información consignó el mayor número de puntos de esta categoría, además fue la única que consignó las unidades sintácticas: Población universitaria e Investigadores, confirmando que en esta asignatura se le da una visión al estudiante de los diferentes perfiles de usuarios que existen de acuerdo al tipo de biblioteca en que se labore.

⁸² Ver Anexo No. 18. Cuadro concentrador de resultados de las asignaturas correspondientes a la Escuela de Bibliotecología e Información. **Cuadro No. XV Análisis Cualitativo Global - UASLP**

INFORMACIÓN. Consignó un total de 138 puntos de valor. Al estudiante de bibliotecología se le proporcionan aspectos teóricos de la información que van desde el concepto hasta el desarrollo de servicios de esta naturaleza, pasando por las funciones básicas, actividades a desarrollar en servicios muy especializados y se destaca la ética del personal bibliotecario, para cerrar con la proyección que se espera alcanzar en los próximos años. Por otra parte al considerar las asignaturas analizadas es, la de Servicios de Información II, del 7º semestre la que consignó el mayor número de puntos.

NIVELES DE FORMACIÓN DE USUARIOS. Consignó 11 puntos de valor, en la unidad sintáctica Comunicación de conceptos relacionados con la información (producción, transferencia, organización, búsqueda, recuperación, servicios, difusión), de ahí queda establecido sólo el primer nivel de formación de usuarios, pues no existen contenidos temáticos sobre la Orientación e instrucción para ver al proceso de formación de usuarios en sus tres niveles. La asignatura con mayor puntaje fue Servicios de Información I, ubicada en el 6º semestre.

ETAPAS PARA DISEÑAR PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS. Alcanzó un total de 64 puntos. Enunciadas en dos unidades sintácticas: Etapas para diseñar programas de formación de usuarios y Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica), está última con 42 puntos, lo que indica que se le da un gran peso a mostrar los elementos teóricos que le permitan al alumno conocer los métodos y determinar el perfil del usuario en esta categoría. Las asignaturas de Usuarios de la información del 5º semestre y Servicios de Información I correspondiente al 6º semestre aportaron estos puntajes.

3.3.8. Inferencias de las asignaturas analizadas

Inferencias de la asignatura: Usuarios de la información.

Las unidades sintácticas Usuario, Información y Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica) se encuentran debidamente sustentadas, pues aparecen consignados valores en los elementos: Temario, actividades de aprendizaje y bibliografía.

La unidad sintáctica Población universitaria es consignada por primera vez en el análisis de esta escuela.

La categoría Información consignó dos de las cinco unidades sintácticas.

La categoría Etapas para diseñar programas de formación de usuarios consignó dos de las diez unidades sintácticas.

La unidad sintáctica Etapas para diseñar programas de formación de usuarios es consignada en el elemento: actividades de aprendizaje.

Inferencias de la asignatura: Servicios de información I.

Las unidades sintácticas Usuario, Información y Comunicación de conceptos relacionados con la información (producción, transferencia, organización, búsqueda, recuperación, servicios, difusión), están debidamente sustentadas pues aparecen valores en los elementos: objetivo de la asignatura, temario y bibliografía.

La categoría Usuario sólo consignó una unidad sintáctica de ocho.

La categoría Niveles de formación de usuarios consignó una unidad sintáctica de cuatro.

La categoría Etapas para diseñar programas de formación de usuarios consigno dos unidades sintácticas de diez.

La categoría Medios didácticos consignó una unidad sintáctica de ocho.

Inferencias de la asignatura: Servicios de información II.

Las unidades sintácticas Información y Difusión de la información, están debidamente sustentadas.

La categoría Información sólo consigna dos unidades temáticas de cinco.

La categoría Niveles de formación de usuarios consignó sólo una unidad sintáctica de cuatro.

CAPÍTULO 4

Resultados del estudio: inferencias globales cualitativas de las categorías analizadas.

Es pertinente recordar, como se enuncia en el capítulo anterior, que la técnica del análisis de contenido es definida por Krippendorff, como una *“...técnica de investigación destinada a formular, a partir de ciertos datos, inferencias reproducibles y válidas que puedan aplicarse a su contexto.”*⁸²ⁱ Lo que nos lleva a precisar que el objetivo del análisis de contenido es formular inferencias en cuanto a los efectos de la comunicación.

De ahí la inferencia es vista como *“...un proceso discursivo por el que alguien pasa de una información, una creencia o un conocimiento a otra creencia u otro (presunto) conocimiento.”*⁸³

Para ello presentó los datos globales⁸⁴. Además se retomarán los perfiles de egreso de cada escuela, contra los valores recabados de forma global para encontrar qué aspectos están bien fundamentados e inferir si logra reflejar el elemento teórico estudiado: la Formación de Usuarios. Por otra parte se consideran los contextos de donde se encuentran ubicadas cada una de las escuelas analizadas, para entender las actitudes, habilidades y conocimientos que sus egresados deberían poseer.

⁸² KRIPPENDORFF, K. *Op. cit.* p.28.

⁸³ *Ibid.*

⁸⁴ Ver Anexo 19 Cuadro No. XVI Concentrado global de las escuelas analizadas.

4.1. USUARIO.

La unidad sintáctica Usuario obtuvo el mayor puntaje en las tres escuelas analizadas, lo que refleja que el término fue elegido correctamente. El usuario es un elemento constante, el más utilizado y común en las asignaturas analizadas en la línea de servicios de las tres escuelas, en cuanto al sustento aparecen en el objetivo de la asignatura, temario, bibliografía básica y complementaria.

La unidad sintáctica Comunidades obtuvo un alto puntaje.

Cliente fue la unidad sintáctica que se aportó a esta categoría.

La categoría Usuarios⁸⁵ consignó seis de las ocho unidades sintácticas; lo que refleja que las asignaturas analizadas presentan contenidos relativos a uno de los temas que nos ocupan y que está presente constantemente en la línea de servicios.

4.2. INFORMACIÓN.

La unidad sintáctica Información obtuvo el mayor puntaje de todas las unidades sintácticas, de todas las categorías su importancia radica en que es la materia prima de trabajo para el estudiante de bibliotecología.

La unidad sintáctica Búsqueda de la información tuvo presencia en dos escuelas, lo que se infiere una preocupación por dotar a sus estudiantes de los conocimientos teóricos y prácticos que les permitan llevar a cabo esta actividad.

La unidad sintáctica Difusión de la información sólo aparece en una escuela, por lo que se infiere que existen contenidos temáticos dirigidos a presentar las actividades de la biblioteca destinadas a difundir la información en sus comunidades, elemento que debiera ser considerado por las otras escuelas.

⁸⁵ Ver Anexo 20 Listado de figuras de las categorías analizadas. *Figura I Usuarios*.

La unidad sintáctica Uso y acceso de la información se encuentra poco representada en relación a los contenidos temáticos, lo que infiere una carencia de contenidos que enlacen verdaderamente con la construcción de programas de formación de usuarios.

La unidad sintáctica Medios de comunicación de la información tuvo un punto, lo que refleja que aparece en un texto, lo cual refleja una carencia de visión de las potencialidades de los medios para poder difundir los programas de formación de usuarios.

La categoría Información⁸⁶ consignó el total de las cinco unidades sintácticas establecidas. Los planes y programas de estudio han dado importancia a la información, coincidiendo en la necesidad de que el bibliotecario sea capaz de manejar la información para que pueda transmitir su uso y aprovechamiento a los usuarios a fin de que puedan resolver sus problemas en materia de información.

4.3. NIVELES DE FORMACION DE USUARIOS.

La unidad sintáctica Orientación obtuvo el mayor puntaje de la categoría, pero sólo se menciona en dos escuelas, de lo que se infiere una fuerte necesidad de incluir en la escuela que falta y de reforzar los siguientes niveles.

La unidad sintáctica Comunicación de conceptos, obtuvo el segundo mayor puntaje de la categoría, pero está incluida en sólo dos escuelas.

Las unidades sintácticas Instrucción y Niveles de formación de usuarios obtuvieron el mismo puntaje de esta categoría, por lo que se infiere una ausencia en los temas y bibliografía por las escuelas que la reportan, de lo cual se desprende la necesidad de incorporarlos.

⁸⁶ Ver Anexo 20 Listado de figuras de las categorías analizadas. *Figura II Información*

La categoría Niveles de formación⁸⁷ de usuarios obtuvo valores en sus cuatro unidades sintácticas, pero en sólo una de las tres escuelas se desarrollan los tres niveles, de lo que se desprende la importancia de insertar contenidos en las otras dos escuelas que permitan el desarrollo de habilidades para que el estudiante pueda diferenciar los niveles de formación, para que pueda profundizar en estos rubros y llegue a apropiarse de los procesos que darán lugar a la proyección de programas de formación de usuarios.

4.4. ETAPAS PARA DISEÑAR PROGRAMAS DE FORMACION DE USUARIOS.

La unidad sintáctica Etapas para diseñar programas de formación de usuarios está adecuadamente sustentada en dos escuelas. Siendo un rubro introductorio, debería estar bien sustentado en las tres escuelas.

La unidad sintáctica Determinar el perfil de necesidades de información y de formación de usuario meta (evaluación diagnóstica) fue la que obtuvo el mayor puntaje, esta se encuentra adecuadamente sustentada en los elementos analizados de cada asignatura por las tres escuelas, de ahí se infiere su preocupación por dotar a sus estudiantes de los conocimientos relativos a identificar las necesidades de formación e información, así como responder a la nueva orientación bibliotecológica de conocer a sus usuarios para proporcionarles servicios que respondan a sus demandas de información.

Las unidades sintácticas: Establecer los objetivos del programa, Seleccionar las técnicas y los medios didácticos e Implementar el programa sólo fueron consignadas en una escuela, de ahí se infiere que las escuelas tienen escaso conocimiento pormenorizado de las etapas que conlleva el diseño de los programas de formación de usuarios.

⁸⁷ Ver Anexo 20 Listado de figuras de las categorías analizadas. ***Figura III Niveles de formación de usuarios***

La categoría Etapas para diseñar programas de formación de usuarios⁸⁸ consigna cinco unidades sintácticas, sin embargo el total de unidades sintácticas es de diez, además las unidades sintácticas encontradas no guardan un orden lógico y consecutivo para que el estudiante pueda diseñar e implementar programas de formación de usuarios. Esta circunstancia incide directamente en el éxito y la permanencia de los programas que las bibliotecas implementen, para atender a sus usuarios.

4.5. TÉCNICAS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS.

La unidad sintáctica Técnicas de la formación de usuarios obtuvo menciones en dos escuelas.

La unidad sintáctica con mayor puntaje fue Visitas guiadas, pero mencionada en una sola escuela.

Las unidades sintácticas Explicación de acuerdo a una determinada necesidad dentro de la biblioteca (point of use explanation), Cursos formales con valor curricular y Conferencias obtuvieron menciones en una sola escuela.

La categoría Técnicas de la formación de usuarios⁸⁹ obtuvo valores en cinco unidades sintácticas de las once unidades sintácticas planeadas originalmente, En esta categoría se agregaron cinco unidades sintácticas aportadas por una escuela, estas fueron: *mesa redonda, debates, taller, plática y seminario*. Si bien ésta aportación obedece a la orientación pragmática del perfil de egreso de dicha escuela, deja al descubierto la ausencia de elementos que instruyan y doten de habilidades en el manejo de técnicas de formación de usuarios a los estudiantes de las otras escuelas, sin las cuales la implementación de programas de formación de usuarios queda gravemente limitada. De esto se

⁸⁸ Ver Anexo 20 Listado de figuras de las categorías analizadas. **Figura IV Etapas para diseñar programas de formación de usuarios**

⁸⁹ Ver Anexo 20 Listado de figuras de las categorías analizadas. **Figura V Técnicas de la formación de usuarios**

infiere la necesidad de agregar en las asignaturas de las escuelas, contenidos que incluyan subtemas donde se presenten los beneficios de las dieciséis técnicas.

4.6. MEDIOS DIDÁCTICOS.

La unidad sintáctica Diseño de medios y auxiliares didácticos fue la que obtuvo el mayor puntaje con mención en dos escuelas.

La unidad sintáctica Audiovisuales obtuvo menciones en dos escuelas y el segundo sitio dentro de la categoría.

Las unidades sintácticas: Medios didácticos, Auditivos, Visuales, Por computadora e Impresos obtuvieron menciones en una sola escuela.

La categoría Medios didácticos⁹⁰ consignó siete de las ocho unidades sintácticas, en una sola escuela, de ello se sugiere sea modificada la asignatura usuarios de la información que aparece en las tres escuelas incorporando contenidos sobre los medios didácticos y su aplicación en la implementación de los programas de formación de usuarios.

4.7. COMPARATIVO ENTRE LAS CATEGORÍAS

La categoría INFORMACION fue la que tuvo mayor puntaje, el hecho puede estar en ser la materia prima con la que trabaja el bibliotecario, en comparación con el USUARIO la cual esperábamos que tuviera el mayor puntaje pues la línea de servicios que fue la que se analizó en cada escuela.

La categoría ETAPAS PARA DISEÑAR PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS obtuvo el tercer lugar de acuerdo a los puntajes.

⁹⁰ Ver Anexo 20 Listado de figuras de las categorías analizadas. *Figura IV Medios didácticos*

Las categorías NIVELES DE FORMACIÓN DE USUARIOS, TÉCNICAS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS y MEDIOS DIDÁCTICOS obtuvieron puntajes menores de cien, lo que podría inferirse que refleja los elementos no considerados en general para la formación de usuarios en las escuelas de Bibliotecología en México.

4.8. UNIDADES SINTÁCTICAS NO ENUNCIADAS.

En la categoría Usuario fueron:

1. Lector.- este término se utiliza generalmente en relación a hábitos de lectura.
2. Población escolar.- este término no se encontró debido a que no se consideraron a comunidades de bibliotecas escolares. Comprende alumnos de 6 a 18 años de edad.

En la categoría Etapas para diseñar programas de formación de usuarios fueron:

1. Definir el problema. Es curioso señalar que en ninguna escuela se plantea la necesidad de establecer un problema de formación previo a resolverlo, y se dá por sentado que hay una necesidad de generar programas de formación "per se".
2. Determinar el entorno. Tampoco se ubica que los estudiantes establezcan claramente el entorno de la biblioteca o unidad de información, esto es no solamente al interior sino también el exterior de la institución, pues en algunas ocasiones la demanda por usuarios externos puede ser de altos grados.
3. Elaborar los contenidos. Es fundamental que los estudiantes determinen previamente los conocimientos a proporcionarle al usuario de acuerdo a las necesidades detectadas. Este ejercicio dará orden lógico a la formación y ayudará a tener éxito en la impartición de los programas.

4. Elaborar los medios didácticos. Al identificar previamente los temas a cubrir en el programa de formación de usuarios, se hace natural el diseño de medios didácticos acordes a las comunidades, los cuales pueden ser reutilizados por diferentes usuarios.
5. Evaluar el programa. Todas las actividades que conlleva la realización de un programa de formación de usuarios deben ser evaluadas a lo largo del proceso y en cualquier momento para mejorar cada una de las actividades y materiales desarrolladas por parte del personal involucrado en esta actividad.

En la categoría Técnicas de la formación de usuarios fueron:

1. Tutorías. Esta actividad de hecho ya se realiza en muchas bibliotecas, sin embargo no se contempla como una técnica en los planes de estudio de las escuelas analizadas.
2. Instrucción programada e Instrucción asistida por computadora son dos técnicas de formación de usuarios que ya son utilizadas comúnmente en las bibliotecas de primer mundo, bajo las cuales se proporcionan conocimientos sobre los tres niveles de la formación de usuarios las 24 horas del día y los avances son enviados de manera automática a los bibliotecarios a cargo para liberar los créditos correspondientes a los estudiantes que opten por utilizar esta modalidad de formación.
3. La unidad sintáctica Lectura / demostración.
4. Aspectos didácticos y comunicativos de la enseñanza y del aprendizaje. Es indispensable dotar de los conocimientos relativos a los aspectos didácticos que facilitan los procesos de enseñanza y aprendizaje a los estudiantes de bibliotecología a fin de dotarles de herramientas que faciliten la impartición de los programas.
5. Técnicas de enseñanza y aprendizaje. Sin olvidar dotar a los estudiantes de bibliotecología de técnicas de enseñanza y aprendizaje útiles para la implementación de los programas de formación de usuarios.

En la categoría de Medios didácticos son:

1. Realea. Este término no es muy utilizado actualmente.

Pasemos ahora al análisis de los valores obtenidos contra los perfiles de egreso de las escuelas analizadas.

4.9. PERFILES DE EGRESO VERSUS VALORES OBTENIDOS

Para concluir con este apartado retomaremos los perfiles de egreso contra el total de valores obtenidos.

Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía

El Profesional Asociado en Biblioteconomía en su perfil de egreso se plantearon dentro de los conocimientos genéricos y habilidades, los siguientes incisos: en el Inciso 2 *la orientación a los usuarios*, este aspecto queda cubierto pues se presenta en las unidades sintácticas de Usuario y Orientación, de tal forma que quedan adecuadamente sustentados. Posteriormente en el Inciso 4 donde se enuncia la participación del egresado en *programas de formación de usuarios*, queda soportado en las categorías Niveles de formación de usuarios, Etapas para diseñar programas de formación de usuarios, Técnicas de la formación de usuarios y Medios didácticos, lo que refleja que sustenta adecuadamente dichos conocimientos teóricos.

En relación a las actitudes se retoma el Inciso 8, enuncia el desarrollo de la *habilidad de aprender a aprender* y las *habilidades informativas* aplicadas a su desempeño, los conocimientos relativos a esta área fueron planteados en primera instancia en la unidad sintáctica Niveles de formación de usuarios la cual se encuentra sustentada con más de sesenta puntos y en la categoría

Técnicas de la formación de usuarios en donde propuso cinco unidades sintácticas más de las planteadas originalmente, abriendo así posibilidades para el estudiante en el ejercicio profesional al contar con otras técnicas que los colegas egresados de otras escuelas desconozcan.

El Licenciado en Biblioteconomía en cuanto a conocimientos genéricos y habilidades retoma el Inciso 8 el cual enuncia: *diseña y conduce, coordina y evalúa programas de formación de usuarios*. Las categorías que reflejan las habilidades relacionadas con diseñar, conducir y coordinar los conocimientos y habilidades son: Etapas para diseñar programas de formación de usuarios con un puntaje mayor a cien lo que refleja contenidos adecuadamente sustentados, Técnicas de formación de usuarios con un puntaje mayor a los cincuenta puntos de valor distribuidas equilibradamente en diez de las dieciséis unidades sintácticas consignadas, aunque en esta última categoría no consignó ningún valor en la unidad sintáctica Evaluar el programa.

Bajo las actitudes se retomó también el inciso 17 donde se plantea la promoción en el *uso de la información con fines informativos, formativos y recreativos*, consignadas en el estudio bajo las unidades sintácticas Uso y acceso a la información, en la categoría Información, además de la unidad sintáctica Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta, con más de cincuenta puntos de valor, lo que refleja la presencia de contenidos teóricos y prácticos, así como un adecuado sustento bibliográfico; sin embargo no menciona la obra de *“La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior”* que es la que aporta el sustento teórico a la formación de los usuarios.

El perfil de egreso de la Licenciatura en Biblioteconomía obtuvo el valor más alto de las tres escuelas. Los valores aparecen de forma equilibrada en las unidades sintácticas consignadas, por lo que los conocimientos, habilidades y actitudes

están reflejados en los contenidos de las asignaturas analizadas, sin embargo algunos de ellos deben ser reforzados. Asimismo, debe recordarse que el enfoque de esta escuela se orienta fuertemente a la línea de servicios y la formación de usuarios es parte de ella.

Colegio de Bibliotecología de la UNAM

En su perfil de egreso se planearon conocimientos sobre los *métodos y las técnicas aplicables al estudio de necesidades de información en diferentes comunidades*, para ello retomaremos dos unidades sintácticas, la primera es Comunidades y posteriormente Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica), las cuales consignaron valores en los elementos analizados: objetivo de la asignatura, temario, bibliografía básica y complementaria.

El Inciso que plantea dotar al estudiante de los *principios teóricos, métodos, técnicas y medios apropiados para la formación de usuarios*, se responde en las categorías: Niveles de formación de usuarios con menos de diez puntos de valor, consignados en dos unidades sintácticas Orientación e Instrucción, lo que refleja escasos contenidos sobre niveles y deja fuera principios teóricos, métodos, técnicas y medios. Esta circunstancia se beneficia en la categoría Etapas para diseñar programas de formación de usuarios, en la unidad sintáctica Determinar el perfil de necesidades de información y de formación de usuarios meta, que con menos de cincuenta puntos de valor, sustenta adecuadamente los elementos de las asignaturas analizadas: objetivo de la asignatura, temario, bibliografía básica y complementaria.

Bajo las habilidades y aptitudes se retomaron cuatro incisos, el primero enuncia *preparar programas relativos a la formación de usuarios*, la categoría que

enmarca estas habilidades es Etapas para diseñar programas de formación de usuarios, bajo la cual obtuvo menos de cincuenta puntos distribuidos en dos unidades sintácticas de diez, lo que infiere la necesidad de fortalecer los contenidos relacionados con las etapas a desarrollar en cada uno de los procesos.

Continuando con las habilidades y aptitudes el estudiante será capaz de *realizar procesos de enseñanza aprendizaje relacionados con la formación de usuarios*, estos conocimientos debieron aparecer consignados en la categoría de Técnicas de la formación de usuarios que obtuvo un punto, por lo que se infiere la necesidad de incluir contenidos temáticos destinados a reforzar estas técnicas.

El tercer inciso plantea el *determinar perfiles e identificar las necesidades de información de los usuarios*, el cual queda cubierto perfectamente en la unidad sintáctica Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica), con más de cuarenta puntos de valor lo cual refleja tanto contenidos teóricos como prácticos y una vasta bibliografía.

El cuarto y último inciso enuncia el *preparar programas para la formación de usuarios en diversas unidades de información*, los aspectos relativos a estos conocimientos se agruparon en la categoría Etapas para diseñar programas de formación de usuarios donde se consignaron más de cuarenta puntos, reflejando contenidos teóricos, prácticas y bibliografía. Nuevamente se insiste en la necesidad de reforzar los conocimientos teóricos y prácticos que permitan dotar de las habilidades necesarias para llevar a buen término un programa de formación de usuarios.

El siguiente aspecto presentado en el perfil de egreso corresponde a las actitudes destinadas a *promover actividades docentes según los programas de formación de usuarios que se diseñen*, para ello la unidad sintáctica Cursos

formales con valor curricular cubre este aspecto, al no contar con valores consignados se recomienda incluir en el temario un subtema que lo presente al estudiante.

El último aspecto a tratar es que el egresado *motive al usuario en actividades de formación*, la cual puede cubrirse en dos unidades sintácticas: Comunicación de conceptos relacionados con la información (producción, transferencia, organización, búsqueda, recuperación, servicios, difusión) y la unidad sintáctica Visitas guiadas. En ambos casos deben incluirse contenidos temáticos, actividades de aprendizaje, bibliografía básica y complementaria.

El perfil de egreso de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información contó con más de cuatrocientos cuarenta puntos, cifra cercana a la ENBA, sin embargo el perfil se inclina al humanista, ello puede deberse a que pertenece a la Facultad de Filosofía y Letras, así como una tipificación más amplia del usuario y la información como materia prima del trabajo bibliotecológico, por ello resulta lógico que la formación de usuarios no sea sustentada de forma similar a la escuela anterior.

Escuela de Bibliotecología e Información

En su perfil de egreso enlista una serie de actividades. Retomando la Actividad 8 que enuncia *formar usuarios en el manejo y uso de la información*, se utilizan en principio la unidad sintáctica Uso y acceso a la información con menos de diez puntos de valor, lo que infiere que presenta contenidos teóricos y bibliografía, además de la categoría Etapas para diseñar programas de formación de usuarios con más de sesenta puntos, los cuales se distribuyen en dos unidades sintácticas, Etapas para diseñar programas de formación de usuarios con más de veinte puntos y Determinar el perfil de necesidades de

información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica) con más de cuarenta puntos de valor, lo que refleja contenidos teóricos, prácticas y bibliografía quedando sustentada adecuadamente.

Aunque las categorías de Técnicas de la formación de usuarios y Medios didácticos sólo contaron con 4 puntos en cada una indicando que aparecen consignadas como subtemas, es necesario fortalecerlas para dotar al estudiante de bibliotecología de conocimientos tanto teóricos como prácticos, acompañados de una adecuada bibliografía con los conocimientos relativos a la formación de usuarios que presenta la obra *“La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior”*.

El perfil de la Licenciatura en Bibliotecología e Información obtuvo alrededor de doscientos sesenta puntos, en comparación con las otras dos escuelas, queda un poco arriba de la mitad, esto es cuatrocientos cuarenta puntos. Por ello hay que ver el problema desde diferentes vertientes diferentes, primero sólo se analizaron tres asignaturas en comparación con las otras que fueron cuatro y cinco; después los contenidos temáticos no aparecían desglosados como las anteriores, además en dos categorías no consignaron ningún punto de valor, estas fueron: Técnicas de la formación de usuarios y Medios didácticos. En relación al perfil de egreso enlista una serie de actividades y sólo una enuncia la formación de usuarios.

En resumen ninguna escuela ofrece a sus estudiantes todos los elementos que integran un programa de formación de usuarios, por ello se plantea la posibilidad de insertar los contenidos faltantes y fortalecer aquellos que se requieran, con miras a que el bibliotecario cuente con los elementos necesarios destinados a desarrollar programas que puedan implementarse atendiendo las particularidades de los usuarios de cualquier institución.

Conclusiones

El análisis realizado en este trabajo de investigación me permitió llegar a las siguientes conclusiones:

A. Los resultados demuestran que el supuesto de que las diferentes escuelas de bibliotecología en México no consideran dentro de sus planes de estudio asignaturas relacionadas con el fenómeno de la formación de usuarios, fue acertado pues se determinó una escasa presencia en las asignaturas analizadas de las tres escuelas, nos demuestra la necesidad de reforzar y ampliar los contenidos de los aspectos teóricos sobre la formación de usuarios que nos sugiere Patricia Hernández en cuanto a:

1. Definir el problema.
2. Determinar el entorno institucional.
3. Determinar el perfil de necesidades de información y necesidades de formación del usuario meta.
4. Establecer los objetivos del programa.
5. Elaborar los contenidos
6. Seleccionar las técnicas y los medios didácticos
7. Elaborar los medios didácticos
8. Implantar el programa y
9. Evaluar el programa (evaluaciones formativas y sumativas).

Con esta base en dichos instrumentos se podrían homologar los contenidos teóricos para las escuelas de bibliotecología en cuanto a la formación de usuarios, de modo que no importando la institución de que provengan los profesionales en bibliotecología, tendrán las herramientas suficientes para diseñar programas eficaces con excelentes resultados.

B. El fenómeno de la formación de usuarios es reciente, sin embargo su importancia e impacto en las necesidades sociales es cada vez mayor, ante la vertiginosa producción de la información en sus diferentes soportes.

C. El análisis de contenido fue la técnica más eficaz para realizar estudios de esta naturaleza, de manera que con el presente trabajo de investigación se pretende dar el primer paso para sistematizar estudios que permitan la evaluación constante de las currículas, en aras de que se hagan a tiempo y con las adaptaciones que demande la sociedad, los cuales se verán reflejados en los planes y programas de estudio del área bibliotecológica.

D. El análisis de contenido que aquí presentó arrojó la posibilidad de incluir nuevas unidades sintácticas. Ejemplo de ello es la aportación de la ENBA, con la unidad sintáctica Cliente, cuya connotación tiene otras implicaciones con respecto a la conceptualización y caracterización del usuario de los centros de información.

Por otra parte, hay otros nichos de usuarios con necesidades particulares que no considere, por ejemplo: grupos indígenas, amas de casa adultos en plenitud, personas con capacidades diferentes, entre otros. Estos usuarios son parte de nuestra sociedad y requieren también de adquirir habilidades para la recuperación de la información.

D. Deseo subrayar la importancia del impacto social que el trabajo de los profesionales de la bibliotecología tienen con respecto a la formación de usuarios. Debemos tener en cuenta que si logramos dotar a los diferentes usuarios de las habilidades necesarias para utilizar y aprovechar la información eficazmente más allá de la plataforma tecnológica donde se ubique, estaremos contribuyendo a que individualmente las personas tengan marcos de referencia que les permitan tomar las mejores decisiones, y estemos orientados hacia una sociedad más exitosa.

Recomendaciones

A continuación presento una serie de recomendaciones generadas como resultado de la investigación realizada:

Para las investigaciones subsecuentes sobre la formación de usuarios, que opten por utilizar la técnica de análisis de contenido deben:

- Establecer de forma más concreta las unidades sintácticas, como es el caso de la unidad sintáctica Determinar necesidades de formación separar de Determinar necesidades de información.
- Establecer tiempos límites en la recuperación de los documentos a analizar.
- Diseñar formatos funcionales para que el analista de contenido pueda identificar previamente la información a vaciar en cada cuadro de acuerdo a la información que se desea presentar.
- Localizar un software especializado que permita vaciar los datos y obtener los valores y las menciones de forma simultánea, para reducir notablemente los tiempos del analista.

En relación con los planes o programas de estudio se recomiendan los siguientes aspectos como elementos comunes en todas las escuelas de bibliotecología en México:

- Insertar en las asignaturas de usuarios de la información los contenidos sobre: etapas de la formación de usuarios para determinar el contexto de la biblioteca, técnicas de la formación de usuarios y los medios didácticos, sin olvidar la evaluación de los programas de manera formativa y sumativa, la cual se curse en los dos últimos semestres.
- Homologar los contenidos en las escuelas sobre los elementos teóricos de la formación de usuarios e incluir aspectos teóricos de la pedagogía,

la comunicación y la didáctica, los cuales permitirán fortalecer del bibliotecario mexicano de principios de un nuevo siglo, como formador de usuarios de distintas plataformas de información.

- El bibliotecario tiene ahora un nuevo papel: ser facilitador del conocimiento no sólo detrás del mostrador de servicios, sino además en línea y por correo electrónico.
- Incorporar en la Bibliografía básica las obras: *“La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior”* y *“Modelo para generar programas sobre la formación en el uso de tecnologías de información”* ambas publicadas por el Centro Universitario de Investigación Bibliotecológicas de la UNAM, como libros de texto para las licenciaturas de bibliotecología en México. Además de enriquecer la bibliografía básica de las asignaturas analizadas, en especial las destinadas a los Servicios al público, pues sobre este tema existen nuevas publicaciones tanto nacionales como extranjeras que darían nuevos tintes a los contenidos.

Para terminar es pertinente mencionar que las recomendaciones, presentadas anteriormente se enfocan hacia los contenidos temáticos de la formación de usuarios, más no hacia las orientaciones filosóficas de las escuelas de bibliotecología.

Obras Consultadas

Arrellano Rodríguez, Alberto. *Guía para la formación de usuarios de la información*. México: SEP, Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, 1994. 102p. (Guías para bibliotecas universitarias)

Barquet Téllez, Concepción y Eduardo Salas. "Evolución de la ENBA, su papel en el sistema educativo nacional." *Bibliotecas y archivos: órgano de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía*, (16): 35-49, 1985.

Bawden, David. Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital. En: *Anales de documentación*. (5) 2002, p.361-408

Diccionario de la Lengua Española. Real Academia Española. Vigésima segunda edición. España: Real Academia Española, 2001.

Enciclopedia de México. Álvarez; José Rogelio, Director. México: Encyclopaedia Británica de México, 1993, Tomo IV, p. 2421.

Entrevista con la Profa. Patricia Martínez supervisora de la Dirección General de Educación Primaria, Sector 1. (notas), 20 de marzo de 2003.

Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. "Licenciado en Biblioteconomía: objetivo general". México: SEP, ENBA, 2000, III p.

Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. "Profesional Asociado: objetivo general." México: SEP, ENBA, 2000, III p.

Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. "Programas de Estudio del Profesional Asociado" México: Secretaría de Educación Pública, Dirección General de Educación Superior, 2000, 48p, XXIV Anexos.

Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. "Programas de Estudios de la Licenciatura en Biblioteconomía". México: SEP, Dirección General de Educación Superior, 2000 40p, XIX Anexos.

Gómez Hernández, José Antonio. "*Los usuarios*" pp. 229 – 246. En: Manual de biblioteconomía, Editora: Luisa Orera Orera. Madrid: Editorial Síntesis, 1996 (Serie: Biblioteconomía y Documentación)

Hernández Salazar, Patricia. *Formación en el uso de información: la instrucción computarizada como alternativa*. México: UNAM, FFYL, División de Estudios de Posgrado. 1996. p.105. (Tesis de Maestría en Bibliotecología)

Hernández Salazar, Patricia. *La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior*. México: CUIB, 1998. 76p. (Cuadernos no.4)

<http://www.dgeti.sep.gob.mx/DireccionG/comsoc> (Consultada el 28 de mayo del 2002)

Krippendorff, Klaus. *Metodología de análisis de contenido: teoría y práctica*. Barcelona. Ediciones Paidós, 1990 266p.

Lafuente López, Ramiro, Morales Campos Estela. Reflexiones en torno a la enseñanza de la bibliotecología. Investigación bibliotecológica: Archivonomía, bibliotecología e información. 6 (12):25-33, 1992

Magaloni de Bustamante, Ana María. *La investigación y la Red Nacional de Bibliotecas Públicas*. En: Edición Conmemorativa del X Aniversario del Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas/ comp. Estela Morales Campos, Elsa Ramírez Leyva. México: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, UNAM: CUIB, DGB. 1992. Tomo 1, p.128 - 133

Mardones, J.M. "La formación de usuarios en las bibliotecas universitarias" p. 13, Otoño. Bibuned: 2001. <http://info.uned.es/biblioteca/biblio.htm> (Consultada el 18 de noviembre del 2002)

Martínez Rider, Rosa María. "Impacto de los resultados de la congruencia externa en el currículo de la Escuela de Bibliotecología e Información de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí". *Liber: Revista de Bibliotecología*. Nueva época, 1:3. (4 - 8), septiembre – diciembre, 1999.

Memorias 1995 – 2000. <http://www.conaculta.gob.mx/memorias/q118.htm> (Consultada el 18 de noviembre del 2002)

Monroy Muñoz, Adriana. *La educación de usuarios de la información en escuelas secundarias generales del Distrito Federal*. México: UNAM, FFYL, Colegio de Bibliotecología, 1995. 108p. (Tesis de Licenciatura en Bibliotecología)

Morales Campos, Estela M. *Servicios bibliotecarios en la escuela primaria*. México: Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, 1970, 123p. (Tesis de Mtro. en Biblioteconomía)

Palacios Salinas, Carolina y María Guadalupe Vega Díaz. *Factibilidad de educación de usuarios de la información en escuelas primarias públicas del D.F.* México: UNAM, CUIB, 1994. 231p.

Pemberto, Michael y C. R. Nugent. "Information studies: raising field, convergent curricula." *Journal of Education for Library and Information Science* 36(2): 126-138, 1995.

Pérez Serrano, Gloria. *Investigación cualitativa: retos e interrogantes*. Madrid: Muralla, 1994. 2 Vols. (Serie: Colección aula abierta).

Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006: Primer informe de ejecución 2001; 1.2.Educación. p.1 <http://www.inegi.gob.mx/difusion/espanol/fpnd.html>. <http://www.inegi.gob.mx/difusion/espanol/fpnd.html>. (Consultada el 17 de octubre del 2002)

Rodríguez Gallardo, José Adolfo. *Formación humanística del bibliotecólogo: hacia su recuperación*. México: UNAM, Centro de Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2001. 248p. (Sistemas bibliotecarios de información y sociedad)

Sánchez Ambriz, Gerardo, *et al.* "La optimización de recursos y la formación de usuarios: una necesidad para las bibliotecas universitarias del siglo XXI". En: XVIII Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía del 2 al 6 de marzo de 1987. México: Ambac, 1989. 47 – 58pp.

Seminario usuarios de la información. Hernández Salazar, Patricia y Juan José Calva González, Coordinadores, México: UNAM, CUIB, p. 15 (documento preliminar) 2002

Shera, Jesse H. *Los fundamentos de la educación bibliotecológica*. Trad. Surya Peniche. México: UNAM, CUIB, 1990. 520p.

Tecuait Quechol, María Graciela, *et al.* *Una visión del quehacer del bibliotecario profesional: en el marco del proceso de revisión curricular de la Escuela Nacional*

de Biblioteconomía y Archivonomía. México: ENBA, 2000. 55p. (Temas bibliotecológicos No. 1)

Universidad Autónoma de San Luís Potosí. Escuela de Biblioteconomía. *Plan institucional de desarrollo 1997 – 2007; oferta educativa y diseño curricular: proyecto de reestructuración curricular para la escuela de bibliotecología e información de la Universidad Autónoma de San Luís Potosí*. Martínez Rider Rosa María, Coordinadora de la Comisión Curricular. México: Universidad Autónoma de San Luís Potosí, 1998. 331p.

Universidad Nacional Autónoma de México: Facultad de Filosofía y Letras: *Proyecto de modificación del Plan de estudios de la Licenciatura en Bibliotecología y estudios de la información: Título que se otorga Licenciado en Bibliotecología y estudios de la información*. México: UNAM, FFYL. 2002, 56p. Anexo: Programas de Estudio de las Asignaturas Obligatorias 198p.

Velez Salas, Cecilia. "*Programa de educación de usuarios del Centro de Documentación de la Facultad de Psicología de la UNAM*." En: Memorias del segundo encuentro de bibliotecarios de la Universidad Nacional Autónoma de México: Significado y alcance de la biblioteca universitaria en la sociedad mexicana, del 14 al 16 de noviembre de 1983. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas, 1984 p.349 – 354 (Serie: superación bibliotecaria 3).

Williams, Robert y Martha Jane Zachert. "The specialization in the education librarian: a revision of the tendencies and topics" *Journal of education for library and information science*, Vol. 41. no. 1 Winter, 2000.

Anexo 1
Mapa curricular del Profesional
Asociado de la Escuela
Nacional de Biblioteconomía y
Archivonomía de la Secretaría de
Educación Pública

ESCUELA NACIONAL DE BIBLIOTECONOMÍA Y ARCHIVONOMIA
MAPA CURRICULAR DE LA LICENCIATURA EN BIBLIOTECONOMÍA

SEM.	ORGANIZACIÓN TÉCNICA	SERVICIOS	ADMINISTRACIÓN	DESARROLLO DE COLECCIONES	SOCIAL	METODOLÓGICA	AUTOMATIZACIÓN
I	Fundamentos de Organización Técnica	Servicios al Público			Introducción a la Biblioteconomía	Introducción a la Organización del Conocimiento	Herramientas Prácticas de la Computación
					Historia del Libro y las Bibliotecas I		
II	Códigos de Catalogación I	Fuentes de Información		Publicaciones Seriadas	Historia del Libro y las Bibliotecas II		Redes en el Entorno de la Información
				Bibliografía			
III	Sistema de Clasif. Decimal Dewey	Uso y Manejo de Fuentes de Información	Proceso Administrativo	Adquisición de Recursos de Información			Automatización de Unidades de Información
	Encabezamientos de Materia						
IV	Códigos de Catalogación II	Usuarios de la Información	Áreas Funcionales de la Administración	Conservación Preventiva			
	Sistema de Clasificación L.C.						
V	Estancia Profesional			Informe de Estancia Profesional			
VI	Indización		Planeación Bibliotecaria	Bibliografía Mexicana		Investigación de Campo	Conversión y Migración de Información
			Bibliotecas Escolares y Universitarias			Estadística Descriptiva	
VII	Catalogación Automatizada	Promoción de los Servicios	Bibliotecas Públicas e Infantiles		Políticas de Información	Introducción a la Bibliometría	Almacenamiento y Recuperación de Información
					Industria de la Información		
VIII			Bibliotecas Especializadas	Desarrollo de Colecciones	Seminario de Prospectiva de la Profesión	Seminario de Investigación I	Seminario de Automatización de Bibliotecas
					Didáctica		
IX	Servicio Social					Seminario de Investigación II	

Anexo 2
Perfil de Egreso del Profesional
Asociado en Biblioteconomía, de la
Escuela Nacional de
Biblioteconomía y Archivonomía
de la Secretaría de
Educación Pública

ESCUELA NACIONAL DE BIBLIOTECONOMÍA Y ARCHIVONOMÍA
PROFESIONAL ASOCIADO EN BIBLIOTECONOMÍA

VIGENCIA

Estudios completos de Educación Media Superior

ANTECEDENTES ACADEMICOS DE INGRESO

MODALIDAD	Escolarizada
DURACION	16 semanas
CLAVE DEL PLAN DE ESTUDIOS	2000

OBJETIVO GENERAL DEL PLAN DE ESTUDIOS

Formar profesionales asociados en Archivonomía capaces de conocer, aplicar y apoyar procesos archivísticos manuales y automatizados relacionados con el ciclo vital del documento, siguiendo los lineamientos y políticas establecidas por cada unidad de archivo a fin de organizar, conservar y difundir la información requerida por la sociedad en los ámbitos civiles, económicos, políticos, científicos, tecnológicos y culturales.

PERFIL DEL EGRESADO

Conocimientos genéricos y habilidades

1. Aplica los fundamentos, principios, métodos y técnicas de la biblioteconomía en el desarrollo de colecciones, la organización técnica y los servicios.
2. Realiza tareas profesionales relativas a la adquisición, control y registro del acervo documental y sus catálogos; así como a la obtención, sistematización y difusión de fuentes de selección y adquisición; al procesamiento técnico de los materiales documentales, al control, al mantenimiento, la conservación y restauración del acervo documental y a los catálogos internos y al público; a la oferta de los servicios de orientación a usuarios y los servicios al público.
3. Aplica en su desempeño profesional la normatividad y legislación correspondiente.
4. Participa en programas de desarrollo de personal y de formación de usuarios.
5. Utiliza las tecnologías de la automatización y de las telecomunicaciones en su desempeño profesional.
6. Realiza investigación teórica o aplicada sobre su práctica profesional para mejora los servicios que se ofrecen a los usuarios y elabora documentos con fines de publicación o presentación en foros profesionales nacionales o internacionales.
7. Comprende textos en idioma inglés.

Actitudes

8. Desarrolla la habilidad de aprender a aprender y las habilidades informativas aplicadas a su desempeño y actualización profesionales.
9. Hace propios los principios y normas de la ética de su profesión.
10. Es responsable de su propio aprendizaje, posee una alta vocación de servicio, ejerce liderazgo en su ámbito profesional y es un individuo crítico, creativo, propositivo e innovador.

ESCUELA NACIONAL DE BIBLIOTECONOMÍA Y ARCHIVONOMÍA
PROFESIONAL ASOCIADO EN BIBLIOTECONOMÍA

CICLO	LISTA DE ASIGNATURAS O UNIDADES DE APRENDIZAJE	CLAVE	SERIACION	HORAS		CREDITOS	INSTALACIONES
				CON DOCENTE	INDEPENDIENTES		
Semestre 1	Fundamentos de Organización Técnica	BL00101	----	64	64	8	A
Semestre 1	Servicios al Público	BL00102	----	64	48	7	A
Semestre 1	Introducción a la Biblioteconomía	BL00103	----	64	48	7	A
Semestre 1	Historia del Libro y las Bibliotecas I	BL00104	----	64	64	8	A
Semestre 1	Introducción a la Organización del Conocimiento	BL00105	----	64	48	7	A
Semestre 1	Investigación Documental	BL00106	----	64	48	7	A
Semestre 1	Herramientas Prácticas de la Computación	BL00107	----	64	48	7	L
Sumas				448	368	51	
Semestre 2	Códigos de Catalogación I	BL00208	----	64	48	7	A
Semestre 2	Fuentes de Información	BL00209	----	112	80	12	A
Semestre 2	Publicaciones Seriadadas	BL00210	----	64	48	7	A
Semestre 2	Bibliografía	BL00211	----	64	48	7	A
Semestre 2	Historia del Libro y las Bibliotecas II	BL00212	BL00104	64	48	7	A
Semestre 2	Redes en el Entorno de la Información	BL00213	----	64	48	7	L
Sumas				432	320	47	
Semestre 3	Sistema de Clasificación Decimal Dewey	BL00314	----	64	64	8	A
Semestre 3	Encabezamientos de Materia	BL00315	----	64	48	7	A
Semestre 3	Uso y Manejo de Fuentes de Información	BL00316	BL00209	112	80	12	A
Semestre 3	Proceso Administrativo	BL00317	----	64	48	7	A
Semestre 3	Adquisición de Recursos de Información	BL00318	----	64	48	7	A
Semestre 3	Automatización de Unidades de Información	BL00319	----	64	48	7	L
Sumas				432	336	48	
Semestre 4	Códigos de Catalogación II	BL00420	BL00208	64	48	7	A
Semestre 4	Sistema de Clasificación L. C.	BL00421	----	64	64	8	A
Semestre 4	Usuarios de la Información	BL00422	----	64	64	8	A
Semestre 4	Áreas Funcionales de la Administración	BL00423	----	64	48	7	A
Semestre 4	Conservación Preventiva	BL00424	----	64	48	7	A
Sumas				320	272	37	
Semestre 5	Estancia Profesional	BL00525	----	16	480	31	O
Semestre 5	Informe de Estancia Profesional	BL00526	----	16	64	5	O
Sumas				32	544	36	
Total 1er. Ciclo				1664	1840	219	

PROPUESTA DE EVALUACION Y ACTUALIZACION PERIODICA DEL PLAN DE ESTUDIOS

Se propone hacer revisiones anuales considerando tres momentos*:

INICIAL: EL PROGRAMA EN SÍ MISMO

- Calidad intrínseca y extrínseca del programa
 - Contenido del programa
 - Calidad técnica (horizontalidad y verticalidad)
 - Evaluabilidad
- Adecuación al contexto
 - Respuesta a necesidades
 - Prioridades

PROCESAL: EL PROGRAMA EN SU DESARROLLO

- Ejecución
 - Actividades
 - Secuencias
 - Tiempos
 - Flexibilidad
- Marco
 - Clima
 - Coherencia

FINAL: EL PROGRAMA EN SUS RESULTADOS

- Medidas y logros
 - Constatación
 - Contraste
- Valoración
 - Criterios
 - Referencias
- Continuidad
 - Decisiones
 - Incorporación de mejoras
 - Plan de seguimiento

* Se retoma la propuesta de PÉREZ JUSTE (1995) *Evaluación de Programas y Centros Educativos*. Madrid. UNED.

GLORIA SANTOS MATEOS

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE EVALUACION CURRICULAR, SEP

Anexo 3

**Asignaturas analizadas de la línea de
Servicios del Profesional Asociado en
Biblioteconomía, correspondientes del
1º al 4º semestre, Escuela Nacional de
Biblioteconomía y Archivonomía
de la Secretaría de
Educación Pública**

Licenciatura en Biblioteconomía

NOMBRE DE LA ASIGNATURA
Servicios al Público

CICLO
1er. Semestre

CLAVE DE LA ASIGNATURA
BL00102

OBJETIVO GENERAL DE LA ASIGNATURA

Caracterizar los tipos de servicios al público de las bibliotecas con normas y reglamentos.

TEMAS Y SUBTEMAS

Unidad I SERVICIOS AL PÚBLICO 1.1 Definición 1.2 Objetivos 1.3 Características
Unidad II EL PERSONAL DE LOS SERVICIOS AL PÚBLICO 2.1 Filosofía 2.2 Ética profesional 2.3 Proceso de la comunicación 2.4 Perfil del personal 2.4.1 Profesional 2.4.2 No profesional 2.5 Funciones del personal 2.5.1 Profesional 2.5.2 No profesional
Unidad III LOS USUARIOS 3.1 Perfil del usuario 3.1.1 Características 3.2 Necesidades de información y perfiles de interés 3.2.1 Investigación 3.2.2 Recreación 3.2.3 Orientación 3.3 Relación usuario-bibliotecario 3.3.1 Entrevista y cuestionamiento 3.3.2 Calidad de los servicios
Unidad IV TIPOS DE SERVICIOS 4.1 Básicos 4.1.1 Orientación 4.1.2 Consulta 4.1.3 Circulación 4.1.4 Préstamo 4.1.5 Reserva 4.1.6 Reprografía 4.1.7. Extensión 4.2 Especializados 4.2.1 Alerta 4.2.2 Diseminación selectiva de información DSI 4.2.3 Consulta especializada 4.2.4 Recuperación de documentos 4.2.5 Traducción
Unidad V TIPOS DE BIBLIOTECAS Y SERVICIOS QUE OFRECEN 5.1 Tipos de bibliotecas 5.2 Servicios que prestan 5.3 Usuarios 5.4 Material documental 5.5 Personal

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

CONDUCIDO	INDEPENDIENTE
Elaborar conclusiones Diseño y desarrollo de proyecto Análisis y discusión de textos Visitas guiadas	Investigación documental Exponer su trabajo ante el grupo Elaborar cuadro sinóptico Lectura de textos Elaborar guión de observación Desarrollo de un proyecto

CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS DE EVALUACION Y ACREDITACION

Guía de observación	25 %
Exposición grupal	25 %
Elaboración de esquemas	20 %
Reporte de observación	30 %

Licenciatura en Biblioteconomía

NOMBRE DE LA ASIGNATURA Uso y Manejo de Fuentes de Información
--

CICLO 3er. Semestre

CLAVE DE LA ASIGNATURA BL00316
--

OBJETIVO GENERAL DE LA ASIGNATURA

Practicar el uso y manejo de las fuentes de información empleados en los servicios de orientación y consulta.

TEMAS Y SUBTEMAS

Unidad I FUENTES DE INFORMACIÓN 1.1 Usuario - fuente 1.2 Personal 1.3 Aspectos legales
Unidad II ESTRATEGIAS DE BÚSQUEDA 2.1 Entrevista 2.2 Perfil de interés 2.3 Selección de fuente y formato
Unidad III USO Y MANEJO 3.1 Impreso 3.2 En línea 3.3 Disco compacto 3.4 Microformato
Unidad IV PRODUCTOS DE BÚSQUEDA 4.1 Por formato 4.2 Por tipo de documento

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

CONDUCIDO	INDEPENDIENTE
Elaborar conclusiones	Investigación documental
Visitas	Exponer su trabajo ante el grupo
Planteamiento de estrategias	Elaborar esquemas
Identificación de recursos	Práctica de servicios de información especializada con índices, abstracts, discos compactos, bases de datos y sistemas de información en línea
Análisis de las características de los distintos recursos	
Ejercicios de observación	

CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS DE EVALUACION Y ACREDITACION

Trabajo de investigación	20%
Ejercicios y prácticas individuales	20%
Exámenes prácticos	40%
Reporte de las visitas	20%

Licenciatura en Biblioteconomía

NOMBRE DE LA ASIGNATURA
Usuarios de la información

CICLO
4º Semestre

CLAVE DE LA ASIGNATURA
BL00422

OBJETIVO GENERAL DE LA ASIGNATURA

Identificar la importancia de los usuarios como eje central de la unidad de información y elaborar su caracterización.

TEMAS Y SUBTEMAS

Unidad I LA INFORMACIÓN EN EL AMBITO BIBLIOTECOLÓGICO 1.1 Conceptualización de la información documental 1.2 Producción de la información documental 1.3 Concepto de unidad de información
Unidad II USUARIOS 2.1 Conceptualización de usuarios 2.2 Tipología del usuario 2.2.1 Usuarios reales 2.2.2 Usuarios potenciales 2.2.2.1 Usuarios en diferentes unidades de información 2.2.2.2 Relación usuario bibliotecario 2.3 Servicios de las diferentes unidades de información
Unidad III ESTUDIO DE USUARIOS 3.1 Importancia de los estudios de usuarios 3.2 Objetivos 3.3 Perfil de los usuarios 3.4 Modelo de estudio de usuarios 3.4.1 Observación 3.4.2 Entrevista 3.4.3 Conclusiones
Unidad IV PLANTEAMIENTO DE UN ESTUDIO DE CASO 4.1 Identificación de un caso 4.2 Planteamiento del caso
Unidad V ESTRATEGIAS PARA LA FORMACIÓN DE USUARIOS 5.1 Concepto de formación de usuarios 5.2 Estrategias para la formación de usuarios 5.2.1 Curso 5.2.2 Taller 5.2.3 Plática 5.2.4 Seminario 5.2.5 Jornadas 5.2.6 Mesa Redonda 5.2.7 Visita guiada 5.2.8 Debate 5.2.9 Conferencia
Unidad VI PROGRAMA DE FORMACIÓN DE USUARIOS 6.1 Concepto de programa de formación de usuarios 6.2 Principales tipos de programas de formación de usuarios 6.2.1 Introducción a la biblioteca 6.2.1.1 Importancia de la información 6.2.1.2 Ubicación física de la biblioteca 6.2.1.3 Uso de la biblioteca 6.2.1.4 Acceso a los servicios 6.2.2 Introducción a las fuentes documentales 6.2.2.1 Características de las fuentes documentales

6.2.2.2 Manejo de las fuentes documentales
6.2.3 Manejo de herramientas de acceso a las colecciones
6.3 Métodos y medios de enseñanza (plática, conferencia, video, folletos, láminas, etc.)

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

CONDUCIDO	INDEPENDIENTE
Investigación bibliográfica	Elaboración de fichas
Discusión de lecturas	Síntesis y resumen de información
Lluvia de ideas	Elaboración de resúmenes y/o cuadros sinópticos
Exposición de criterios para elaborar el trabajo	Visita (registro de observación)
	Exposición temática

CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS DE EVALUACION Y ACREDITACION

Reportes de lectura	20 %	
Reporte de visita		20 %
Estudio de usuarios	40 %	
Exposición por equipo		20 %

Anexo 4
Cuadros de resultados por
unidad de análisis de las
asignaturas correspondientes al
Plan de estudios del Profesional
Asociado en Biblioteconomía
de la Escuela Nacional de
Biblioteconomía y
Archivonomía de la Secretaría de
Educación Pública

Cuadro No.I Servicios al Público

ESCUELA NACIONAL DE BIBLIOTECONOMÍA Y ARCHIVONOMIA

PROFESIONAL ASOCIADO EN BIBLIOTECONOMÍA

Cuadro de resultados por unidad de análisis de la asignatura

CATEGORÍA	UNIDADES SINÁCTICAS	OBJETIVO DE LA ASIGNATURA	TEMARIO	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE ACREDITACIÓN	BIBLIOGRAFÍA BÁSICA	BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA	Total
USUARIO	Usuario		1 (5), 1(4) 1(4), 1 (4)					4 (17)
	Lector							
	Población académica							
	Población escolar							
	Población universitaria							
	Investigadores							
	Comunidades							
	Clientes							
	Subtotal			4 (17)				
INFORMACIÓN	Información		2 (8)					2 (8)
	Búsqueda de la información							
	Difusión de la Información							
	Uso y acceso de la información							
	Medios de comunicación de la información							
	Subtotal			2 (8)				

NIVELES DE FORMACIÓN DE USUARIOS	Niveles de formación de usuarios						
	Comunicación de conceptos relacionados con la información (producción, transferencia, organización, búsqueda, recuperación, servicios, difusión) y su importancia.						
	Orientación		1 (4), 1 (4)				2 (8)
	Instrucción						
	Subtotal		2 (8)				2 (8)
ETAPAS PARA DISEÑAR PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS	Etapas para diseñar programas de formación de usuarios						
	Definir el problema						
	Determinar el entorno institucional						
	Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica)		1 (4)				1 (4)
	Establecer los objetivos del programa						
	Elaborar los contenidos						
	Seleccionar las técnicas y los medios didácticos						
	Elaborar los medios didácticos						
	Implementar el programa						
	Evaluar el programa (evaluaciones formativa y sumativa)						
Subtotal		1 (4)				1 (4)	

TÉCNICAS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS	Técnicas de la formación de usuarios						
	Explicación de acuerdo a una determinada necesidad dentro de la biblioteca (point of use explanation)						
	Tutorías						
	Instrucción programada						
	Instrucción asistida por computadora						
	Cursos formales con valor curricular						
	Conferencias						
	Lectura / demostración						
	Visitas guiadas			1 (3)			1 (3)
	Aspectos didácticos y comunicativos de la enseñanza y el aprendizaje						
	Técnicas de enseñanza y aprendizaje						
	Mesa Redonda						
	Debates						
	Taller						
	Plática						
Seminario							
Subtotal			1 (3)			1 (3)	
MEDIOS DIDÁCTICOS	Medios didácticos						
	Impresos						
	Auditivos						
	Visuales						
	Audiovisuales						
	Por computadora						
	Realea						

Diseño de medios y auxiliares didácticos (folletos, periódicos murales, trípticos, guías de ejercicios para manejo de cursos y talleres, fotos, y otros materiales de apoyo)							
Subtotal							
TOTALES	0	9 (37)	1 (3)	0	0	0	10 (40)

Fuente: Asignatura correspondiente al plan de estudios del Profesional Asociado en Biblioteconomía, Plan vigente 2002

Cuadro No. II Uso y manejo de fuentes de información

ESCUELA NACIONAL DE BIBLIOTECONOMÍA Y ARCHIVONOMIA

PROFESIONAL ASOCIADO EN BIBLIOTECONOMÍA

Cuadro de resultados por unidad de análisis de la asignatura

CATEGORÍA	UNIDADES SINTÁCTICAS	OBJETIVO DE LA ASIGNATURA	TEMARIO	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE ACREDITACIÓN	BIBLIOGRAFÍA BÁSICA	BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA	Total
USUARIO	Usuario		1 (4)			1 (1), 1 (1), 1 (1), 1 (1)		5 (8)
	Lector							
	Población académica							
	Población escolar							
	Población universitaria							
	Investigadores							
	Comunidades							
	Cliente							
	Subtotal			1 (4)			4 (4)	
INFORMACIÓN	Información	1 (6)	1 (5)	2 (6)		1,1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1, 1 (13)		17 (30)
	Búsqueda de la información		1 (5), 1 (5)			1 (1)		3 (11)
	Difusión de la Información							
	Uso y acceso de la información	1 (6)	1 (5)					2 (11)
	Medios de comunicación de la información							
	Subtotal	2 (12)		4 (20)	2 (6)		14 (14)	

NIVELES DE FORMACIÓN DE USUARIOS	Niveles de formación de usuarios					1,1, 1 , 1 (4)		4 (4)
	Comunicación de conceptos relacionados con la información (producción, transferencia, organización, búsqueda, recuperación, servicios, difusión) y su importancia.					1 (1)		1 (1)
	Orientación	1 (6)						1 (6)
	Instrucción					1 (1)		1 (1)
	Subtotal	1 (6)					6 (6)	
ETAPAS PARA DISEÑAR PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS	Etapas para diseñar programas de formación de usuarios					1 (1), 1 (1)		2 (2)
	Definir el problema							
	Determinar el entorno institucional							
	Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica)		1 (4)			1 (1)		2 (5)
	Establecer los objetivos del programa							
	Elaborar los contenidos							
	Seleccionar las técnicas y los medios didácticos							
	Elaborar los medios didácticos							
	Implementar el programa							
	Evaluar el programa (evaluaciones formativa y sumativa)							
	Subtotal		1 (4)				3 (3)	
TÉCNICAS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS	Técnicas de la formación de usuarios							
	Explicación de acuerdo a una determinada necesidad dentro de la biblioteca (point of use explanation)							

	Tutorías							
	Instrucción programada							
	Instrucción asistida por computadora							
	Cursos formales con valor curricular							
	Conferencias							
	Lectura / demostración							
	Visitas guiadas		1 (3)	1 (2)			2 (5)	
	Aspectos didácticos y comunicativos de la enseñanza y el aprendizaje							
	Técnicas de enseñanza y aprendizaje							
	Mesa Redonda							
	Debates							
	Taller							
	Plática							
	Seminario							
	Subtotal		1 (3)	1 (2)			2 (5)	
MEDIOS DIDÁCTICOS	Medios didácticos							
	Impresos							
	Auditivos							
	Visuales							
	Audiovisuales							
	Por computadora							
	Realea							
	Diseño de medios y auxiliares didácticos (folletos, periódicos murales, trípticos, guías de ejercicios para manejo de cursos y talleres, fotos, y otros materiales de apoyo)							
	Subtotal							
	TOTALES	3 (18)	6 (28)	3 (9)	1 (2)	27 (27)	0	40 (84)

Fuente: Asignatura: Uso y manejo de fuentes de información. Plan de estudios del Profesional Asociado en
Biblioteconomía, 2002

Cuadro No. III Usuarios de la Información

ESCUELA NACIONAL DE BIBLIOTECONOMÍA Y ARCHIVONOMIA

PROFESIONAL ASOCIADO EN BIBLIOTECONOMÍA

Cuadro de resultados por unidad de análisis de la asignatura

CATEGORÍA	UNIDADES SINTÁCTICAS	OBJETIVO DE LA ASIGNATURA	TEMARIO	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE ACREDITACIÓN	BIBLIOGRAFÍA BÁSICA	BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA	Total
USUARIO	Usuario	1 (6)	7 (29), 1, (5), 1 (5), 1 (5)			1,1,1,1,1,1,1,1,1,1, (9)		21 (59)
	Lector							
	Población académica							
	Población escolar							
	Población universitaria					1 (1)		1 (1)
	Investigadores					1 (1)		1 (1)
	Comunidades							
	Cliente							
Subtotal	1 (6)	10 (44)				11 (11)		23 (61)
INFORMACIÓN	Información	1 (6)	1 (5), 1 (4), 1 (4), 1 (4), 1 (4)	1 (3)		1,1,1,1,1,1,1,1,1,1, 1,1, 1, (12)		19 (42)
	Búsqueda de la información							
	Difusión de la Información							
	Uso y acceso de la información							
	Medios de comunicación de la información							
	Subtotal	1 (6)	5 (21)	1 (3)			12 (12)	

NIVELES DE FORMACIÓN DE USUARIOS	Niveles de formación de usuarios						
	Comunicación de conceptos relacionados con la información (producción, transferencia, organización, búsqueda, recuperación, servicios, difusión) y su importancia.		1 (4), 1 (4)				2 (8)
	Orientación		1 (4)				1 (4)
	Instrucción		1 (4)		1 (1)		2 (5)
	Subtotal		4 (16)		1 (1)		5 (17)
ETAPAS PARA DISEÑAR PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS	Etapas para diseñar programas de formación de usuarios		1 (5), 1 (4), 1 (4), 1 (5), 1 (4), 1 (4)			1,1,1,1,1,1, (6)	12 (32)
	Definir el problema						
	Determinar el entorno institucional						
	Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica)	1 (6)	1 (5), 1(4) 1(4) 1(4)		1 (2)	1,1,1,1,1,1, (6)	12 (31)
	Establecer los objetivos del programa						
	Elaborar los contenidos						
	Seleccionar las técnicas y los medios didácticos						
	Elaborar los medios didácticos						
	Implementar el programa						
	Evaluar el programa (evaluaciones formativa y sumativa)						
Subtotal	1 (6)	10 (43)		1 (2)	12 (12)	24 (63)	

TÉCNICAS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS	Técnicas de la formación de usuarios						
	Explicación de acuerdo a una determinada necesidad dentro de la biblioteca (point of use explanation)	1 (4)					1 (4)
	Tutorías						
	Instrucción programada						
	Instrucción asistida por computadora						
	Cursos formales con valor curricular	1 (4)					1 (4)
	Conferencias	1 (4), 1 (4)					2 (8)
	Lectura / demostración						
	Visitas guiadas	1 (4), 1 (4)					2 (8)
	Aspectos didácticos y comunicativos de la enseñanza y el aprendizaje						
	Técnicas de enseñanza y aprendizaje						
	Mesa Redonda	1 (4)					1 (4)
	Debates	1 (4)					1 (4)
	Taller	1 (4)					1 (4)
	Plática	1 (4)					1 (4)
	Seminario	1 (4)					1 (4)
	Subtotal	11 (44)					11 (44)
MEDIOS DIDÁCTICOS	Medios didácticos	1 (4)					1 (4)
	Impresos	1 (4), 1 (4)					2 (8)
	Auditivos						
	Visuales	1 (4)					1 (4)
	Audiovisuales						
	Por computadora						
	Realea						

Diseño de medios y auxiliares didácticos (folletos, periódicos murales, trípticos, guías de ejercicios para manejo de cursos y talleres, fotos, y otros materiales de apoyo)		1(4)					1 (4)
Subtotal		5 (20)					5 (20)
TOTALES	3 (18)	45 (188)	1 (3)	1 (2)	36 (36)	0	87 (247)

Fuente: Asignatura Usuarios de la información. Plan de estudios del Profesional Asociado en Biblioteconomía 2002

Anexo 5
Perfil de egreso de la Licenciatura
en Biblioteconomía, de la
Escuela Nacional de
Biblioteconomía y Archivonomía
de la Secretaría
de Educación Pública

ESCUELA NACIONAL DE BIBLIOTECONOMÍA Y ARCHIVONOMÍA

LICENCIATURA EN BIBLIOTECONOMÍA

VIGENCIA

Estudios Completos de Profesional Asociado en Biblioteconomía en la ENBA

ANTECEDENTES ACADEMICOS DE INGRESO

MODALIDAD
DURACION
CLAVE DEL PLAN DE ESTUDIOS

Escolarizada
16 semanas
2000

OBJETIVO GENERAL DEL PLAN DE ESTUDIOS

Formar licenciados en biblioteconomía capaces de interpretar, planear, administrar, dirigir, supervisar y evaluar los programas, proyectos y tareas profesionales de las bibliotecas, unidades y centros de información documental, aplicando los medios manuales y/o automatizados para atender las necesidades de información que demandan los diversos sectores de la sociedad.

PERFIL DEL EGRESADO

Conocimientos genéricos y Habilidades

1. Aplica los fundamentos y principios de la disciplina y de la investigación para la búsqueda de soluciones a problemas de su práctica profesional y difunde los resultados.
2. Planea, organiza, dirige, supervisa, evalúa y ejecuta tareas profesionales, relativas a la selección, adquisición, procesamiento técnico, control, mantenimiento, conservación y restauración del acervo documental para ofrecer servicios bibliotecarios y de información.
3. Desarrolla estrategias de acceso a la información que permitan, con base en el perfil del usuario, satisfacer las necesidades de información de éste.
4. Desarrolla estudios sobre las unidades de información y los servicios que ofrecen; así como estudios de comunidad y de usuarios.
5. Determina criterios para la aplicación de la normatividad y la legislación correspondientes, en su desempeño profesional.
6. Diseña e instrumenta proyectos integrales de desarrollo bibliotecario tendientes al mejoramiento de los servicios de cualquier tipo de biblioteca en las diversas instituciones públicas o privadas.
7. Planea, administra, supervisa y evalúa los recursos financieros, humanos, materiales y técnicos destinados a los servicios bibliotecarios y de información de una unidad o sistema de información.
8. Diseña, conduce, coordina y evalúa programas de desarrollo de personal bibliotecario y de formación de usuarios.
9. Planea, promueve y evalúa la aplicación de tecnologías de automatización de las telecomunicaciones en un proceso, en el manejo de una parte de una unidad de información, de la misma como un todo, de ésta como parte de un sistema y del sistema en su conjunto.
10. Realiza investigación teórica o aplicada sobre su práctica profesional, tendiente a la planeación de las actividades de la biblioteca o a la búsqueda de soluciones de problemas de corte disciplinario y elabora documentos con fines de publicación y de presentación en foros profesionales, nacionales e internacionales.
11. Comprende textos en idioma inglés.

Actitudes

12. Desarrolla la habilidad de aprender a aprender, y las habilidades informativas aplicadas a su desempeño y actualización profesionales.
13. Ubica el papel que, en el desarrollo de su país y su prospectiva, juega la información como recurso estratégico, la comunicación social y la manifestación de éstas mediante los materiales documentales, y en particular, de la biblioteca.
14. Ubica su desempeño profesional en el contexto de la globalización de la información.
15. Es responsable de su propio aprendizaje, posee una alta vocación de servicio, ejerce el liderazgo en su ámbito profesional y es un individuo crítico, creativo, propositivo e innovador.
16. Ubica su quehacer profesional y reconoce el valor de la información documental como rescate del devenir de la humanidad, como medio de transmisión de la información y como soporte.
17. Promueve en la sociedad, el uso de la información con fines informativos, formativos y recreativos; contribuyendo así a la formación integral del individuo y de la sociedad y a la creación de la cultura de la información.
18. Hace propios los principios y normas de la ética de su profesión.
19. Se desempeña profesionalmente como consultor en el ámbito de la información documental.

ESCUELA NACIONAL DE BIBLIOTECONOMÍA Y ARCHIVONOMÍA
LICENCIATURA EN BIBLIOTECONOMÍA

CICLO	LISTA DE ASIGNATURAS O UNIDADES DE APRENDIZAJE	CLAVE	SERIACION	HORAS		CREDITOS	INSTALACIONES
				CON DOCENTE	INDEPENDIENTES		
Semestre 1 al 5 Profesional Asociado en Biblioteconomía				1664	1840	219	
Semestre 6	Indización	BL00627	----	64	32	6	A
Semestre 6	Planeación Bibliotecaria	BL00628	----	64	48	7	A
Semestre 6	Bibliotecas Escolares y Universitarias	BL00629	----	64	48	7	A
Semestre 6	Bibliografía Mexicana	BL00630	----	64	48	7	A
Semestre 6	Investigación de Campo	BL00631	----	64	32	6	A
Semestre 6	Estadística Descriptiva	BL00632	----	64	32	6	A
Semestre 6	Conversión y Migración de Información	BL00633	----	64	32	6	L
Sumas				448	272	45	
Semestre 7	Catalogación Automatizada	BL00734	----	64	48	7	A
Semestre 7	Promoción de los Servicios	BL00735	----	64	32	6	A
Semestre 7	Bibliotecas Públicas e Infantiles	BL00736	----	64	48	7	A
Semestre 7	Políticas de Información	BL00737	----	64	48	7	A
Semestre 7	Industria de la Información	BL00738	----	64	48	7	A
Semestre 7	Introducción a la Bibliometría	BL00739	----	64	32	6	A
Semestre 7	Almacenamiento y Recuperación de Información	BL00740	----	64	32	6	L
Sumas				448	288	46	
Semestre 8	Bibliotecas Especializadas	BL00841	----	64	48	7	A
Semestre 8	Desarrollo de Colecciones	BL00842	----	64	48	7	A
Semestre 8	Seminario de Prospectiva de la Profesión	BL00843	----	64	48	7	A
Semestre 8	Didáctica	BL00844	----	64	32	6	A
Semestre 8	Seminario de Investigación I	BL00845	----	64	48	7	A
Semestre 8	Seminario de Automatización de Bibliotecas	BL00846	----	64	32	6	L
Sumas				384	256	40	
Semestre 9	Seminario de Investigación II	BL00947	BL00845	64	80	9	A
Semestre 9	Servicio Social ¹	BL00948	----	16	480	31 ²	O
Sumas				80	560	40	
Total				3024	3216	390	

¹ El espacio curricular asignado específicamente para el Servicio Social es en el noveno semestre; sin embargo, el estudiante podrá realizarlo a partir de haber cubierto el 70 % del Plan de Estudios, pero sin la asistencia tutorial de un docente.

² Se asignan créditos al Servicio Social por su enfoque eminentemente académico. La Escuela formaliza el proceso mediante la gestión y seguimiento (monitoreo) de estudiantes en las unidades de información en los sectores productivo y social.

PROPUESTA DE EVALUACION Y ACTUALIZACION PERIODICA DEL PLAN DE ESTUDIOS

Se propone hacer revisiones anuales considerando tres momentos*:

INICIAL: EL PROGRAMA EN SÍ MISMO

- Calidad intrínseca y extrínseca del programa
 - Contenido del programa
 - Calidad técnica (horizontalidad y verticalidad)
 - Evaluabilidad
- Adecuación al contexto
 - Respuesta a necesidades
 - Prioridades

PROCESAL: EL PROGRAMA EN SU DESARROLLO

- Ejecución
 - Actividades
 - Secuencias
 - Tiempos
 - Flexibilidad
- Marco
 - Clima
 - Coherencia

FINAL: EL PROGRAMA EN SUS RESULTADOS

- Medidas y logros
 - Constatación
 - Contraste
- Valoración
 - Criterios
 - Referencias
- Continuidad
 - Decisiones
 - Incorporación de mejoras
 - Plan de seguimiento

* Se retoma la propuesta de PÉREZ JUSTE (1995) *Evaluación de Programas y Centros Educativos*. Madrid. UNED.

GLORIA SANTOS MATEOS

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE EVALUACION CURRICULAR, SEP

Anexo 6
Asignatura de la Licenciatura
en Biblioteconomía,
del 7º semestre,
Escuela Nacional de
Biblioteconomía y Archivonomía
de la Secretaría
de Educación Pública

Licenciatura en Biblioteconomía

NOMBRE DE LA ASIGNATURA
Promoción de los Servicios

CICLO
7º Semestre

CLAVE DE LA ASIGNATURA
BL00735

OBJETIVO GENERAL DE LA ASIGNATURA

Caracterizar los servicios de extensión bibliotecaria así como aplicar las técnicas de relaciones públicas y de mercadotecnia en la relación con los usuarios.

TEMAS Y SUBTEMAS

Unidad I ESTUDIO DE LA COMUNIDAD PARA LA PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS 1.1 Importancia del estudio de comunidad 1.2 Objetivo del estudio de comunidad 1.3 Técnicas de estudio de comunidad 1.4 Resultados: Identificación de necesidades, intereses, proyectos y programas comunitarios
Unidad II TIPIFICACIÓN DE LOS MEDIOS PARA LA PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS 2.1 Los medios gráficos 2.1.1 Cartel 2.1.2 Folleto 2.1.3 Tríptico 2.1.4 Periódico Mural 2.1.5 Prensa 2.2 Medios audiovisuales 2.2.1 La televisión 2.2.2 El video 2.3 Medios electrónicos 2.3.1 Radio 2.3.2 Computadora 2.4 Importancia de los medios para la promoción
Unidad III PROGRAMA DE PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS 4.1 Objetivo del programa de promoción de servicios 4.2 Tipos de servicios comprendidos en el programa de promoción 4.3 Aplicación del programa de promoción de los servicios 4.4 Medio seleccionado para la aplicación del programa
Unidad IV ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS 4.1 Planeación 4.2 Desarrollo 4.3 Evaluación 4.4 Recursos humanos 4.4.1 Requerimientos de personal profesional 4.4.2 Requerimientos de personal no profesional 4.5 Recursos materiales 4.5.1 Instalaciones 4.5.2 Colecciones 4.5.2.1 Formatos 4.5.2.2 Ubicación de las colecciones 4.5.2.3 Estantería cerrada y abierta 4.5.2.4 Mantenimiento de la colección 4.5.2.4.1 Restauración 4.5.2.4.2 Encuadernación 4.5.2.4.3 Fumigación 4.5.2.4.4 Limpieza 4.5.2.4.5 Equipo 4.5.2.4.6 Mobiliario 4.5.3 Insumos para el control y registro de los servicios 4.5.3.1 Servicios

4.5.4 Seguridad
 4.5.4.1 Vigilancia
 4.5.4.2 Sistemas de seguridad
 4.5.5 Guarda objetos
 4.6 Instrumentos de optimización de los servicios
 4.6.1 Normatividad
 4.6.1.1 Reglamento
 4.6.1.2 Políticas
 4.6.1.3 Manual de procedimientos
 4.7 Difusión

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

CONDUCIDO	INDEPENDIENTE
Exposición temática Análisis y discusión de la información	Seleccionar un tipo de biblioteca Exponer los resultados ante el grupo Realizar en equipo, un plan de investigación Elaboración de estrategias formación de usuarios Lectura de textos especializados Realización del estudio de usuarios Elaboración del programa de promoción

CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS DE EVALUACION Y ACREDITACION

Reporte de estudio de usuarios	20 %
Exposición oral	20 %
Programa de promoción de los servicios	30 %
Programa de formación de usuarios	30 %

Anexo 7
Cuadros de resultados por
unidad de análisis de la asignatura
correspondiente a la Licenciatura en
Biblioteconomía de la Escuela
Nacional de Biblioteconomía y
Archivonomía de la Secretaría
de Educación Pública

Cuadro No. IV Promoción de los servicios

ESCUELA NACIONAL DE BIBLIOTECONOMÍA Y ARCHIVONOMIA

LICENCIATURA EN BIBLIOTECONOMÍA

Cuadro de resultados por unidad de análisis de la asignatura

CATEGORÍA	UNIDADES SINTÁCTICAS	OBJETIVO DE LA ASIGNATURA	TEMARIO	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE ACREDITACIÓN	BIBLIOGRAFÍA BÁSICA	BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA	Total
USUARIO	Usuario	1 (6)				1,1,1,1,1 (5)		5 (11)
	Lector							
	Población académica							
	Población escolar							
	Población universitaria							
	Investigadores							
	Comunidades		1 (5), 3(12)			1 (1)		5 (18)
	Cliente					1,1,1,1 (4)		4 (4)
	Subtotal	1 (6)	4 (17)			10 (10)		15 (33)
INFORMACIÓN	Información			1 (3)		1 (1)		2 (4)
	Búsqueda de la información							
	Difusión de la Información							
	Uso y acceso de la información							
	Medios de comunicación de la información							
	Subtotal			1 (3)		1 (1)		2 (4)

NIVELES DE FORMACIÓN DE USUARIOS	Niveles de formación de usuarios			1 (3)	1 (2)	1 (1)		3 (6)
	Comunicación de conceptos relacionados con la información (producción, transferencia, organización, búsqueda, recuperación, servicios, difusión) y su importancia.							
	Orientación							
	Instrucción							
	Subtotal			1 (3)	1 (2)	1 (1)		3 (6)
ETAPAS PARA DISEÑAR PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS	Etapas para diseñar programas de formación de usuarios				1 (2)	1,1,1, (3)		4 (5)
	Definir el problema							
	Determinar el entorno institucional							
	Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica)		1 (4)	1 (3)	1 (2)	1,1 (2)		5 (11)
	Establecer los objetivos del programa		1 (4)					1 (4)
	Elaborar los contenidos							
	Seleccionar las técnicas y los medios didácticos		1 (4)					1 (4)
	Elaborar los medios didácticos							
	Implementar el programa		1 (4)					1 (4)
	Evaluar el programa (evaluaciones formativa y sumativa)							
	Subtotal		4 (16)	1 (3)	2 (4)	5 (5)		12 (28)

TÉCNICAS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS	Técnicas de la formación de usuarios		1 (3)	1 (2)		2 (5)
	Explicación de acuerdo a una determinada necesidad dentro de la biblioteca (point of use explanation)					
	Tutorías					
	Instrucción programada					
	Instrucción asistida por computadora					
	Cursos formales con valor curricular					
	Conferencias					
	Lectura / demostración					
	Visitas guiadas					
	Aspectos didácticos y comunicativos de la enseñanza					
	Aspectos didácticos y comunicativos del aprendizaje					
	Técnicas de enseñanza y aprendizaje					
	Mesa Redonda					
	Debates					
	Taller					
	Plática					
	Seminario					
Subtotal			1 (3)	1 (2)		2 (5)
MEDIOS DIDÁCTICOS	Medios didácticos	1 (5)				1 (5)
	Impresos	1 (4)				1 (4)
	Auditivos	1 (4)				1 (4)
	Visuales	1 (4)				1 (4)
	Audiovisuales	1 (4)			1,1, (2)	3 (6)
	Por computadora	1 (4)				1 (4)

Realea							
Diseño de medios y auxiliares didácticos (folletos, periódicos murales, trípticos, guías de ejercicios para manejo de cursos y talleres, fotos, y otros materiales de apoyo)							
Subtotal		6 (25)			2 (2)		8 (27)
TOTALES	1 (6)	14 (58)	4 (12)	4 (8)	14 (14)	0	42 (103)
Fuente: Asignatura Promoción de los servicios. Plan de estudios de la licenciatura en Biblioteconomía, 2002							

Anexo 8
Cuadro concentrador global de
resultados correspondientes a la
Licenciatura en Biblioteconomía de la
Escuela Nacional de Biblioteconomía y
Archivonomía de la Secretaría de Educación Pública

Cuadro No. V. Análisis Cualitativo Global - ENBA

ESCUELA NACIONAL DE BIBLIOTECONOMÍA Y ARCHIVONOMIA

LICENCIATURA EN BIBLIOTECONOMÍA

Cuadro de resultados por unidad de análisis concentrado ENBA

CATEGORÍA	UNIDADES SINTÁCTICAS	SERVICIOS AL PÚBLICO 1ER SEMESTRE	USO Y MANEJO DE FUENTES DE INFORMACION 3ER SEMESTRE	USUARIOS DE LA INFORMACION 4o SEMESTRE	PROMOCION DE LOS SERVICIOS 7o SEMESTRE	Total
USUARIO	Usuario	4 (17)	5 (8)	21 (59)	5 (11)	35 (95)
	Lector					
	Población académica					
	Población escolar					
	Población universitaria			1 (1)		1 (1)
	Investigadores			1 (1)		1 (1)
	Comunidades				5 (18)	5 (18)
	Cliente				4 (4)	4 (4)
	Subtotal		4 (17)	5 (8)	23 (61)	15 (33)
INFORMACIÓN	Información	2 (8)	17 (30)	19 (42)	2 (4)	40 (84)
	Búsqueda de la información		3 (11)			3 (11)
	Difusión de la Información					
	Uso y acceso de la información		2 (11)			2 (11)
	Medios de comunicación de la información					
	Subtotal		2 (8)	22 (52)	19 (42)	2 (4)

NIVELES DE FORMACIÓN DE USUARIOS	Niveles de formación de usuarios		4 (4)		3 (6)	7 (10)
	Comunicación de conceptos relacionados con la información (producción, transferencia, organización, búsqueda, recuperación, servicios, difusión) y su importancia.		1 (1)	2 (8)		3 (9)
	Orientación	2 (8)	1 (6)	1 (4)		4 (18)
	Instrucción		1 (1)	2 (5)		3 (6)
	Subtotal	2 (8)	7 (12)	5 (17)	3 (6)	17 (43)
ETAPAS PARA DISEÑAR PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS	Etapas para diseñar programas de formación de usuarios		2 (2)	12 (32)	4 (5)	18 (39)
	Definir el problema					
	Determinar el entorno institucional					
	Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica)	1 (4)	2 (5)	12 (31)	5 (11)	20 (51)
	Establecer los objetivos del programa				1 (4)	1 (4)
	Elaborar los contenidos					
	Seleccionar las técnicas y los medios didácticos				1 (4)	1 (4)
	Elaborar los medios didácticos					
	Implementar el programa				1 (4)	1 (4)
	Evaluar el programa (evaluaciones formativa y sumativa)					
	Subtotal	1 (4)	4 (7)	24 (63)	12 (28)	41 (102)

TÉCNICAS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS	Técnicas de la formación de usuarios				2 (5)	2 (5)
	Explicación de acuerdo a una determinada necesidad dentro de la biblioteca (point of use explanation)			1 (4)		1 (4)
	Tutorías					
	Instrucción programada					
	Instrucción asistida por computadora					
	Cursos formales con valor curricular			1 (4)		1 (4)
	Conferencias			2 (8)		2 (8)
	Lectura / demostración					
	Visitas guiadas	1 (3)	2 (5)	2 (8)		5 (16)
	Aspectos didácticos y comunicativos de la enseñanza y el aprendizaje					
	Técnicas de enseñanza y aprendizaje					
	Mesa redonda			1 (4)		1 (4)
	Debates			1 (4)		1 (4)
	Taller			1 (4)		1 (4)
	Plática			1 (4)		1 (4)
	Seminario			1 (4)		1 (4)
	Subtotal	1 (3)	2 (5)	11 (44)	2 (5)	16 (57)
MEDIOS DIDÁCTICOS	Medios didácticos			1 (4)	1 (5)	2 (9)
	Impresos			2 (8)	1 (4)	3 (12)
	Auditivos				1 (4)	1 (4)
	Visuales			1 (4)	1 (4)	2 (8)
	Audiovisuales				3 (6)	3 (6)
	Por computadora				1 (4)	1 (4)

	Realea					
	Diseño de medios y auxiliares didácticos (folletos, periódicos murales, trípticos, guías de ejercicios para manejo de cursos y talleres, fotos, y otros materiales de apoyo)			1 (4)		1 (4)
	Subtotal			5 (20)	8 (27)	13 (47)
	TOTALES	10 (40)	40 (84)	87 (247)	42 (103)	179 (474)
	Fuente: Asignaturas analizadas de los planes de estudio del Profesional Asociado y la licenciatura en Biblioteconomía, 2002					

Anexo 9
Mapa Curricular de la
Licenciatura en Bibliotecología y
Estudios de la Información, del
Colegio de Bibliotecología
de la Facultad de
Filosofía y Letras de la
Universidad Nacional
Autónoma de México

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
PLAN DE ESTUDIOS DE LA LICENCIATURA EN BIBLIOTECOLOGÍA

SEM.	ORGANIZACIÓN BIBLIOGRÁFICA Y DOCUMENTAL	ADMON. DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN	RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS Y DE INFO.	SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA EN BIBLIOTECOLOGÍA	ASIGNATURAS OPTATIVAS
I	Fundamentos de la Org. Documental		Historia del Libro y las Bibliotecas I	Fundamentos de los Servicios de Info.	Computación Aplicada a la Bibliotecología	Fundamentos de la Bibliotecología	
						Introducción a la Invest.	
II	Catalogación I		Historia del Libro y las Bibliotecas II	Bibliotecología Social	Tecnología de la Información en Bibliotecas	Bibliotecología en México	
						Métodos de Invest. Cuantitativos	
III	Catalogación II	Fundamentos de la Administración	Recursos de Información	Lectura, Lectores y Bibliotecas	Bases de Datos	Métodos de Investigación Cualitativos	OPT. Humanística
IV	Catalogación por Tema	Admon. de Serv. Bibliotecarios y de Info.	Teoría y Técnica Bibliográfica	Serv. Bibliotecarios y de Información	Telecomunicaciones en las Unidades de Info.		OPT- Humanística
							OPT. Humanística
V	Sistema de Clasificación Dewey	Administración de Recursos Humanos	Industrias Editorial y de la Información	Consulta I	Sistemas y Programas de Automatización de Bibliotecas		OPT. Humanística -
							OPT. Libre
VI	Sistema de Clasificación L.C.	Mercadotecnia de la Información	Desarrollo de Colecciones	Consulta II	Administración de Sistemas Automatizados		OPT. Libre
VII		Evaluación de Unidades de Información	Bibliografía Mexicana: Siglos XVI-XIX	Usuarios de la Información	Recursos Digitales y Multimedia	Seminario de Titulación I	OPT. Temas Selectos de Bibliotecología
VIII	Indización		Bibliografía Mexicana Contemporánea			Didáctica de la Bibliotecología	OPT. Temas Selectos de Bibliotecología
						Seminario de Titulación II	OPT. Libre

Anexo 10
Perfil de egreso de la Licenciatura
de Bibliotecología y
Estudios de la Información del
Colegio de Bibliotecología de la
Facultad de Filosofía y Letras de la
Universidad Nacional Autónoma
de México

3.2 Perfil del egresado

El egresado de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información es el profesional capaz de planear, organizar y dirigir servicios bibliotecarios y de información. Dentro de las características deseables, se pretende que éste muestre:

Conocimientos sobre:

- Los principios que dan sustento teórico a la disciplina. Su naturaleza y alcance.
- El desarrollo histórico del pensamiento bibliotecológico.
- Las relaciones cognoscitivas existentes entre la bibliotecología y otras disciplinas relacionadas con la información.
- Las proposiciones filosóficas y sociológicas relacionadas con la sistematización del conocimiento, así como las relaciones existentes entre estos paradigmas y los diversos métodos aplicados para la organización de la información.
- Las teorías vinculadas con el estudio cultural, social, político y económico de la población real y potencial, de los diferentes usuarios de los recursos y servicios documentales.
- Los métodos y las técnicas aplicables al estudio de las necesidades de información de diferentes comunidades.
- Los fundamentos teóricos, los métodos y las técnicas de investigación para generar, evaluar, adoptar, adaptar, usar y comunicar el conocimiento.
- La evolución, tipología y función social de las diferentes clases de documentos y de las bibliotecas y otras unidades involucradas en el flujo de la información documental.
- Las teorías y los principios relacionados con los marcos tradicionales y emergentes de la producción y difusión de la información, el desarrollo de colecciones y la selección de materiales documentales.
- Análisis, descripción y administración de las fuentes documentales existentes, así como de sus productos de información.
- Los referentes teóricos y metodológicos indispensables para la gestión de los procesos y servicios de información.
- Los métodos, las técnicas y los medios apropiados para difundir los servicios bibliotecarios y de información.
- Los principios teóricos, los métodos y las técnicas indispensables para la formación de recursos humanos en el área.

- Las estrategias y los principios metodológicos necesarios para desarrollar competencias lingüísticas y comunicativas.
- La generación, la producción, el tratamiento, la distribución y la comercialización de los materiales documentales en sus diversas formas.
- La conceptualización, historia y tipología de la bibliografía. Uso de las normas bibliográficas internacionales para elaborar bibliografías.
- La historia y desarrollo de la bibliografía mexicana.
- El software de computación para aplicarlo a actividades profesionales y disciplinarias.
- La creación y desarrollo de bases de datos orientadas a los procesos y servicios de información.
- La automatización integral o parcial de los servicios y procesos bibliotecarios y de información.
- La gestión de sistemas automatizados.
- La creación y desarrollo de bases de datos de naturaleza bibliográfica.
- Las características y aplicaciones de los sistemas de telecomunicaciones usados en la transmisión de información.
- Principios teóricos, métodos, técnicas y medios apropiados para llevar a cabo la práctica docente.
- Principios teóricos, métodos, técnicas y medios apropiados para la formación de usuarios y la formación de personal.
- La legislación bibliotecaria nacional e internacional, derecho de autor y a la información.
- Los fundamentos teóricos, los métodos y las técnicas de investigación para generar, evaluar, adaptar y comunicar resultados de investigación.

Habilidades y aptitudes para:

- Organizar la información documental.
- Buscar y recuperar información pertinente y relevante para los usuarios.
- Identificar y adquirir la información y los documentos pertinentes y relevantes, para que las unidades de información respondan a sus comunidades.
- Administrar los procesos y los servicios inherentes a cualquier unidad de información.
- Comunicarse por escrito o verbalmente con todas las personas involucradas en su actividad profesional.
- Actuar profesionalmente en cualquier entorno social propio de las diferentes unidades de información y comunidades de usuarios.

- Trabajar de manera individual o colectiva según las distintas actividades a realizarse.
- Preparar programas y actividades relacionadas con la formación de usuarios y de recursos humanos profesionales y no profesionales.
- Realizar investigación formativa.
- Preparar bibliografías con diversos estilos bibliográficos.
- Aplicar las tecnologías de computación a procesos y servicios bibliotecarios y de información.
- Identificar, analizar y exponer las posiciones de los principales teóricos, así como realizar deducciones e inducciones a partir de los conceptos y principios relacionados con la bibliotecología y estudios de la información.
- Utilizar, aplicar, interpretar y exponer las teorías, métodos y técnicas relacionados con las necesidades y usos de la información.
- Gestionar los recursos de información existentes de acuerdo con las características de las unidades de información así como de las comunidades de usuarios.
- Gestionar el desarrollo, análisis y organización de las diferentes colecciones documentales y servicios de información.
- Realizar procesos de enseñanza aprendizaje relacionados con la formación de usuarios y recursos humanos.
- Comunicarse adecuadamente con todos los involucrados en la organización y en la prestación de servicios, así como con los usuarios de la institución.
- Utilizar las tecnologías de computación que le permitan contribuir al funcionamiento óptimo de los procesos y servicios bibliotecarios y de información.
- Elaborar, interpretar y aplicar políticas y procedimientos requeridos para el funcionamiento adecuado de las unidades de información.
- Interpretar y aplicar las leyes, reglamentos y normas vinculadas con las relaciones laborales propias del entorno bibliotecario.
- Elaborar, interpretar y aplicar los análisis de costos y presupuestos que le permitan fundamentar las asignaciones, estudios de mercado, etcétera.
- Identificar, establecer relación y negociar con los diferentes productores y distribuidores de materiales documentales y fuentes de información pertinentes y relevantes de acuerdo con las colecciones, servicios y usuarios determinados.
- Interpretar y aplicar diferentes normas bibliográficas.
- Interpretar y aplicar las normas y sistemas vinculados con la representación de los documentos.
- Interpretar la legislación y aplicar las leyes, reglamentos y normas referentes a las diferentes unidades de información.

- Determinar perfiles e identificar necesidades de información de usuarios.
- Seleccionar e identificar las obras de consulta.
- Aplicar el método científico en proyectos de investigación básica y aplicada.
- Preparar programas para la formación de usuarios y recursos humanos en las diversas unidades de información.
- Planear y conducir procesos de enseñanza-aprendizaje en bibliotecología.

Actitudes para:

- Administrar eficientemente los procesos y los servicios bibliotecarios y de información.
- Promover actividades docentes según los programas de formación de usuarios y de recursos humanos que se diseñen.
- Identificar los problemas relacionados con la investigación formativa usando los métodos y técnicas pertinentes.
- Desarrollar su competencia lingüística para comunicarse por escrito o verbalmente con todas las personas y entidades involucradas en su actividad profesional.
- Elaborar reflexiones acerca del papel del bibliotecólogo en la sociedad.
- Laborar de manera individual o colectiva según las actividades desarrolladas y los requerimientos de trabajo inter, intra o multidisciplinario.
- Examinar, analizar y organizar la información documental.
- Buscar y localizar información en las distintas fuentes en que pueda encontrarse.
- Innovar servicios bibliotecarios y de información conforme a su entorno tecnológico y social.
- Representar información bibliográfica en diversos estilos bibliográficos
- Valorar la importancia de la bibliografía mexicana.
- Proponer soluciones a problemas relacionados con la bibliotecología a través de la aplicación del método científico así como a la comunicación de resultados.
- Emplear las tecnologías de computación en beneficio de las actividades en el campo de la información.
- Motivar al usuario y personal de la biblioteca en actividades de formación y de actualización.
- Interactuar con los diferentes proveedores de recursos y servicios de información.
- Asumir con responsabilidad y ética profesional las diferentes tareas inherentes al bibliotecólogo.

- Aplicar adecuadamente la legislación en beneficio de los usuarios de las unidades de información.

3.2.1 Perfil profesional

El licenciado en Bibliotecología y Estudios de la Información es el profesional que conoce diferentes tipos de recursos de información, impresos y en otros formatos, que los organiza y sistematiza, que planea, organiza y administra servicios bibliotecarios y de información para satisfacer las necesidades informativas de distintos sectores de la población, apoyándose en las tecnologías de la información, y que lleva a cabo investigación para encontrar solución a los problemas derivados de su práctica profesional y de las características del entorno económico, social y cultural en que desarrolla sus actividades profesionales.

ANEXO 11

**Asignaturas de la Licenciatura,
en Bibliotecología y Estudios
de la Información del
Colegio de Bibliotecología de la
Universidad Nacional Autónoma
de México**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA**

**FUNDAMENTOS DE LOS SERVICIOS
DE INFORMACIÓN**

PRIMER SEMESTRE

ÁREA: Servicios bibliotecarios

CRÉDITOS	CLAVE	HORAS/SEMANA		
		TEORÍA	PRÁCTICA	
Carácter: Obligatoria	<input type="text"/>	4	<input type="text"/>	8

Tipo: Teórica

Seriación: Indicativa

OBJETIVO

Analizar la relevancia que tienen los servicios de información en el contexto social en que se desarrollen.

UNIDADES TEMÁTICAS

Unidad I. La sociedad y la información

- 1.1 Las necesidades sociales.
- 1.2 La sociedad de la información.
- 1.3 La sociedad del conocimiento.

Unidad 2. Las políticas socio-económicas y culturales

- 2.1 Políticas sociales, educativas y económicas y su relación con los servicios bibliotecarios y de información.
- 2.2 El Estado y su concepción de los servicios de información en el país.

Unidad 3. Tipos de comunidades

- 3.1 Comunidades rurales.
- 3.2 Comunidades indígenas.
- 3.3 Comunidades con necesidades especiales.
- 3.4 Comunidad académica.
- 3.5 Comunidad científica.
- 3.5 Comunidades virtuales.
- 3.6 Otras comunidades.

Unidad 4. Servicios bibliotecarios y de información

- 4.1 El papel social de las bibliotecas y otras unidades de información.
- 4.2 Principios y características sociales de los servicios bibliotecarios y de información.
- 4.3 Los servicios bibliotecarios y de información a la sociedad.

Unidad 5. Recursos humanos para los servicios bibliotecarios y de información

- 5.1 Características de los recursos humanos.
- 5.2 Actitudes sociales y aptitudes de los responsables de los servicios bibliotecarios y de información.

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- Amaral, SS. Library services for social development: some considerations. IFLA Journal 1995; 21,1: p. 19-25.
- Armendariz Sánchez, S. Los servicios bibliotecarios y de información como apoyo al desarrollo rural de América Latina. IFLA General Conference 62, 1996, Beijing, China 145-RA-2-S. Beijing, China: IFLA, 1996. p. 20-26.
- La biblioteca y la información en la transformación social, económica y cultural. En Reunión Nacional de Bibliotecarios (29: 1995: Buenos Aires) Buenos Aires: Asociación de Bibliotecarios Graduados de la Republica Argentina, 1995.
- Calva González, JJ. Visión de la biblioteca pública en el desarrollo social y económico de un país en las cercanías del siglo XXI. En Congreso de la Asociación Cubana de Bibliotecas (1: 1996: Cuba) Cuba: Biblioteca Nacional José Martí, ASCUBI, 1996. 80-86.
- Contribución al desarrollo de la sociedad del conocimiento. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2000.
- Fernández de Zamora, RM. The economic crisis and the scientific, technical and cultural information services in MÉXICO. International Library Review 1990; 22: 56-79.
- Lancaster, FW. Libraries and the future: essays on the library in the twenty-first century New York: Haworth, 1993.
- Libraries and librarians in an age of electronics. Arlington, Virginia: Information Resources, 1982.
- The role of the library in an electronic society. Urbana-Champaign, ILL.: University of Illinois, 1990.

- McLuhan, M, Power, BR. La aldea global: transformaciones en la vida y los medios de comunicación mundiales en el Siglo XXI. Barcelona: Gedisa, 1991.
- Morales Campos. E. La función social del bibliotecólogo y la biblioteca. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1997.
- Mejía de Godoy, M. El manejo de información sobre cultura popular: una estrategia de la biblioteca pública para estimular el acceso al conocimiento y apoyar procesos de alfabetización. En: Revista Interamericana de Bibliotecología 1990; (ene./jun.) 14, 1: p. 61-70.
- Meneses Tello, F. Las bibliotecas humanísticas en los movimientos sociales y políticos de los pueblos. OMNIA: Revista de la Coordinación General de Estudios de Posgrado 1994; (ene.) 10, (28): 25-34.
- Metoyer-Duran, C. Servicios bibliotecarios y de información en comunidades culturales distintas. En IFLA General Conference 56, 1990, Stockholm, Sweden 6-TRAIN-1-S. Stockholm, Sweden: IFLA, 1990. 2-12.
- Negrao, MB. Bibliotecas públicas, informaciones y ciudadanía. En: Conferencia General de IFLA (56: 1990: Estocolmo, Suecia. Presentado. Brasil: IFLA, Sección de América Latina y el Caribe, 1990. 25-40.
- Public libraries and culture in the Latin America and Caribbean context. Libri: International Journal of Libraries and Information Services 1994; (jun) 44, 2: 145-152.
- Ortega y Gasset, J. Misión del bibliotecario. México: Cámara de Diputados, Comité de Bibliotecas e Informática, LVI Legislatura, 1997.
- Quijano Solís, A La importancia de la relación usuario - bibliotecólogo: tecnología, perfil profesional del bibliotecólogo y el usuario. En: Desarrollo de colecciones y diseño de servicios. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1996. 44-50.
- Rodríguez Gallardo, A. Investigación y servicios. En: Edición Conmemorativa del X Aniversario del Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas: en torno a la investigación bibliotecológica. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas; CONACULTA, Dirección General de Bibliotecas, 1992. 121-127.
- Shera, J.H. Los fundamentos de la educación bibliotecológica. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1990.
- Suárez-Balseiro, CA. Consideraciones en torno al enfoque socio-psicológico del servicio informativo-bibliotecario. Ciencias de la Información 1995; (mar.) 26, (1): 17-21.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Piña Soria, A. El libro, el periódico y la biblioteca, como elementos de cultura popular, en función de servicio social. México: SEP, 1936.

Shera, JH. Introduction to library science: basic elements of library service Littleton, Co.: Libraries Unlimited, 1976.

SUGERENCIAS DIDÁCTICAS

Exposición oral
Lecturas obligatorias
Trabajos de investigación
Otros

FORMA DE EVALUAR LA EFICACIA DE LA ENSEÑANZA Y DEL APRENDIZAJE

Exámenes parciales
Exámenes finales
Participación en clase
Otros

PERFIL PROFESIOGRÁFICO DE QUIENES PUEDEN IMPARTIR LA MATERIA

Licenciatura en Bibliotecología

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA**

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y DE INFORMACIÓN

CUARTO SEMESTRE

ÁREA: Servicios bibliotecarios

CRÉDITOS	CLAVE	HORAS/SEMANA		
		TEORÍA	PRÁCTICA	
Carácter: Obligatoria	<input type="text"/>	<input type="text" value="4"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="8"/>
Tipo: Teórica				
Seriación: Indicativa				

OBJETIVOS

Analizar los servicios bibliotecarios y de información que se ofrecen en diferentes tipos de unidades de información.

Diseñar servicios bibliotecarios y de información para diferentes tipos de unidades de información.

UNIDADES TEMÁTICAS

Unidad 1. Servicios bibliotecarios y de información

1.1 Definición de servicio.

1.2 Calidad del servicio.

1.3 Tipos de servicios.

Unidad 2. Elementos para el diseño de los servicios bibliotecarios y de información

2.1 Usuarios.

2.2 Colecciones documentales.

2.3 Servicios para el usuario.

2.4 Recursos económicos.

2.5 Recursos humanos.

2.6 Instalaciones.

2.5 Equipo.

Unidad 3. Colecciones

3.1 Materiales monográficos.

3.2 Materiales audiovisuales.

3.3. Materiales electrónicos.

3.4 Otros tipos de materiales.

3.5 Acceso a las colecciones: abierto, cerrado y combinado.

Unidad 4. Servicios

- 4.1 Préstamo de materiales.
- 4.2 Consulta.
- 4.3 Servicio de información.
- 4.4 Préstamo interbibliotecario.
- 4.5 Otros servicios.
- 4.6 Evaluación de los servicios.
- 4.7 Servicios manuales y automatizados.
- 4.8 Relación con otras áreas.

Unidad 5. Instalaciones para los servicios bibliotecarios y de información

- 5.1 Edificio ex profeso.
- 5.2 Instalaciones adaptadas.
- 5.3 Remodelación, ampliación y construcción.
- 5.4 Señalización.

Unidad 6. Factores a considerar para la implementación de servicios bibliotecarios y de información

- 6.1 Recursos humanos.
- 6.2 Recursos materiales.

Unidad 7. Tendencias de los servicios bibliotecarios y de información

- 7.1 Servicios en la era electrónica.
- 7.2 Servicios de la biblioteca digital.
- 7.3 Servicios virtuales.
- 7.4 Otros tipos de bibliotecas.

Unidad 8. Relaciones públicas

- 8.1 Relaciones interinstitucionales.
- 8.2 Relaciones con la comunidad.

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

Academic libraries: research perspectives. Chicago: ALA, 1990.

La biblioteca universitaria eficaz: directrices para la evaluación del rendimiento en bibliotecas universitarias, informe consultivo para HEFCE, SHEFC, HFCW y DENI / Group on Performance indicators for Libraries, Joint Funding Council. Cadiz: Universidad, 1999.

Burke, MA. Organization of multimedia resources: principles and practice of information retrieval. Aldershot, Hampshire, England; Brookfield, Vt.: Gower, 1999.

Creating a virtual library: a how-to-do-it manual. New York: Neal-Schuman, 1999.

Kessler, J. Internet digital libraries: the international dimension. Boston: Artech House, c1996.

Kohl, DF. Circulation, interlibrary loan, patron use, and collection maintenance: a handbook for library management. Santa Barbara, California: ABC-CLIO, 1985.

Martell, CR. The client-centered academic library: an organizational model. Westport, Conn.: Greenwood, c1983.

Ortega y Gasset, J. Misión del bibliotecario. México: Cámara de Diputados, Comité de Bibliotecas e Informática, LVI Legislatura, 1997.

Sapp, G. Access services in libraries: new solutions for collection management. New York: Haworth, 1992.

Thompson, J. La biblioteca universitaria: introducción a su gestión. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez: Pirámide, 1990.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Córdoba González, S. Formación de usuarios para estudiantes universitarios: una experiencia con metodología participativa. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1996.

Indicadores para bibliotecas públicas. México: SEP, Dirección General de Publicaciones y Bibliotecas, 1984.

Lafuente López, R. Un mundo poco visible: imprenta y bibliotecas en México durante el Siglo XIX. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1992.

Manrique de Lara, J. Nociones elementales para la organización y administración de una pequeña biblioteca. México: Herrero, 1926.

---. Elementos de organización y administración de bibliotecas escolares. México: Herrero, 1929.

Martínez Arrellano, FF. Guía para la organización del material documental. México: Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, 1994.

Morales Campos, E. El servicio de consulta. 2 ed. correg. y aum. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1993.

SUGERENCIAS DIDÁCTICAS

Exposición oral
Lecturas obligatorias
Trabajos de investigación
Otros

FORMA DE EVALUAR LA EFICACIA DE LA ENSEÑANZA Y DEL APRENDIZAJE

Exámenes parciales
Exámenes finales
Participación en clase
Otros

PERFIL PROFESIOGRÁFICO DE QUIENES PUEDEN IMPARTIR LA MATERIA

Licenciatura en Bibliotecología.

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA**

CONSULTA I

QUINTO SEMESTRE

ÁREA: Servicios bibliotecarios

CRÉDITOS	CLAVE	HORAS/SEMANA		
		TEORÍA	PRÁCTICA	
Carácter: Obligatoria	<input type="text"/>	4	<input type="text"/>	8
Tipo: Teórica				
Seriación: Indicativa				

OBJETIVO

Analizar los principios que rigen el proceso de consulta y conocer las estructuras y características de las fuentes impresas y electrónicas empleadas en la prestación de este servicio.

UNIDADES TEMÁTICAS

Unidad 1. Consulta

- 1.1 Concepto y definición.
- 1.2 Importancia.
- 1.3 El servicio de consulta.
- 1.4 Organización y administración.
- 1.5 Funciones (orientación, información e instrucción).
- 1.6 Personal.

Unidad 2. Usuarios

- 2.1 Tipos de usuarios.
- 2.2 Necesidades de la formación de los usuarios.
- 2.3 Las preguntas de consulta.
- 2.4 La entrevista.
- 2.5 Determinación del tópico de interés.
- 2.6 La estrategia de búsqueda.

Unidad 3. Fuentes de información

- 3.1 Fuentes primarias.
- 3.2 Fuentes secundarias.
- 3.3 Fuentes terciarias.

Unidad 4. Obras de consulta

- 4.1 Enciclopedias.
- 4.2 Diccionarios.
- 4.3 Directorios.
- 4.4 Manuales.
- 4.5 Anuarios y almanaques.
- 4.6 Atlas y biografías.
- 4.7 Catálogos de editoriales, bibliotecas y audiovisuales.
- 4.8 Obras estadísticas y gubernamentales.
- 4.9 Bibliografías.

Unidad 5. Índices

- 5.1 Índices impresos y electrónicos.
- 5.2 Índices bibliográficos.
- 5.3 Índices de resúmenes.
- 5.4 Índices de citas.
- 5.5 Índices electrónicos.

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

Katz, WA. Introduction to reference work. 7ª. ed. New York: McGraw Hill, 1997.

Bopp, R, Smith, LC. Introducción general al servicio de consulta. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2000.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Katz, B. Reference and information services: a reader for the nineties. Metuchen, NJ: The Scarecrow, 1991.

SUGERENCIAS DIDÁCTICAS

Exposición oral
Lecturas obligatorias
Trabajos de investigación
Prácticas de laboratorio
Otros

FORMA DE EVALUAR LA EFICACIA DE LA ENSEÑANZA Y DEL APRENDIZAJE

Exámenes parciales
Exámenes finales
Participación en clase
Asistencia a prácticas
Otros

PERFIL PROFESIOGRÁFICO DE QUIENES PUEDEN IMPARTIR LA MATERIA

Licenciatura en Bibliotecología.

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA**

CONSULTA II

SEXTO SEMESTRE

ÁREA: Servicios bibliotecarios

CRÉDITOS	CLAVE	HORAS/SEMANA		
		TEORÍA	PRÁCTICA	
Carácter: Obligatoria	<input type="text"/>	<input type="text" value="4"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="8"/>
Tipo: Teórica				
Seriación: Indicativa				

OBJETIVO GENERAL

Analizar los recursos y servicios electrónicos para la prestación del servicio de consulta.

UNIDADES TEMÁTICAS

Unidad 1. Los recursos electrónicos de consulta

- 1.1 Historia y desarrollo de los recursos electrónicos.
- 1.2 Sistemas y bases de información nacionales.
- 1.3 Sistemas y bases de información internacionales.
- 1.3 La infraestructura y alcance de las búsquedas electrónicas.
- 1.4 Los recursos electrónicos para el servicio de consulta.
- 1.5 Internet: servicios, nodos, buscadores, acceso directo.
- 1.6 El acceso directo del usuario a los recursos electrónicos.

Unidad 2. Bases de datos

- 2.1 Referenciales.
- 2.2 Bibliográficas.
- 2.3 Texto completo.
- 2.4 Numéricas o estadísticas.

Unidad 3. Índices electrónicos

- 3.1 Índices de referencias.
- 3.2 Índices de resúmenes.
- 3.3 Índices de citas.

Unidad 4. Índices electrónicos por área del conocimiento

- 4.1 Índices de ciencias sociales.
- 4.2 Índices de ciencias exactas y naturales.
- 4.3 Índices de artes y humanidades.

Unidad 5. Búsqueda y recuperación de información a través de medios electrónicos

- 5.1 Elaboración de perfiles de interés.
- 5.2 Estrategias de búsqueda y lógica booleana.
- 5.3 Búsquedas bibliográficas retrospectivas.
- 5.4 Servicio de alerta.
- 5.5 Disseminación selectiva de información.
- 5.6 Técnica del uso del "push pull" y correo electrónico.
- 5.7 Análisis de citas en línea y en disco compacto.
- 5.8 Búsquedas de patentes, normas y especificaciones técnicas.

Unidad 6. Servicios de consulta a grupos especiales

- 6.1 Grupos de edad específica.
- 6.2 Personas con necesidades especiales.
- 6.3 Usuarios monolingües.
- 6.4 Adultos analfabetos funcionales.
- 6.5 Usuarios pertenecientes a una institución penitenciaria u hospitalaria de salud física o mental.

Unidad 7. Planeación del servicio de consulta

- 7.1 Misión y objetivos institucionales.
- 7.2 Objetivos y políticas del servicio de consulta.
- 7.3 Programación por metas.
- 7.4 Planeación de recursos humanos y materiales.
- 7.5 Planeación de adquisiciones y contratos de servicios de información.
- 7.6 Programación presupuestal y presupuestos por programa.
- 7.7 Plan de costos y venta de servicios.
- 7.8 Plan de trabajo y cronograma de actividades.
- 7.9 Mercadotecnia de la información.

Unidad 8. La evaluación del servicio de consulta

- 8.1 Las técnicas de evaluación.
- 8.2 Evaluación de servicios.
- 8.3 Evaluación de fuentes de información.
- 8.4 Evaluación de personal.
- 8.5 Normas para el servicio de consulta.

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

Katz, W Introduction to reference work. (7ª. ed.) New York: McGraw Hill, 1987.

Bopp, RSM. Introducción general al servicio de consulta. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2000.

Katz, W. Reference and information services. New York: The Scarecrow, 1991.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Access services: the convergence of reference and technical services. New York: Haworth, 1991.

Binder, MB. Videotex and teletext: new online resources for libraries. Greenwich, Connecticut: Jai, 1985.

Dewey, PR. Microcomputers and the reference librarian. Wesport: Meckler, 1989.

End-user searching: the effective gateway to published information. London: Aslib, Association for Information Management, 1990.

Ethics and reference services. New York: Haworth, 1982.

Expert systems in reference services. New York: Harworth, 1989.

Figueiredo, NM. Servicos de referencia informacao. Sao Paulo: Polis: APB, 1992.

Introduction to library research a resource guide. Clemson: Kendall, 1994.

Jennerich, EZ. The reference interview as a creative art. Littleton, Colorado : Libraries Unlimited, 1987.

Katz, W. Reference and information services: a reader for nineties. New Jersey: Scarecrow, 1991.

The library and information manager's guide to online service. White Plains, New York: Knowledge industry, 1980.

Pfaffenberger, B. Democratizing information: on line databases and the rise of end-user searching. Boston, Mass.: G. K. Hall, 1990.

PRÁCTICA I current awareness services from libraries. Brookfield, Vermont: Gower, 1986.

Reference and information services: an introduction. Englewood, Col.: Libraries Unlimited, 1995.

The reference librarian and implications of mediation. New York: Haworth, 1992.

The reference library user: problems and solutions. New York: Haworth, 1990.

The roles of reference librarians: today and tomorrow. New York: Haworth, 1996.

Richardson, J.V. Knowledge-based systems for general reference work: applications, problems and progress. San Diego: Academic, 1995.

Schuyler, M. Dial in 1992: an annual guide to online public access catalogs. Westport : Meckler, 1992.

Tenopir, C. Issues in online database searching. Englewood, Col.: Libraries Unlimited, 1989.

Video to online: reference services and the new technology. New York: Hawarth, 1983.

SUGERENCIAS DIDÁCTICAS

Exposición oral

Lecturas obligatorias

Trabajos de investigación

Prácticas de laboratorio

FORMA DE EVALUAR LA EFICACIA DE LA ENSEÑANZA Y DEL APRENDIZAJE

Exámenes parciales

Exámenes finales

Trabajos y tareas fuera del aula

Participación en clase

Asistencia a prácticas

PERFIL PROFESIOGRÁFICO DE QUIENES PUEDEN IMPARTIR LA MATERIA

Licenciatura en Bibliotecología.

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA**

USUARIOS DE LA INFORMACIÓN

SEPTIMO SEMESTRE

ÁREA: Servicios bibliotecarios

CRÉDITOS	CLAVE	HORAS/SEMANA		
		TEORÍA	PRÁCTICA	
Carácter: Obligatoria	<input type="text"/>	<input type="text" value="4"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="8"/>
Tipo: Teórica				

Seriación: Indicativa

OBJETIVO

Valorar la importancia del conocimiento del usuario en los servicios bibliotecarios y de información a través de la determinación de su tipología, características, necesidades, comportamiento en la búsqueda de información y de su satisfacción.

UNIDADES TEMÁTICAS

Unidad 1.El usuario

- 1.1 Definición.
- 1.2 Características.
- 1.3 Tipos.

Unidad 2. Comunidades de usuarios

- 2.1 Características.
- 2.2 Identificación y límites.
- 2.3 Las comunidades de usuarios y su contexto.

Unidad 3. Necesidades de información

- 3.1 Definición.
- 3.2 Origen: teorías de la motivación.
- 3.3 Identificación.
- 3.3 Estudios de usuarios: diseño.

Unidad 4. Comportamiento en la búsqueda de información

- 4.1 Definición y manifestación.

- 4.2 Identificación.
- 4.3 Estudios de usuarios: diseño.

Unidad 5. Satisfacción de necesidades de información

- 5.1 La satisfacción de usuarios.
- 5.2 Medición y evaluación.
- 5.3 Estudios de satisfacción: diseño.
- 5.4 La satisfacción de usuarios y la calidad de los servicios bibliotecarios y de información.

Unidad 6. El usuario y el planeamiento de los servicios bibliotecarios y de información

- 6.1 El usuario y el planeamiento de los servicios bibliotecarios y de información.
- 6.2 El conocimiento del usuario como base para el diseño de los servicios bibliotecarios y de información.
- 6.3 El usuario y los procesos técnicos.
- 6.4 El usuario y los servicios al público.
- 6.5 Evaluación de los servicios bibliotecarios y de información.

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- Bettiol, EM. Necesidades de informacao: uma revisao. Revista da biblioteconomía da Brasília 1990; (jan.-jun.)18, (1): p. 59-69.
- Calva González, JJ. Una aproximación a lo que son las necesidades de información. Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información 1991; (jul.-dic.) 5,(11): 24-32.
- . Las necesidades de información de las comunidades científicas dentro del Programa de Formación de Recursos Humanos en Servicios Bibliotecarios y de Información para la integración de la Red de Bibliotecas del Subsistema de Humanidades y Ciencias Sociales. Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información 1996; (ene.-jun.)10, (20): 33-35.
- . Las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria. Biblioteca universitaria: boletín informativo de la Dirección General de Bibliotecas 1991. (ene.-mar.) 6, (1): 25-30.
- . Las necesidades de información: la importancia de su estudio. Biblioteca universitaria: boletín informativo de la Dirección General de Bibliotecas 1996; (jul.-sep.) 9, (3): 33-38.
- . Surgimiento y manifestación de las necesidades de información de los investigadores. Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información 1995; (jul.-dic.) 9, (19): 17-29.
- . El comportamiento en la búsqueda de información de los investigadores del área de humanidades y ciencias sociales. Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información 1999; (jul.-dic.) 13, (27): 3-29.

- Case, DO. The collection and use of information by some american historians: a study of motives and methods. *Library quaterly* 1991; 61, (1): 61-82.
- Cunningham, D. Biotechnology study. part 2 : meeting the information needs of biotechnologist. *Bulletin of medical library asociation* 1991; (jan.) 79, (1): 45-52.
- French, BA. User needs and library services. *Library trends* 1990; (winter) 38, (3): 415-441.
- Fulton, C. Humanists as information users: a review of the literature. *Australian academic and research libraries* 1991; 22, (3): 188-197.
- Grefsheim, S, Franklin, J, Cunninham, D. Biotechnology awareness study. part 1: where scientists get their information. *Bulletin of medical library association* 1991; (jan.) 79, (1): 36-52.
- Karelse. M. Information users and their needs. *Cape Librarian* 1994; (may.) : 22-26.
- León Urquiza, NF. Piñol Gómez, X. Sánchez Staforell. Detección de las necesidades de información de la comunidad académica chilena. Santiago: [Comisión asesora de bibliotecas y documentación], 1992.
- López Yepes, J. Usuarios de documentación cinematográfica. *Revista general de información y documentación* 1992; 2, (2): 51-84.
- Llul, H. Meeting the academic and research information needs of scientists and engineers in the university enviroment. *Science and technology libraries* 1991; 11, (3): 83-90.
- Pautas para la investigación de los usuarios y los servicios (II). *INFOLAC* 1991; (oct.-dic.)4, (4): 2-5.
- Pimrumpai Premsmiit. Information needs of academic medical scentists at Chulalongkorn University. *Bulletin of medical library Association* 1990; 74, (4): 383-387.
- Prasad, HN. Information need and user. Varanasi: Indian Bibliographic Center, 1992.
- Rodríguez, LI. Estudio de las necesidades de información de los profesionales e investigadores en el Sistema Nacional de Salud. *Acta de información científica y técnica* 1990; 150, (1): 47-54.
- Satish, NG. Attitude toward information: a study of social scientists. New Delhi: Concept Publishing, 1994.

Shera, J. Fundamentos de la educación bibliotecológica. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1990.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Agrawal, SP, Lal, M. Information needs of social scientists. *International library review* 1987; (19): 287-299.

Bichteler, J. Ward.D Information-seeking behavior of geoscientists. *Special libraries* 1989; (winter) 80, (3): 169-178.

Corkill, C, Mann, J. Information needs in the humanities: two postal survey. Sheffield: University of Sheffield, 1978.

Day, J, MacDowell, E. Information needs and use of art and design student. *Education libraries bulletin* 1985; (spring) 28, (1): 31-41.

----- Information needs of science and technology students. *Education libraries bulletin* 1987; (spring)30, (1): 1-16.

Directrices para los estudios relativos a los usuarios de la información (versión experimental) / UNISIST. París: UNESCO, 1981.

Dowdy, S. *Statistics for research*. N.Y.: John and Wiley, c1983.

Estudo da demanda de informacao dos usuarios da área de biotecnología / Fundacao da Tecnologia Industrial. *Ciencia da informacao do Brasilia* 1986; (jul.-dez.)15, (2): 163-192.

Estudo de demanda de informacao no setor de geociencias e tecnologia mineral / Departamento Nacional da Producao Mineral. *Ciencia da informacao do Brasilia* 1986; (jan.-jun.) 15, (1): 81-98.

Feliciano, MS. Acces to law: information needs of researchs in law and the public. En *The use of information in the changing world*. Norht Holland: Elsevier, 1984. 197-208.

Harris, C. Necesidades de los usuarios y mercado de la información: su importancia en el currículo de las escuelas de Bibliotecología. *Revista interamericana de bibliotecología* 1986; (ene.-jun.) 9, (1): 15-13.

Heim, K. M. Social scientific information needs for numerical data: the evolution of international data archive infraestructure. *Collection management* 1987; (spring) 9, (1): 1-54.

Hill, HK. *Methods of analysis of information needs*. Denton: Texas: H. K. Hill, 1987. Tesis (Master of Arts)--School of Library and Information Studies.

Kumar. G. Social science: a conceptual frameworks. En *The use of information in the changing world*. Norht Holland: Elsevier, 1984. 241-251.

Magaña Rodríguez, I. El usuario y la información. Boletín de información documental del sector comercio 1982; (ene.-feb.) 1: 42-57.

Morales Campos, E. Bibliotecología e información. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios 1989; 5,(1)5: 13-21.

Román Haza, M.T. Comportamiento informativo de los estudiantes de la licenciatura de las carreras de química y física. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1986.

Slater, M. Information needs fo social scientists: a study by desk research and interview. [London]: British Library Research, 1989.

-----. Information needs and communication problems of social scientists The United Kingdom situation. International journal of information and library research 1989; 1, (2): 131-144.

-----. Social scientists' information needs in the 1980s. Journal of documentation 1988; (sep.) 44, (3): 226-237.

Stieg, MF. The information of needs of historians. College and research libraries 1981; (nov.) 549-561.

Velázquez, P. Las necesidades de los usuarios de la información agrícola en América Latina. Buenos Aires: [s.n.], 1972.

SUGERENCIAS DIDÁCTICAS

Exposición oral
Lecturas obligatorias
Trabajos de investigación
Otros

FORMA DE EVALUAR LA EFICACIA DE LA ENSEÑANZA Y DEL APRENDIZAJE

Exámenes parciales
Exámenes finales
Otros

PERFIL PROFESIOGRÁFICO DE QUIENES PUEDEN IMPARTIR LA MATERIA

Licenciatura en Bibliotecología

Anexo 12

**Cuadro de resultados por unidad de
análisis de las asignaturas correspondientes a la
Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información
del Colegio de Bibliotecología de la
Universidad Nacional Autónoma de México**

Cuadro No. VI Fundamentos de lo servicios de información

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

LICENCIATURA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN

Cuadro de resultados por unidad de análisis de la asignatura

CATEGORÍA	UNIDADES SINTÁCTICAS	OBJETIVO DE LA ASIGNATURA	TEMARIO	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE ACREDITACIÓN	BIBLIOGRAFÍA BÁSICA	BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA	Total
USUARIO	Usuario					2 (2)		2 (2)
	Lector							
	Población académica							
	Población escolar							
	Población universitaria							
	Investigadores							
	Comunidades			1 (5), 7 (28)			1 (1)	9 (34)
	Subtotal			8 (33)			3 (3)	11 (36)
INFORMACIÓN	Información	1 (6)	3(15), 7(28)			4 (4)		15 (53)
	Búsqueda de la información							
	Difusión de la Información							
	Uso y acceso de la información							
	Medios de comunicación de la información					1 (1)		1 (1)
	Subtotal	1 (6)		10 (43)			5 (5)	16 (54)

NIVELES DE FORMACIÓN DE USUARIOS	Niveles de formación de usuarios							
	Comunicación de conceptos relacionados con la información (producción, transferencia, organización, búsqueda, recuperación, servicios, difusión)							
	Orientación							
	Instrucción							
	Subtotal							
ETAPAS PARA DISEÑAR PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS	Etapas para diseñar programas de formación de usuarios							
	Definir el problema							
	Determinar el entorno institucional							
	Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica)							
	Establecer los objetivos del programa							
	Elaborar los contenidos							
	Seleccionar las técnicas y los medios didácticos							
	Elaborar los medios didácticos							
	Implementar el programa							
	Evaluar el programa (evaluaciones formativa y sumativa)							
	Subtotal							

TÉCNICAS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS	Técnicas de la formación de usuarios							
	Explicación de acuerdo a una determinada necesidad dentro de la biblioteca (point of use explanation)							
	Tutorías							
	Instrucción programada							
	Instrucción asistida por computadora							
	Cursos formales con valor curricular							
	Conferencias							
	Lectura / demostración							
	Visitas guiadas							
	Aspectos didácticos y comunicativos de la enseñanza y el aprendizaje							
	Técnicas de enseñanza y aprendizaje							
	Mesa redonda							
	Debates							
	Taller							
	Plática							
	Seminario							
	Subtotal							
MEDIOS DIDÁCTICOS	Medios didácticos							
	Impresos							
	Auditivos							
	Visuales							
	Audiovisuales							
	Por computadora							
	Realea							

Diseño de medios y auxiliares didácticos (folletos, periódicos murales, trípticos, guías de ejercicios para manejo de cursos y talleres, fotos, y otros materiales de apoyo)							
Subtotal							
TOTALES	1 (6)	18 (76)	0	0	8 (8)	0	27 (90)

Fuente: Asignatura Fundamentos de los servicios de información. Plan de estudios de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información, 2002

Cuadro No. VII Servicios bibliotecarios y de información

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

LICENCIATURA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA INFORMACION

Cuadro de resultados por unidad de análisis de la asignatura								
CATEGORÍA	UNIDADES SINTÁCTICAS	OBJETIVO DE LA ASIGNATURA	TEMARIO	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE ACREDITACIÓN	BIBLIOGRAFÍA BÁSICA	BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA	Total
USUARIO	Usuario		2 (8)				1 (1)	3 (9)
	Lector							
	Población académica							
	Población escolar							
	Población universitaria							
	Investigadores							
	Comunidades							
	Cliente							
	Subtotal			2 (8)				1 (1)
INFORMACIÓN	Información	4 (24)	5 (25), 1 (4)					10 (53)
	Búsqueda de la información							
	Difusión de la Información							
	Uso y acceso de la información							
	Medios de comunicación de la información							
	Subtotal	4 (24)	6 (29)					10 (53)

NIVELES DE FORMACIÓN DE USUARIOS	Niveles de formación de usuarios							
	Comunicación de conceptos relacionados con la información (producción, transferencia, organización, búsqueda, recuperación, servicios, difusión)							
	Orientación							
	Instrucción							
	Subtotal							
ETAPAS PARA DISEÑAR PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS	Etapas para diseñar programas de formación de usuarios							
	Definir el problema							
	Determinar el entorno institucional							
	Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica)							
	Establecer los objetivos del programa							
	Elaborar los contenidos							
	Seleccionar las técnicas y los medios didácticos							
	Elaborar los medios didácticos							
	Implementar el programa							
	Evaluar el programa (evaluaciones formativa y sumativa)							
	Subtotal							

TÉCNICAS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS	Técnicas de la formación de usuarios					1 (1)	1 (1)
	Explicación de acuerdo a una determinada necesidad dentro de la biblioteca (point of use explanation)						
	Tutorías						
	Instrucción programada						
	Instrucción asistida por computadora						
	Cursos formales con valor curricular						
	Conferencias						
	Lectura / demostración						
	Visitas guiadas						
	Aspectos didácticos y comunicativos de la enseñanza						
	Aspectos didácticos y comunicativos de la enseñanza y el aprendizaje						
	Mesa redonda						
	Debates						
	Taller						
	Plática						
	Seminario						
Subtotal						1 (1)	1 (1)
MEDIOS DIDÁCTICOS	Medios didácticos						
	Impresos						
	Auditivos						
	Visuales						
	Audiovisuales		1 (4)				1 (4)
	Por computadora						
	Realea						

Diseño de medios y auxiliares didácticos (folletos, periódicos murales, trípticos, guías de ejercicios para manejo de cursos y talleres, fotos, y otros materiales de apoyo)							
Subtotal		1 (4)					1 (4)
TOTALES	4 (24)	9 (41)	0	0	0	2 (2)	15 (67)
Fuente: Asignatura Servicios Bibliotecarios y de Información. Plan de estudios de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información 2002							

Cuadro No. VIII Consulta I

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

LICENCIATURA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA INFORMACION

Cuadro de resultados por unidad de análisis

CATEGORÍA	UNIDADES SINTÁCTICAS	OBJETIVO DE LA ASIGNATURA	TEMARIO	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE ACREDITACIÓN	BIBLIOGRAFÍA BÁSICA	BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA	Total
USUARIO	Usuario		1(5), 2(8)					3 (13)
	Lector							
	Población académica							
	Población escolar							
	Población universitaria							
	Investigadores							
	Comunidades							
	Cliente							
	Subtotal			3 (13)				
INFORMACIÓN	Información		1(5), 1 (4)					2 (9)
	Búsqueda de la información		1 (4)					1 (4)
	Difusión de la Información							
	Uso y acceso de la información							
	Medios de comunicación de la información							
	Subtotal			3 (13)				

NIVELES DE FORMACIÓN DE USUARIOS	Niveles de formación de usuarios						
	Comunicación de conceptos relacionados con la información (producción, transferencia, organización, búsqueda, recuperación, servicios, difusión)						
	Orientación		1 (4)				1 (4)
	Instrucción		1 (4)				1 (4)
	Subtotal		2 (8)				2 (8)
ETAPAS PARA DISEÑAR PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS	Etapas para diseñar programas de formación de usuarios						
	Definir el problema						
	Determinar el entorno institucional						
	Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica)		1 (4)				1 (4)
	Establecer los objetivos del programa						
	Elaborar los contenidos						
	Seleccionar las técnicas y los medios didácticos						
	Elaborar los medios didácticos						
	Implementar el programa						
	Evaluar el programa (evaluaciones formativa y sumativa)						
	Subtotal		1 (4)				1 (4)

TÉCNICAS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS	Técnicas de la formación de usuarios						
	Explicación de acuerdo a una determinada necesidad dentro de la biblioteca (point of use explanation)						
	Tutorías						
	Instrucción programada						
	Instrucción asistida por computadora						
	Cursos formales con valor curricular						
	Conferencias						
	Lectura / demostración						
	Visitas guiadas						
	Aspectos didácticos y comunicativos de la enseñanza y el aprendizaje						
	Técnicas de enseñanza y aprendizaje						
	Mesa redonda						
	Debates						
	Taller						
	Plática						
	Seminario						
	Subtotal						
MEDIOS DIDÁCTICOS	Medios didácticos						
	Impresos						
	Auditivos						
	Visuales						
	Audiovisuales		1 (4)				1 (4)
	Por computadora						
Realea							

Diseño de medios y auxiliares didácticos (folletos, periódicos murales, trípticos, guías de ejercicios para manejo de cursos y talleres, fotos, y otros materiales de apoyo)							
Subtotal		1 (4)					1 (4)
TOTALES	0	10 (42)	0	0	0	0	10 (42)
Fuente: Asignatura Consulta I. Plan de estudios de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información, 2002							

Cuadro No. IX Consulta II

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

LICENCIATURA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA INFORMACION

Cuadro de resultados por unidad de análisis

CATEGORÍA	UNIDADES SINTÁCTICAS	OBJETIVO DE LA ASIGNATURA	TEMARIO	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE ACREDITACIÓN	BIBLIOGRAFÍA BÁSICA	BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA	Total
USUARIO	Usuario		3 (12)					3 (12)
	Lector							
	Población académica							
	Población escolar							
	Población universitaria							
	Investigadores							
	Comunidades							
	Cliente							
	Subtotal			3 (12)				
INFORMACIÓN	Información		1(5), 6 (24)					7 (29)
	Búsqueda de la información		1 (5), 4 (16)					5 (21)
	Difusión de la Información							
	Uso y acceso de la información							
	Medios de comunicación de la información							
	Subtotal			12 (50)				

NIVELES DE FORMACIÓN DE USUARIOS	Niveles de formación de usuarios						
	Comunicación de conceptos relacionados con la información (producción, transferencia, organización, búsqueda, recuperación, servicios, difusión)						
	Orientación						
	Instrucción						
	Subtotal						
ETAPAS PARA DISEÑAR PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS	Etapas para diseñar programas de formación de usuarios						
	Definir el problema						
	Determinar el entorno institucional						
	Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica)		1 (4)				1 (4)
	Establecer los objetivos del programa						
	Elaborar los contenidos						
	Seleccionar las técnicas y los medios didácticos						
	Elaborar los medios didácticos						
	Implementar el programa						
	Evaluar el programa (evaluaciones formativa y sumativa)						
	Subtotal		1 (4)				1 (4)

TÉCNICAS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS	Técnicas de la formación de usuarios							
	Explicación de acuerdo a una determinada necesidad dentro de la biblioteca (point of use explanation)							
	Tutorías							
	Instrucción programada							
	Instrucción asistida por computadora							
	Cursos formales con valor curricular							
	Conferencias							
	Lectura / demostración							
	Visitas guiadas							
	Aspectos didácticos y comunicativos de la enseñanza y el aprendizaje							
	Técnicas de enseñanza y aprendizaje							
	Mesa redonda							
	Debates							
	Taller							
	Plática							
	Seminario							
	Subtotal							
MEDIOS DIDÁCTICOS	Medios didácticos							
	Impresos							
	Auditivos							
	Visuales							
	Audiovisuales							
	Por computadora							
	Realea							

Diseño de medios y auxiliares didácticos (folletos, periódicos murales, trípticos, guías de ejercicios para manejo de cursos y talleres, fotos, y otros materiales de apoyo)								
Subtotal								
TOTALES	0	16 (66)	0	0	0	0	0	16 (66)
Fuente: Asignatura Consulta II. Plan de estudios de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información, 2002								

Cuadro No. X Usuarios de la información

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

LICENCIATURA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA INFORMACION

Cuadro de resultados por unidad de análisis

CATEGORÍA	UNIDADES SINTÁCTICAS	OBJETIVO DE LA ASIGNATURA	TEMARIO	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE ACREDITACIÓN	BIBLIOGRAFÍA BÁSICA	BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA	Total
USUARIO	Usuario	1 (6)	3(15), 8(32)			3 (3)	4 (4)	19 (60)
	Lector							
	Población académica					1 (1)		1 (1)
	Población escolar							
	Población universitaria							
	Investigadores					3 (3)		3 (3)
	Comunidades		1, (5), 1(4)			2 (2)		4 (11)
	Cliente							
	Subtotal	1 (6)	13 (56)			9 (9)	4 (4)	27 (75)
INFORMACIÓN	Información	2 (12)	3(15), 4(16)			9 (9)	4 (4)	22 (56)
	Búsqueda de la información	1 (6)	1 (5)			1 (1)		3(12)
	Difusión de la Información							
	Uso y acceso de la información							
	Medios de comunicación de la información							
		Subtotal	3 (18)	8 (36)			10 (10)	4 (4)

NIVELES DE FORMACIÓN DE USUARIOS	Niveles de formación de usuarios							
	Comunicación de conceptos relacionados con la información (producción, transferencia, organización, búsqueda, recuperación, servicios, difusión)							
	Orientación							
	Instrucción							
	Subtotal							
ETAPAS PARA DISEÑAR PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS	Etapas para diseñar programas de formación de usuarios					1 (1)		1 (1)
	Definir el problema							
	Determinar el entorno institucional							
	Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica)	1 (6)	1 (5), 3 (12)			9 (9)	3 (3)	17 (35)
	Establecer los objetivos del programa							
	Elaborar los contenidos							
	Seleccionar las técnicas y los medios didácticos							
	Elaborar los medios didácticos							
	Implementar el programa							
	Evaluar el programa (evaluaciones formativa y sumativa)							
	Subtotal	1 (6)	4 (17)			10 (10)	3 (3)	18 (36)

TÉCNICAS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS	Técnicas de la formación de usuarios							
	Explicación de acuerdo a una determinada necesidad dentro de la biblioteca (point of use explanation)							
	Tutorías							
	Instrucción programada							
	Instrucción asistida por computadora							
	Cursos formales con valor curricular							
	Conferencias							
	Lectura / demostración							
	Visitas guiadas							
	Aspectos didáctico y comunicativos de la enseñanza y el aprendizaje							
	Técnicas de enseñanza y aprendizaje							
	Mesa redonda							
	Debates							
	Taller							
	Plática							
	Seminario							
Subtotal								
MEDIOS DIDÁCTICOS	Medios didácticos							
	Impresos							
	Auditivos							
	Visuales							
	Audiovisuales							
	Por computadora							
	Realea							

Diseño de medios y auxiliares didácticos (folletos, periódicos murales, trípticos, guías de ejercicios para manejo de cursos y talleres, fotos, y otros materiales de apoyo)							
Subtotal							
TOTALES	5 (30)	25 (109)	0	0	29 (29)	11 (11)	70 (179)

Fuente: Asignatura Usuarios de la Información. Plan de estudios de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información, 2002

Anexo 13
Cuadro concentrador de resultados
Correspondiente al Colegio de
Bibliotecología de la
Universidad Nacional
Autónoma de México

Cuadro No. XI Análisis Cualitativo Global - UNAM

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

LICENCIATURA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA INFORMACION

Cuadro de resultados por unidad de análisis concentrado UNAM

CATEGORÍA	UNIDADES SINTÁCTICAS	FUNDAMENTOS DE LOS SERVICIOS DE INFORMACION 1ER SEMESTRE	SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y DE INFORMACIÓN 4o. SEMESTRE	CONSULTA I, 5o. SEMESTRE	CONSULTA II, 6o. SEMESTRE	USUARIOS DE LA INFORMACIÓN, 7o. SEMESTRE	Total
USUARIO	Usuario	2 (2)	3 (9)	3 (13)	3 (12)	19 (60)	30 (96)
	Lector						
	Población académica					1 (1)	1 (1)
	Población escolar						
	Población universitaria						
	Investigadores					3 (3)	3 (3)
	Comunidades	9 (34)				4 (11)	13 (45)
	Cliente						
	Subtotal	11 (36)	3 (9)	3 (13)	3 (12)	27 (75)	47 (145)
INFORMACIÓN	Información	15 (53)	10 (53)	2 (9)	7 (29)	22 (56)	56 (200)
	Búsqueda de la información			1 (4)	5 (21)	3(12)	9 (37)
	Difusión de la Información						
	Uso y acceso de la información						
	Medios de comunicación de la información	1 (1)					1 (1)
	Subtotal	16 (54)	10 (53)	3 (13)	12 (50)	25 (68)	66 (238)

NIVELES DE FORMACIÓN DE USUARIOS	Niveles de formación de usuarios						
	Comunicación de conceptos relacionados con la información (producción, transferencia, organización, búsqueda, recuperación, servicios, difusión)						
	Orientación			1 (4)			1 (4)
	Instrucción			1 (4)			1 (4)
	Subtotal			2 (8)			2 (8)
ETAPAS PARA DISEÑAR PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS	Etapas para diseñar programas de formación de usuarios					1 (1)	1 (1)
	Definir el problema						
	Determinar el entorno institucional						
	Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica)			1 (4)	1 (4)	17 (35)	19 (43)
	Establecer los objetivos del programa						
	Elaborar los contenidos						
	Seleccionar las técnicas y los medios didácticos						
	Elaborar los medios didácticos						
	Implementar el programa						
	Evaluar el programa (evaluaciones formativa y sumativa)						
	Subtotal			1 (4)	1 (4)	18 (36)	20 (44)

TÉCNICAS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS	Técnicas de la formación de usuarios		1 (1)			1 (1)
	Explicación de acuerdo a una determinada necesidad dentro de la biblioteca (point of use explanation)					
	Tutorías					
	Instrucción programada					
	Instrucción asistida por computadora					
	Cursos formales con valor curricular					
	Conferencias					
	Lectura / demostración					
	Visitas guiadas					
	Aspectos didácticos y comunicativos de la enseñanza y del aprendizaje					
	Técnicas de enseñanza y aprendizaje					
	Mesa redonda					
	Debates					
	Taller					
	Plática					
	Seminario					
	Subtotal		1 (1)			1 (1)
MEDIOS DIDÁCTICOS	Medios didácticos					
	Impresos					
	Auditivos					
	Visuales					
	Audiovisuales		1 (4)	1 (4)		2 (8)
	Por computadora					
Realea						

Diseño de medios y auxiliares didácticos (folletos, periódicos murales, trípticos, guías de ejercicios para manejo de cursos y talleres, fotos, y otros materiales de apoyo)						
Subtotal		1 (4)	1 (4)			2 (8)
TOTALES	27 (90)	15 (67)	10 (42)	16 (66)	70 (179)	138 (444)

Fuente: Asignaturas analizadas del Plan de Estudios de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información, 2002

Anexo 14
Mapa curricular de la
Licenciatura en Bibliotecología
e Información de la Escuela de
Bibliotecología e Información
de la Universidad Autónoma de
San Luis Potosí

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ
MAPA CURRICULAR DE LA LICENCIATURA EN BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN

SEM	EJES			SUB-EJES DISCIPLINAR				
	SOCIAL	HUMANÍSTICO	METODO - LÓGICO	FUNDAMENTOS	ANÁLISIS Y ORG. DE LA INFO.	SERVICIOS DE INFORMACIÓN	ECON. Y ADMON. DE LA INFO.	TECNOLOGÍA DE INFO.
I		Historia de la Cultura I		Introducción a la Bibliotecología	Catalogación I			Computación
		Introducción a la Filosofía			Clasificación I			
		Taller de Lectura y Redacción						
II	Introducción a la Psicología	Historia de la Cultura II	Matemáticas	Archivología	Catalogación II			
					Clasificación II			
					Taller de Conservación y Restauración			
III	Introducción a la Pedagogía	Historia de la Ciencia	Probabilidades y Estadísticas	Teoría del Conocimiento Bibliológico Informativo	Catalogación III	Fuentes de Información I		
					Clasificación III			
IV	Administración General	Historia del Libro y las Bibliotecas			Catalogación IV	Fuentes de Información II		
	Relaciones Humanas				Indización y Lenguajes de Búsqueda Informativa			
	Teoría de la Comunicación							

V	Administración de Recursos Humanos	Seminario de Historia de México			Catalogación V	Fuentes de Información III		Análisis de Sistemas
					Redacción de Documentos Científicos			
VI	Legislación y Normalización				Taller de Procesamiento de Información	Servicios de Información I	Administración de Unidades de Información	Automatización de Unidades de Información
					Bibliografía I	Fondos de Información y Referencia		
VII	Contexto de la Información en México I		Metodología de la Investigación		Bibliografía II	Servicios de Información II	Planificación de Estrategias de Unidades de Información	Redes y Sistemas de Información
	Diseño de Edif para Unidades de Información							
VIII	Contexto de la Información en México II		Seminario de Investigación Bibliotecológica	Bibliotecología Comparada	Bibliografía Mexicana	Servicios de Información III	Economía de la Información	Nuevas Tecnologías de Información

Anexo 15
Perfil de egreso de la Licenciatura
en Bibliotecología e Información de la
Escuela de Bibliotecología e
Información de la Universidad
Autónoma de San Luis Potosí

B. PERFIL DE EGRESO.

DENOMINACIÓN

LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN

Es el profesional capaz de administrar, sistematizar y facilitar el acceso o recuperación de la información a los usuarios.

CAMPO PROFESIONAL Y MERCADO DE TRABAJO

El Licenciado en Bibliotecología e Información puede laborar en cualquier institución que maneje información manuscrita, impresa, audiovisual o computarizada.

El ámbito de estudio es el proceso que se da al conocimiento en su organización y difusión. Su objeto de estudio es la sociedad informada. Los espacios de trabajo son por ejemplo: Bibliotecas públicas, escolares (educación básica, media y media-superior), especializadas (industria, empresas, comercios), académicas (universidades, tecnológicos, academias) y nacionales, archivos administrativos de cualquier institución, históricos, dactiloscópicos, clínicos, eclesiásticos, fotográficos, municipales, estatales o federales, forales, contables, legales y de prensa (periódicos), Organismos públicos como el INEGI, IMSS, ISSSTE. Secretaría de Salud, Secretaría de Educación Pública, estaciones de televisión. Editoriales y librerías, centros de enseñanza o investigación, la industria, empresa o despachos, bufetes o consultorios de profesionistas, la industria de la información (Internet, bancos de datos, etc.), entre otros.

ACTIVIDADES

1. Identificar el contexto (histórico, filosófico, económico, político, social, cultural y educativo) para integrar su práctica profesional a los requerimientos del ámbito de la información en los distintos sectores sociales.
2. Administrar unidades de información (bibliotecas, archivos, centros de información o documentación) realizando tareas de planificación, organización, integración, dirección, supervisión y control de los recursos humanos, financieros y materiales.
3. Seleccionar los tipos de documentos de acuerdo al tipo de institución, adquiriéndolos por compra, canje o donación.
4. Organizar en forma manual o computarizada la información contenida en manuscritos, periódicos, libros, revistas, cassettes, folletos, censos, manuales, normas, patentes, mapas, transparencias, acetatos, filminas, carteles, posters,

películas, videocassettes, discos compactos con imagen fija o en movimiento y sonido, redes de información e Internet.

5. Difundir la información en forma manual o computarizada, a través de impresos, paquetes de información automatizada, discos compactos, redes electrónicas e Internet.

6. Elaborar herramientas para facilitar el acceso y la recuperación de la información como índices de publicaciones periódicas y bibliografías que apoyen el trabajo en diferentes sectores tales como la educación, investigación o la industria.

7. Diseñar, promocionar y vender los servicios de información.

8. Formar usuarios en el manejo y uso de la información.

9. Capacitar al personal en las diferentes actividades que se realizan en las unidades de información.

10. Apoyar la industria editorial.

11. Realizar investigaciones bibliotecológicas.

CARACTERÍSTICAS DE EGRESO:

1. Manejo y aplicación del conocimiento adquirido en las materias que conforman los diferentes ejes.

2. Interés por la educación continua.

3. Poner en práctica las habilidades de análisis, síntesis, comparación, clasificación, identificación, creatividad, innovación, razonamiento, comprensión, manejo y aplicación de técnicas y de la tecnología, planificación, evaluación, comunicación, promoción, distribución, interpretación, distinción, difusión y del trabajo en equipo.

4. Poner en práctica las actitudes y valores de autoestima, honestidad, ética, discreción, indagación, decisión, tolerancia, compromiso, respeto por nuestras raíces, instituciones y seres humanos, iniciativa, participación, interés, superación y desarrollo personal y profesional.

Anexo 16
Asignaturas analizadas de la línea de
Servicios de la Licenciatura en
Bibliotecología e Información
de la Universidad Autónoma
de San Luis Potosí

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE SAN LUIS POTOSÍ
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN

PROGRAMA GENERAL.

Nombre de la materia	: USUARIOS DE LA INFORMACIÓN
Clave de la materia	:
Ciclo	: 2000-2001.
Semestre	: 5°
No. de horas teóricas por semana	: 2
No. de horas prácticas por semana:	3
Eje curricular	: Disciplinar-Servicios de Información.
Seriación	: Introducción a la Bibliotecología, Introducción a la Psicología, Introducción a la Pedagogía, Relaciones Humanas.
Profesor que elaboró	: Dr. Salvador Gorbea Portal, Mtra. Rosa María Martínez Rider.
Fecha de actualización	: Enero de 1998.

OBJETIVOS GENERALES

Identificar las características y necesidades de información de los usuarios así como diseñar programas de formación de usuarios en el uso de los recursos y fuentes de información bajo la óptica, de los aspectos sociopsicológicos que los caracterizan.

JUSTIFICACIÓN

Esta materia es básica pues los fondos de información y los servicios tienen como fundamento a los usuarios.

En el plano laboral apoya a proporcionar los documentos según sus necesidades de información en base a las características psicosociales de los usuarios.

CONTENIDO

I. ASPECTOS SOCIO-PSICOLÓGICOS DE LOS USUARIOS.

Se identifica la tipología de los usuarios.

PRODUCTOS: Resúmenes y un ensayo.

II. ESTUDIO DE USUARIOS. DISEÑO DE UN PERFIL DE USUARIOS.

Se analizan detalladamente los elementos que intervienen en el estudio y diseño de un perfil de usuarios según el tipo de unidad de información.

PRODUCTOS: Investigación y ensayo.

III. NECESIDADES INFORMATIVAS Y SOLICITUDES DE USUARIOS.

Se analizan los tipos de necesidades de los usuarios por sector social y el flujo que siguen las solicitudes de información.

PRODUCTO: Ensayo.

IV. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN.

Se identifican los pasos que sigue el método de investigación para canalizar las necesidades de información.

PRODUCTO: Investigación.

V. FUNCIÓN FORMATIVA E INFORMATIVA DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS.

Se elaboran propuestas para complementar la formación con la información en los usuarios.

PRODUCTO: Ensayo.

VI. FORMACIÓN DE USUARIOS.

Se selecciona una unidad de información real en el Estado de San Luis Potosí para diseñar un programa de formación de usuarios.

PRODUCTO: Programa de formación de usuarios.

REQUISITOS DESEABLES:

Observación, diálogo y negociación para identificar las necesidades de información.

Respeto para escuchar y no interrumpir al interlocutor.

Lectura para proporcionar cualquier tipo de información sin prejuicios raciales, políticos o religiosos.

METODOLOGÍA:

Con el apoyo del profesor:

1. El alumno realizará las lecturas que se indicarán, previamente y elaborará, notas para su discusión en clase.
2. El estudiante investigará los temas que le sean asignados y los expondrá al resto del grupo, abriendo la discusión general y elaborando conclusiones en colectivo.
3. Los alumnos anotarán en una relatoría los comentarios sobresalientes de los temas discutidos en clase, como apoyo a los ensayos, debiendo elaborar tal relatoría por número de lista.
4. Asistirá a las Conferencias de expertos en el tema, debiendo elaborar conclusiones de 5 cuartillas.

EVALUACIÓN

Investigaciones	40%
Ensayos	30%
Resúmenes	20%
Participación y asistencia	10%

EXAMEN EXTRAORDINARIO

Examen teórico y un estudio de usuarios de una biblioteca real previamente indicada por el profesor.

EXAMEN A TITULO

El alumno presentará un examen teórico y un programa de formación de usuarios para dos bibliotecas públicas de la ciudad de San Luis Potosí.

EXAMEN DE REGULARIZACIÓN

El estudiante presentará un examen teórico y diseñará un programa de formación de usuarios para tres unidades de información académicas.

BIBLIOGRAFÍA

AGRAWAL, S.P. Y M. Lal. "Information needs of social scientists"
EN International library review. No. 19, 1987. p. 287-299.

ARJONA LAVALLE, S. E. Y Norma Solis Lugo. Estudio exploratorio sobre las necesidades de información para la elección de área de los alumnos de 5º. año de bachillerato de la Escuela Nacional Preparatoria no. 6 "Antonio Caso". México : S.E. Arjona Lavalle 1988.

Tesis (Licenciado en Psicología). -- UNAM. Facultad de Psicología.

BARBERENA, E. Las necesidades de información en el área científica. México : {s.l.,s.a}. 20 p.

BICHTELER, J. Y Dederich Ward. "Information-seeking behavior of geoscientists". EN Special libraries. vol. 80, no. 3 winter 1989. p. 169-178

CALVA GONZALEZ, J.J. "Una aproximación a lo que son las necesidades de información". EN Investigación bibliotecológica : archivonomía, bibliotecología e información. vol. 5, no.11, dic. 1991 p. 24-32.

-----, y María del Carmen Negrete Gutiérrez. Desarrollo de colecciones y diseño de servicios. México : UNAM. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. 1996. 81 p.

- "El estudio de las necesidades de información".
EN VIII Encuentro de profesores y estudiantes del colegio de Bibliotecología del 11 al 13 de septiembre de 1992. 15 p.
Ponencia sin publicar.
- "El estudio de las necesidades de información de los usuarios en la planeación bibliotecaria" EN Biblioteca Universitaria : boletín informativo de la Dirección General de Bibliotecas. vol. 6. no. 1., ene.mar. 1991. p. 25-30.
- Las necesidades de información de los investigadores de las áreas de humanidades y ciencias sociales y del área científica. {México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1997}. Informe de investigaciones sin publicar.
- "Surgimiento y manifestación de las necesidades de información de los investigadores". EN Investigación Bibliotecológica : archivonomía, bibliotecología e información. vol. 9, no. 19, jul-dic 1995. p. 17-29.
- CASE, D.O. "The collection and use of information by some american historians : a study of motives and methods". EN Library Quarterly. vol. 61. no. 1. 1991. p. 61-82.
- CASTAÑO, F.R. Información científica y tecnológica. Estudio de las necesidades de información científica y técnica en los estados de Chihuahua, Coahuila, Nuevo León y Tamaulipas. México : F.R. Castaño, 1971.
Tesis (Ingeniero).--UNAM. Facultad de Ingeniería.
- CIRIGLIANO, G.F.J. La conducta informativa en universitarios argentinos. Buenos Aires : Universidad de Buenos Aires. Facultad de Filosofía y letras, Centro de Investigaciones Bibliotecológicas, 1971.
- CORKILL, C y M. Mann. Information needs in the humanities : two postal survey. Sheffield : University of Sheffield, 1978.
- CUNNINGHAM, Diana y otros. "Biotechnology study. part 2. : meeting the information needs of biotechnologist". EN Bulletin of medical library association. vol. 79, no. 1, jan. 1991. p. 45-52.
- DANIELS SHEPARD, Mrietta. Planeamiento nacional de los servicios de información. Washington, D.C. : OEA, 1972.

- DAY, J y E. MacDowell. "Information needs and use of art and design student". EN Education libraries bulletin. vol. 28. p.1, spring 1985. p. 31-41.
- "Estudio de demanda de informacao no setor de geociencias e tecnologia mineral" / Departamento Nacional da Producao Mineral. EN Ciencia da informacao do Brasilia. vol. 15, no. 1., jan-jun, 1986. p. 81-98.
- FELICIANO, M.S. "Acces to law : information needs of researchs in law and the public". EN The use of information in the changing world. North Holland : Elsevier, 1984. p. 197-208.
- FESTINGER, L. Los métodos de investigación en las ciencias sociales. Buenos Aires : Paidós, 1979.
- FENCH, B.A. "User needs and library services". EN Library trends. vol. 38, no. 3 wintwr, 1990. p. 415-441.
- FULTON, C. "Humanists as information users : a review of the literature". EN Australian academic and research libraries. vol. 22., no. 3. 1991. p. 188-197.
- GREFSHEIM, S. Jan Franklin y Diana Cunninham. "Biotechnology awareness study. part. I : where scientists get their information". EN Bulletin of medical library association. vol.79, no. 1, jan. 1991. p. 36-52
- GUERRERO MARTINEZ, M. Estudio exploratorio participativo sobre las necesidades de información de los estudiantes del sexto grado del plantel José Vasconcelos de la Escuela Nacional Preparatoria. para elegir carrera México : M. Guerrero Martínez, 1984. Tesis (Licenciado en Psicología). -- UNAM. Facultad de Psicología.
- HARRIS, C. "Necesidades de los usuarios y mercado de la información : su importancia en el curriculo de las escuelas de bibliotecología". EN Revista interamericana de bibliotecología. vol. 9. no.1, ene-jun. 1986 p. 13-15.
- HEIM, K.M. "Social scientific information needs for numerical data : the evolution of international data archive infrastructure". EN Collection management. vol.9, no.1, spring 1987. p. 1-54.
- KUMAR, G. "Social science : a conceptual frameworks". EN The use of information in the changing world. North Holland : Elsevier, 1984. p. 241-251.

- LEVY MARKS Metodología para el estudio de las necesidades de información en los sectores productivos. México : N. Levy Marks, 1972. Teis (Ingeniero). --UNAM. Facultad de Ingeniería.
- LLUL, H. "Meeting the academic and research information needs of scientists and engineers in the university environment". EN Science and technology libraries. vol. 11, no. 3, 1991. p. 83-90.
- MAGALONI DE BUSTAMANTE, A.M. Una alternativa para evaluar y diseñar servicios especializados de información documental. México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1984.
- MAGAÑA RODRIGUEZ, Ivonne. "El usuario y la información". EN Boletín de información documental del sector comercio. no.1. ene-feb. 1982. p. 42-57.
- MORALES CAMPOS, E. "Bibliotecología e información". EN Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. ano. 5., no. 15, 1989. p.13-21
- NEGRETE GUTIERREZ, Ma. Del C. La selección de materiales documentales en el desarrollo de colecciones México : UNAM, Centro Universitario de investigaciones bibliotecológicas. 1988.
- "Pautas para la investigación de los usuarios y los servicios (II)". EN INFOLAC vol. 4, no.4 oct.-dic. 1991.. p.2-5.
- PIMRUMPAI PREMSMIT. "Information needs of academic medical scientists at Chulalongkorn University". EN Bulletin of medical Library Association. vol. 74, no. 4, 1990. p. 383-387.
- ROJAS SORIANO, R. Guía para realizar investigaciones sociales. México UNAM, 1982.
- ROMAN HAZA, Ma.T. Comportamiento informativo de los estudiantes de la licenciatura de las carreras de química y física. México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1986.
- SANZ CASADO, E. Manual de estudios de usuarios. Madrid : Fundación Germán Rui Pérez. 1994.
- SATISH, N.G. Attitude toward information : a study of social scientists. New Delhi. : Concept publishing, 1994.

SHERA, J. Fundamentos de la educación bibliotecológica. México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1990. p.113.

SLATER, M. Information needs of social scientists : study by desk research and interview. {London} : British Library Research, 1989.

STIEG, M.F. "The information of needs of historians" EN College and research libraries. November 1981. p. 549-561.

VELAZQUEZ, P. Las necesidades de los usuarios de la información agrícola en América Latina. {Buenos Aires : s.n., 1972}. 12 p.

RECURSOS AUTOMATIZADOS:

WINDOWS

EXCELL

ACCESO DE INFORMACIÓN A INTERNET

DIALOG

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE SAN LUIS POTOSI
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGIA E INFORMACION

PROGRAMA GENERAL

Nombre de la materia	: SERVICIOS DE INFORMACION I
Clave de la materia	:
Ciclo	: 2000-2001
Semestre	: 6°
No de horas teóricas por semana	: 2
No de horas prácticas por semana	: 3
Eje curricular	: Disciplinar: Servicios de Información
Seriación	: Introducción a la Bibliotecología, Fuentes de Información I, II, III, Usuarios de la Información.
Profesor que elaboró	: Lic. Guadalupe Patricia Ramos Fandiño
Fecha de actualización	: Enero de 1998.

OBJETIVO GENERAL:

Identificar los tipos de servicios manuales y computarizados que se dan en una biblioteca, centro de información o documentación, enfatizando su importancia para la formación del usuario y para el desarrollo social del país.

JUSTIFICACION

Esta materia es de gran relevancia pues incluye actividades, tareas, procesos y recursos que son necesarios para proporcionar los servicios de información dentro de un marco filosófico y socio-histórico.

La practica profesional dirigida a los servicios de información es fundamental pues la razón de ser de una biblioteca, archivo, centro de información o documentación es el usuario.

OBJETIVOS PARTICULARES

1. Identificar las relaciones entre la información, la comunicación y la sociedad.
2. Identificar los diferentes sectores sociales de la información.
3. Analizar la problemática sociocultural en relación a la información.
4. Conceptualizar los servicios al público destacando su definición, Objetivos, características, Funciones e importancia.
5. Analizar las actividades que se realizan en los departamentos de servicios al público de bibliotecas, centros de información o difusión.
6. Comparar las diferencias entre los servicios que proporcionan las bibliotecas, los centros de información y los de difusión.
7. Identificar los tipos de usuarios de las bibliotecas, centros de información o documentación, así como sus diferentes necesidades de Información.
8. Practicas en bibliotecas de la ciudad.

CONTENIDO

1. Información, comunicación y sociedad
2. Sectores sociales de la información
3. Los servicios al público
 - 3.1. Historia
 - 3.2. Definición

- 3.3. Objetivos
- 3.4. Características
- 3.5. Funciones
- 3.6. Relaciones con otros departamentos
- 3.7. Importancia
- 4. Actividades de los servicios al público
 - 4.1. Préstamo
 - 4.2. Consulta
 - 4.3. Servicios especializados (DSI, Alerta, etc.)
 - 4.4. Servicios manuales y electrónicos
 - 4.5. Reprografía
 - 4.6. Descarte
 - 4.7. Cooperación
 - 4.8. Evaluación
 - 4.9. Promoción
 - 4.10. Modelo matemático de Morse-Markov
- 5. Las relaciones públicas en bibliotecas, centros de información o documentación
 - 5.1. Publicidad
 - 5.2. Servicios de extensión
- 6. Comparación de servicios en bibliotecas, centros de información y de documentación.
 - 6.1. Fomento al hábito de la lectura
 - 6.2. Necesidades de información por tipo de usuario
- 7. Prácticas
 - 7.1. Selección de una biblioteca
 - 7.2. Diagnostico del Dpto. de servicios al público
 - 7.3. Actividades de préstamo, consulta, reprografía, descarte, evaluación y promoción
 - 7.4. Elaboración del manual de rutinas
 - 7.5. Alfabetización y fomento a la lectura para que el usuario resuelva problemas concretos.
 - 7.6 Prácticas con discos compactos e Internet.

REQUISITOS

- El alumno deberá tener habilidad en el uso de diversas fuentes de información, así como creatividad para el diseño de servicios de información.
- Deberá tener habilidad para identificar, negociar y planificar servicios de información en bibliotecas.
- Deberá mostrar responsabilidad social para proporcionar servicios eficientes y de calidad sin importar los recursos con que cuente.
- Respeto y apertura a los diferentes puntos de vista.
- Iniciativa para buscar recursos oportunos y pertinentes.
- Seguridad al proporcionar la información.

METODOLOGÍA

- Al inicio del curso los alumnos recibirán la presentación del programa, señalando cada una de las unidades, así como la bibliografía para cada una de ellas.
- Realizará las lecturas correspondientes para cada una de las sesiones que lo requieran y su discusión en clase.
- El alumno realizará a lo largo del semestre las prácticas en bibliotecas ubicadas en la ciudad.

EVALUACION

Exámenes	60%
Prácticas	30%
Participación	10%

EXAMEN EXTRAORDINARIO

Realizará el manual de rutinas de una biblioteca y examen teórico de conocimientos.

EXAMEN A TÍTULO

Realizará el manual de rutinas de una Biblioteca asignada por el profesor, elaborará el diagnóstico del departamento de servicios al público, de la misma y examen teórico de conocimientos.

EXAMEN DE REGULARIZACIÓN

Realizará el manual de rutinas de una Biblioteca asignada por el profesor, elaborará el diagnóstico del departamento de servicios al público, de la misma, así como una comparación de servicios en dos bibliotecas y examen teórico de conocimientos.

BIBLIOGRAFIA

ARCE CAMARGO, S. Manual de procedimientos y rutinas auxiliares de los bibliotecarios de la sección de circulación.- México : UPN, Area de Servicios de la Biblioteca y Apayp Académico. 1990

BARBERENA BLAZQUEZ, E. Formación de usuarios In Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, 6as, 1974, Memorias, México, AMBAC, 1974.- 44-55

BLOOMBERG, M. Introduction to public services for library Technicians. 3rd Ed- Littleton. Colo. Libraries Unlimited, 1991.

CARNOVSKY, L. "Evaluación de servicios bibliotecarios" In Boletín de la Unesco para bibliotecas. 13(10):225-229, 1959.

GUZMAN MUNÑOZ A. Y GUZMAN M., J.G. "Las relaciones públicas y la utilización de los medios masivos de comunicación en la biblioteca" In Ciencia bibliotecaria. 3(3): 151-164 1980.

KHORRAMZADEH, H. Modelos matemáticos MORSE MARKOV. México. UNAM. CUIB. 1988.

LEVI, N. "El servicio de extensión bibliotecaria en la biblioteca pública y la educación en adultos" Anuario de bibliotecología y archivonomía. 1(2):45-58 1969

LICEA AYALA, J. "Algunos sistemas de préstamo para bibliotecas universitarias" Anuario de bibliotecología y archivonomía. 1(2):21-23 1965.

NAZRY, W.Z. "Reprography" in Enciclopedia of library and information science. New York. Marcel Dekker, 1972. Vol. 25, p. 220-239.

NAUMIS PEÑA, C. Un sistema de préstamo automatizado. Tesis. Lic. En Bibl. México, UNAM. Facultad de Filosofía y Letras. Colegio de bibliotecología, 1983 p. 29,36.

NEVES SAAVEDRA, J.L. "El usuario ese desconocido" In Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, 11as., 1980. Memorias. México, AMBAC, 1980. P. 205-215.

PROZCO AGUIRRE, A. "Evaluación de los servicios bibliotecarios" In Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, 11as., 1980. Memorias, México, AMBAC, 1980. P. 227-239.

ROMBO DE SANCHEZ, D. "Formación de usuarios" in Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. 6as., 1974. Memorias. México, AMBAC, 1974. P. 235-254.

RAMIREZ LEYVA, E. "Factores que inciden en la frecuencia de uso de la biblioteca pública" In Investigaciones bibliotecológicas. 1(2): 41-50 1987.

RUIZ, E. "Teoría de la circulación de libros" in ALBANI, J. et al. Manual de bibliotecología para bibliotecas populares. Buenos Aires, Kapeluz, 1951. P.158-165.

SEWELL, P. "La evaluación de los servicios de bibliotecas" Boletín de la Unesco para las bibliotecas. 22(6):302-310 1968.

ANIUK, B.Y. Abastecimiento informativo de los dirigentes y especialistas de la industria. La Habana, s.n., 1995.

GORBEA, S., DELGADO, D. Y DELGADO, N. Teoría y método del aseguramiento informativo y de referencia. La Habana, Universidad de la Habana, 1990.

KOZLOV, V.S. Servicio de información y referencia. La Habana, Instituto de Documentación Científica y Técnica, 1993.

LJIN, Y.Y. Juego "Diseminación selectiva de información. La Habana, Instituto de Documentación e Información Científica y Técnica, 1990.

SOFTWARE procesador de texto. Word 6.0
Discos compactos e Internet

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE SAN LUIS POTOSI
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGIA E INFORMACION

PROGRAMA GENERAL

Nombre de la materia	: SERVICIOS DE INFORMACION II
Clave de la materia	:
Ciclo	: 2001-2002
Semestre	: 7º
No. de horas teóricas por semana	: 2
No. de horas prácticas por semana	: 3
Eje curricular	: Disciplinar, -- Servicios de información
Seriación	: Introducción a la Bibliotecología, Fuentes de Información I, Fuentes de Información II, Fuentes de Información III, Servicios de Información I.
Profesor que elaboró	: Lic. María Magdalena Vázquez Sánchez
Fecha de actualización	: Enero de 1998.

1. Obietivos Generales.

- ** Dominar los principios teóricos y metodológicos del servicio de información y referencia, así como su función y estructura dentro de las actividades bibliográficas y de información.
- ** Identificar y saber organizar los regímenes de trabajo en los que operan este tipo de servicios (régimen, pregunta-respuesta, Diseminación Selectiva de Información).
- ** Conocer la oferta y demanda de los servicios de Información y Referencia.

2. Justificación.

Los usuarios de las unidades de Información, no siempre tienen claro lo que requieren, ni conocen las obras que deben consultar para localizar lo que les interesa, por lo que necesitan quien los oriente en esta búsqueda. Corresponde al Bibliotecólogo de Referencia asistir al lector o al investigador en la búsqueda de fuentes de Información para el estudio de un tema específico o para una finalidad dada.

Dentro del Plan de estudios de la Carrera de Bibliotecología e Información, se encuentra la materia de Servicios de Información II, que se inscribe en el Eje Disciplinar y sub-eje de Servicios. Esta materia se enfoca al análisis de los Servicios de Información y Referencia.

3. Unidades.

1. Definición de las formas de difusión de la información y el lugar que ocupan en las actividades bibliográficas y de información.
2. Principios y tareas fundamentales de los servicios de información y referencia. Condiciones para su funcionamiento.
3. Producción (preparación) y realización de los servicios de información
4. Regímenes de trabajo de los servicios de información y referencia (pregunta-respuesta, Diseminación Selectiva de Información).
 - 4.1. Definición y características de los regímenes
 - 4.2. Preparación, tecnología, etapas principales y perfeccionamiento
5. Aseguramiento informativo (Aseguramiento informativo para personal directivo, funcionario y científico)
6. La ética de los servicios de información y referencia
7. Tendencias de desarrollo de los servicios de información y referencia.

4. Requisitos deseables.

a) Actitudes:

- Capacidad de propuesta para establecer servicios de Información y Referencia adecuados a diferentes espacios sociales.
- Disponibilidad para la emisión de juicios críticos.
- Creatividad para establecer las actividades que deben ofrecerse en los Servicios de Información y Referencia.
- Ética y responsabilidad social para ofrecer un servicio pertinente.

5. Metodología

1. Los estudiantes recibirán el primer día de clase la presentación del curso y a lo largo de mismo, el contenido programático de cada unidad por desarrollar con la indicación bibliográfica respectiva.
2. Para preparar cada unidad el alumno deberá:
 - a). Revisar el temario y la bibliografía recomendada y la personal
 - b). Realizar las lecturas básicas que se indiquen
 - c). Elaborar una ficha de trabajo para exposición en clase
 - d). Responder una evaluación diaria, acerca de lo estudiado
 - e). Elaborar las prácticas de laboratorio que se indican.

3. Al término de cada sesión el alumno entregará en procesador de textos la ficha de trabajo a fin de que sea revisada por el profesor.
4. Las fichas de trabajo y prácticas de laboratorio, así como los ejercicios de clase no se recibirán (sin excepción) después de la fecha indicada para su entrega.
5. Las fechas de examen serán dadas con anticipación al grupo.

Técnicas empleadas por alumnos, con asesoría de la profesora:

1. Análisis de textos
2. Investigación bibliográfica
3. Búsqueda y Recuperación de información en Bases de Datos en CD e Internet

6. Evaluación.

- a). La evaluación como proceso que es, se realizará durante el curso incluyendo los siguientes aspectos:

Exámenes parciales	40%
Tareas	10%
Ejercicios prácticos	20%
Participación	15%
Asistencia	15%
TOTAL	100%

- b). Los porcentajes dados a cada uno de los elementos señalados constituirán la calificación final del curso.

- c). En cumplimiento al Estatuto Orgánico de la Universidad tendrán derecho a presentar:

1. EXAMEN FINAL ORDINARIO

- Los alumnos que cubran un mínimo de 66% de asistencia de todas las horas de clase impartidas durante el curso.
- Que hayan obtenido un promedio mínimo de seis puntos (6.0) al término del curso.

2. EXAMEN EXTRAORDINARIO

- Los alumnos que cubran un mínimo de 66% de asistencia de todas las horas de clase impartidas durante el curso.
- Que hayan obtenido un promedio mínimo de cinco puntos (5.0) al término del curso.

3. EXAMEN A TÍTULO DE SUFICIENCIA

- Los alumnos que obtengan al término del curso calificación menor que cinco.
- Los alumnos que no cubran el 66% de asistencia requerido durante el curso.
- Los alumnos que obtengan calificación reprobatoria en el examen extraordinario.

NOTA: los alumnos que presenten examen a título de suficiencia deberán entregar como requisito previo, una lista de 30 preguntas que hayan sido resueltas durante la búsqueda en materiales de consulta.

7. Bibliografía

BASICA

1. COMPTON GARCIA-FUENTES, Carlos (tr.) Introducción a los servicios de consulta e información. México : UNAM; CUIB, Richard E. Bopp y Linda C. Smith, edit., (material en prensa)
2. GOMEZ PEREZ, Griselda. El servicio de consulta y el manejo de sus fuentes : Memoria. México : tesis, 1992.
3. MORALES CAMPOS, Estela. El servicio de consulta. 2a. ed. correg. y aum.- México : UNAM; CUIB, 1993.
4. PEREZ, Noemy G. de. Significación e importancia de las obras de referencia en la biblioteca. Caracas : Universidad Central de Venezuela, Ed. la Biblioteca, 1983.
5. REYES, Alfonso. La cartilla moral. México : Planeta, 1990.

APOYO DE AUTOMATIZACION

*****Procesadores de Texto: Word
Works
Internet
Bases de datos en CD

7. Bibliografía

BASICA

1. COMPTON GARCIA-FUENTES, Carlos (tr.) Introducción a los servicios de consulta e información. México : UNAM; CUIB, Richard E. Bopp y Linda C. Smith, edit., (material en prensa)
2. GOMEZ PEREZ, Griselda. El servicio de consulta y el manejo de sus fuentes : Memoria. México : tesis, 1992.
3. MORALES CAMPOS, Estela. El servicio de consulta. 2a. ed. correg. y aum.- México : UNAM; CUIB, 1993.
4. PEREZ, Noemy G. de. Significación e importancia de las obras de referencia en la biblioteca. Caracas : Universidad Central de Venezuela, Ed. la Biblioteca, 1983.
5. REYES, Alfonso. La cartilla moral. México : Planeta, 1990.

APOYO DE AUTOMATIZACION

*****Procesadores de Texto: Word
Works
Internet
Bases de datos en CD

Anexo 17

**Cuadro de resultados por unidad de
análisis de las asignaturas correspondientes a la
Licenciatura en Bibliotecología e Información
de la Escuela de Bibliotecología e Información
de la Universidad de
San Luis Potosí**

Cuadro No. XII Usuarios de la información

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ

LICENCIATURA EN BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN

Cuadro de resultados por unidad de análisis de la asignatura

CATEGORÍA	UNIDADES SINTÁCTICAS	OBJETIVO DE LA ASIGNATURA	TEMARIO	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE ACREDITACIÓN	BIBLIOGRAFÍA BÁSICA	BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA	Total
USUARIO	Usuario	2 (12)	6 (25)			6 (6)		14 (43)
	Lector							
	Población académica							
	Población escolar							
	Población universitaria					2 (2)		2 (2)
	Investigadores					2 (2)		2 (2)
	Comunidades							
	Cliente							
Subtotal	2 (12)	6 (25)				10 (10)		18 (47)
INFORMACIÓN	Información	2 (12)	2 (10)			17 (17)		21 (39)
	Búsqueda de la información							
	Difusión de la Información							
	Uso y acceso de la información	1 (6)						1 (6)
	Medios de comunicación de la información							
	Subtotal	3 (18)	2 (10)				17 (17)	

NIVELES DE FORMACIÓN DE USUARIOS	Niveles de formación de usuarios						
	Comunicación de conceptos relacionados con la información (producción, transferencia, organización, búsqueda, recuperación, servicios, difusión)						
	Orientación						
	Instrucción						
	Subtotal						
ETAPAS PARA DISEÑAR PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS	Etapas para diseñar programas de formación de usuarios	1 (6)	1(5)	1 (3)			3 (14)
	Definir el problema						
	Determinar el entorno institucional						
	Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica)	1 (6)	4 (20)			12 (12)	17 (38)
	Establecer los objetivos del programa						
	Elaborar los contenidos						
	Seleccionar las técnicas y los medios didácticos						
	Elaborar los medios didácticos						
	Implementar el programa						
	Evaluar el programa (evaluaciones formativa y sumativa)						
	Subtotal	2 (12)	5 (25)	1 (3)		12 (12)	20 (52)

TÉCNICAS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS	Técnicas de la formación de usuarios							
	Explicación de acuerdo a una determinada necesidad dentro de la biblioteca (point of use explanation)							
	Tutorías							
	Instrucción programada							
	Instrucción asistida por computadora							
	Cursos formales con valor curricular							
	Conferencias							
	Lectura / demostración							
	Visitas guiadas							
	Aspectos didácticos y comunicativos de la enseñanza y el aprendizaje							
	Técnicas de enseñanza y aprendizaje							
	Mesa redonda							
	Debates							
	Taller							
	Plática							
	Seminario							
Subtotal								
MEDIOS DIDÁCTICOS	Medios didácticos							
	Impresos							
	Auditivos							
	Visuales							
	Audiovisuales							
	Por computadora							
	Realea							

Diseño de medios y auxiliares didácticos (folletos, periódicos murales, trípticos, guías de ejercicios para manejo de cursos y talleres, fotos, y otros materiales de apoyo)							
Subtotal							
TOTALES	7 (42)	13 (60)	1 (3)	0	39 (39)	0	60 (144)
Fuente: Asignatura usuarios de la Información. Plan de estudios de la Licenciatura en Bibliotecología e Información, 2002							

Cuadro No. XIII - Servicios de información I

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ
LICENCIATURA EN BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN**

Cuadro de resultados por unidad de análisis de la asignatura

CATEGORÍA	UNIDADES SINTÁCTICAS	OBJETIVO DE LA ASIGNATURA	TEMARIO	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE ACREDITACIÓN	BIBLIOGRAFÍA BÁSICA	BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA	Total
USUARIO	Usuario	1 (6)	2 (8)			3 (3)		6 (17)
	Lector							
	Población académica							
	Población escolar							
	Población universitaria							
	Investigadores							
	Comunidades							
	Cliente							
	Subtotal	1 (6)	2 (8)			3 (3)		6 (17)
INFORMACIÓN	Información	1 (6)	4 (20)			2 (2)		7 (28)
	Búsqueda de la información							
	Difusión de la Información							
	Uso y acceso de la información							
	Medios de comunicación de la información							
	Subtotal	1 (6)	4 (20)			2 (2)		7 (28)

NIVELES DE FORMACIÓN DE USUARIOS	Niveles de formación de usuarios						
	Comunicación de conceptos relacionados con la información (producción, transferencia, organización, búsqueda, recuperación, servicios, difusión)		1 (5)			1 (1)	2 (6)
	Orientación						
	Instrucción						
	Subtotal		1 (5)			1 (1)	2 (6)
ETAPAS PARA DISEÑAR PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS	Etapas para diseñar programas de formación de usuarios	1 (6)				2 (2)	3 (8)
	Definir el problema						
	Determinar el entorno institucional						
	Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica)		1 (4)				1 (4)
	Establecer los objetivos del programa						
	Elaborar los contenidos						
	Seleccionar las técnicas y los medios didácticos						
	Elaborar los medios didácticos						
	Implementar el programa						
	Evaluar el programa (evaluaciones formativa y sumativa)						
	Subtotal	1 (6)	1 (4)			2 (2)	4 (12)

TÉCNICAS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS	Técnicas de la formación de usuarios						
	Explicación de acuerdo a una determinada necesidad dentro de la biblioteca (point of use explanation)						
	Tutorías						
	Instrucción programada						
	Instrucción asistida por computadora						
	Cursos formales con valor curricular						
	Conferencias						
	Lectura / demostración						
	Visitas guiadas						
	Aspectos didácticos y comunicativos de la enseñanza y el aprendizaje						
	Técnicas de enseñanza y aprendizaje						
	Mesa redonda						
	Debates						
	Taller						
	Plática						
	Seminario						
	Subtotal						
MEDIOS DIDÁCTICOS	Medios didácticos						
	Impresos						
	Auditivos						
	Visuales						
	Audiovisuales						

Por computadora							
Realea							
Diseño de medios y auxiliares didácticos (folletos, periódicos murales, trípticos, guías de ejercicios para manejo de cursos y talleres, fotos, y otros materiales de apoyo)		1 (4)					1 (4)
Subtotal	0	1 (4)					1 (4)
TOTALES	3 (18)	9 (41)	0	0	8 (8)	0	20 (67)
Fuente: Asignatura Servicios de Información I. Plan de Estudios de la Licenciatura en Bibliotecología e Información, 2002							

Cuadro No. XIV - Servicios de información II

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ

LICENCIATURA EN BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN

Cuadro de resultados por unidad de análisis de la asignatura

CATEGORÍA	UNIDADES SINTÁCTICAS	OBJETIVO DE LA ASIGNATURA	TEMARIO	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE ACREDITACIÓN	BIBLIOGRAFÍA BÁSICA	BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA	Total
USUARIO	Usuario							
	Lector							
	Población académica							
	Población escolar							
	Población universitaria							
	Investigadores							
	Comunidades							
	Cliente							
	Subtotal							
INFORMACIÓN	Información	4 (24)	7 (35)			1 (1)		12 (60)
	Búsqueda de la información							
	Difusión de la Información		1 (5)					1 (5)
	Uso y acceso de la información							
	Medios de comunicación de la información							
	Subtotal	4 (24)	8 (40)			1 (1)		13 (65)

NIVELES DE FORMACIÓN DE USUARIOS	Niveles de formación de usuarios							
	Comunicación de conceptos relacionados con la información (producción, transferencia, organización, búsqueda, recuperación, servicios, difusión)		1 (5)					1 (5)
	Orientación							
	Instrucción							
	Subtotal		1 (5)					1 (5)
ETAPAS PARA DISEÑAR PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS	Etapas para diseñar programas de formación de usuarios							
	Definir el problema							
	Determinar el entorno institucional							
	Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica)							
	Establecer los objetivos del programa							
	Elaborar los contenidos							
	Seleccionar las técnicas y los medios didácticos							
	Elaborar los medios didácticos							
	Implementar el programa							
	Evaluar el programa (evaluaciones formativa y sumativa)							

	Subtotal							
TÉCNICAS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS	Técnicas de la formación de usuarios							
	Explicación de acuerdo a una determinada necesidad dentro de la biblioteca (point of use explanation)							
	Tutorías							
	Instrucción programada							
	Instrucción asistida por computadora							
	Cursos formales con valor curricular							
	Conferencias							
	Lectura / demostración							
	Visitas guiadas							
	Aspectos didácticos y comunicativos de la enseñanza y el aprendizaje							
	Técnicas de enseñanza y aprendizaje							
	Mesa redonda							
	Debates							
	Taller							
	Plática							
	Seminario							
Subtotal								
MEDIOS DIDÁCTICOS	Medios didácticos							
	Impresos							
	Auditivos							
	Visuales							
	Audiovisuales							
	Por computadora							

Realea							
Diseño de medios y auxiliares didácticos (folletos, periódicos murales, trípticos, guías de ejercicios para manejo de cursos y talleres, fotos, y otros materiales de apoyo)							
Subtotal							
TOTALES	4 (24)	9 (45)	0	0	1 (1)	0	14 (70)

Fuente: Asignatura Servicios de Información II. Plan de estudios de la Licenciatura en Bibliotecología e Información, 2002

Anexo 18
Cuadro concentrador de resultados
correspondientes a la Licenciatura en
Bibliotecología e información de la
Universidad Autónoma de
San Luis Potosí

Cuadro No. XV Análisis Cualitativo Global - UASLP

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ
LICENCIATURA EN BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN

Cuadro de resultados por unidad de análisis concentrado UASLP

CATEGORÍA	UNIDADES SINTÁCTICAS	USUARIOS DE LA INFORMACION, 5o. SEMESTRE	SERVICIOS DE INFORMACION I, 6o. SEMESTRE	SERVICIOS DE INFORMACION II, 7o. SEMESTRE	Total
USUARIO	Usuario	14 (43)	6 (17)		20 (60)
	Lector				
	Población académica				
	Población escolar				
	Población universitaria	2 (2)			2 (2)
	Investigadores	2 (2)			2 (2)
	Comunidades				
	Cliente				
	Subtotal		18 (47)	6 (17)	
INFORMACIÓN	Información	21 (39)	7 (28)	12 (60)	40 (127)
	Búsqueda de la información				
	Difusión de la Información			1 (5)	1 (5)
	Uso y acceso de la información	1 (6)			1 (6)
	Medios de comunicación de la información				
	Subtotal		22 (45)	7 (28)	13 (65)

NIVELES DE FORMACIÓN DE USUARIOS	Niveles de formación de usuarios				
	Comunicación de conceptos relacionados con la información (producción, transferencia, organización, búsqueda, recuperación, servicios, difusión)		2 (6)	1 (5)	3 (11)
	Orientación				
	Instrucción				
	Subtotal		2 (6)	1 (5)	3 (11)
ETAPAS PARA DISEÑAR PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS	Etapas para diseñar programas de formación de usuarios	3 (14)	3 (8)		6 (22)
	Definir el problema				
	Determinar el entorno institucional				
	Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica)	17 (38)	1 (4)		18 (42)
	Establecer los objetivos del programa				
	Elaborar los contenidos				
	Seleccionar las técnicas y los medios didácticos				
	Elaborar los medios didácticos				
	Implementar el programa				
	Evaluar el programa (evaluaciones formativa y sumativa)				
	Subtotal	20 (52)	4 (12)		24 (64)

TÉCNICAS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS	Técnicas de la formación de usuarios				
	Explicación de acuerdo a una determinada necesidad dentro de la biblioteca (point of use explanation)				
	Tutorías				
	Instrucción programada				
	Instrucción asistida por computadora				
	Cursos formales con valor curricular				
	Conferencias				
	Lectura / demostración				
	Visitas guiadas				
	Aspectos didácticos y comunicativos de la enseñanza y el aprendizaje				
	Técnicas de enseñanza y aprendizaje				
	Mesa redonda				
	Debates				
	Taller				
	Plática				
	Seminario				
Subtotal					
MEDIOS DIDÁCTICOS	Medios didácticos				
	Impresos				
	Auditivos				
	Visuales				
	Audiovisuales				
	Por computadora				
	Realea				

Diseño de medios y auxiliares didácticos (folletos, periódicos murales, trípticos, guías de ejercicios para manejo de cursos y talleres, fotos, y otros materiales de apoyo)		1 (4)		1 (4)
Subtotal		1 (4)		1 (4)
TOTALES	60 (144)	20 (67)	14 (70)	94 (281)

Fuente: Asignaturas analizadas del Plan de estudios de la Licenciatura en Bibliotecología e Información, 2002

Anexo 19
Cuadro global de las escuelas analizadas

Cuadro No. XVI Concentrado Global de las Escuelas Analizadas

CATEGORÍA	UNIDADES SINTÁCTICAS	Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía	Colegio de Bibliotecología de la UNAM	Escuela de Bibliotecología e Información de San Luis Potosí	Total
USUARIO	Usuario	95	96	60	251
	Lector				
	Población académica		1		1
	Población escolar				
	Población universitaria	1		2	3
	Investigadores	1	3	2	6
	Comunidades	18	45		63
	Cliente	4			4
	Subtotal	119	145	64	328
INFORMACIÓN	Información	84	200	127	411
	Búsqueda de la información	11	37		48
	Difusión de la Información			5	5
	Uso y acceso de la información	11		6	17
	Medios de comunicación de la información		1		1
	Subtotal	106	238	138	482

NIVELES DE FORMACIÓN DE USUARIOS	Niveles de formación de usuarios	10			10
	Comunicación de conceptos relacionados con la información (producción, transferencia, organización, búsqueda, recuperación, servicios, difusión)	9		11	20
	Orientación	18	4		22
	Instrucción	6	4		10
	Subtotal	43	8	11	62
ETAPAS PARA DISEÑAR PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE USUARIOS	Etapas para diseñar programas de formación de usuarios	39	1	22	62
	Definir el problema				
	Determinar el entorno institucional				
	Determinar el perfil de necesidades de información y de formación del usuario meta (evaluación diagnóstica)	51	43	42	136
	Establecer los objetivos del programa	4			4
	Elaborar los contenidos				
	Seleccionar las técnicas y los medios didácticos	4			4
	Elaborar los medios didácticos				
	Implementar el programa	4			4
	Evaluar el programa (evaluaciones formativa y sumativa)				
	Subtotal	102	44	64	210

TÉCNICAS DE LA FORMACIÓN DE USUARIOS	Técnicas de la formación de usuarios	5	1		6
	Explicación de acuerdo a una determinada necesidad dentro de la biblioteca (point of use explanation)	4			4
	Tutorías				
	Instrucción programada				
	Instrucción asistida por computadora				
	Cursos formales con valor curricular	4			4
	Conferencias	8			8
	Lectura / demostración			4	4
	Visitas guiadas	16			16
	Aspectos didácticos y comunicativos de la enseñanza y del aprendizaje				
	Técnicas de enseñanza y aprendizaje				
	Mesa redonda	4			4
	Debates	4			4
	Taller	4			4
	Plática	4			4
Seminario	4			4	
Subtotal	57	1	4	62	
MEDIOS DIDÁCTICOS	Medios didácticos	9			9
	Impresos	12			12
	Auditivos	4			4
	Visuales	8			8
	Audiovisuales	6	8		14
	Por computadora	4			4
	Realea				
	Diseño de medios y auxiliares didácticos (folletos, periódicos murales, trípticos, guías de ejercicios para manejo de cursos y talleres, fotos, y otros materiales de apoyo)	20		4	24

Subtotal	63	8	4	75
TOTALES	490	444	285	1219

Fuente: Asignaturas analizadas de las escuelas: ENBA, UNAM y UASLP, Planes de estudio vigentes 2002.

<i>Unidades sintácticas no utilizadas</i>
Lector
Población escolar
Definir el problema
Determinar el entorno
Elaborar los contenidos
Elaborar los medios didácticos
Evaluar el programa
Tutorías
Instrucción programada
Instrucción asistida por computadora
Aspectos didácticos y comunicativos de la enseñanza y del aprendizaje
Técnicas de enseñanza y aprendizaje
Realea

Anexo 20
Listado de figuras de las
categorías analizadas

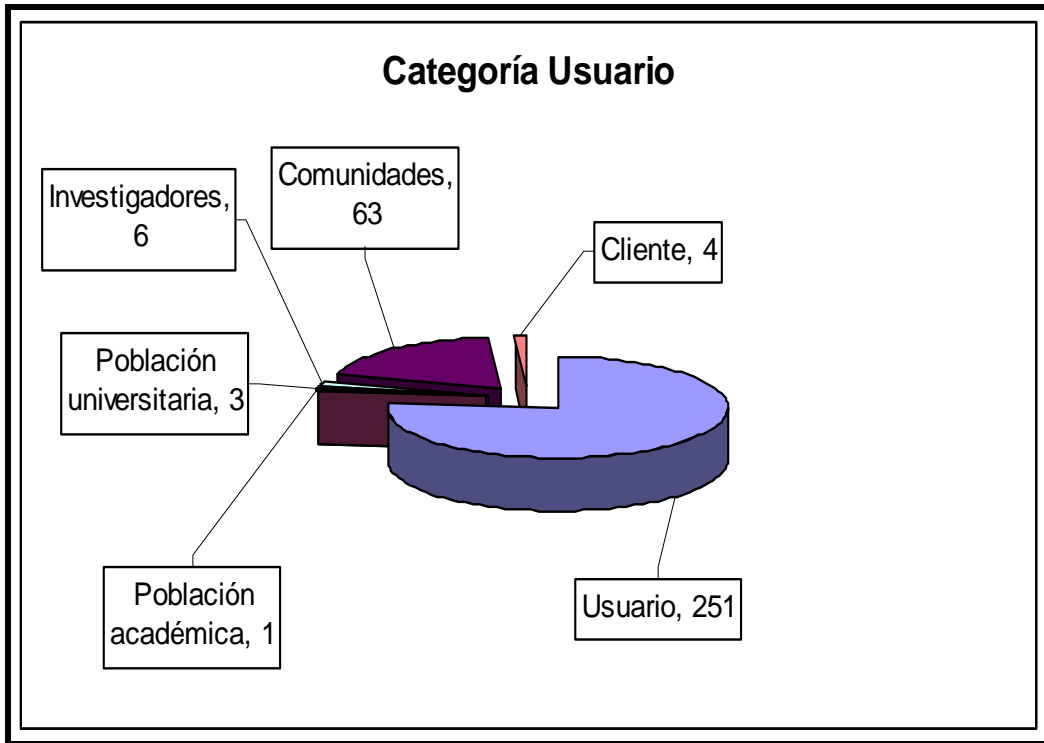
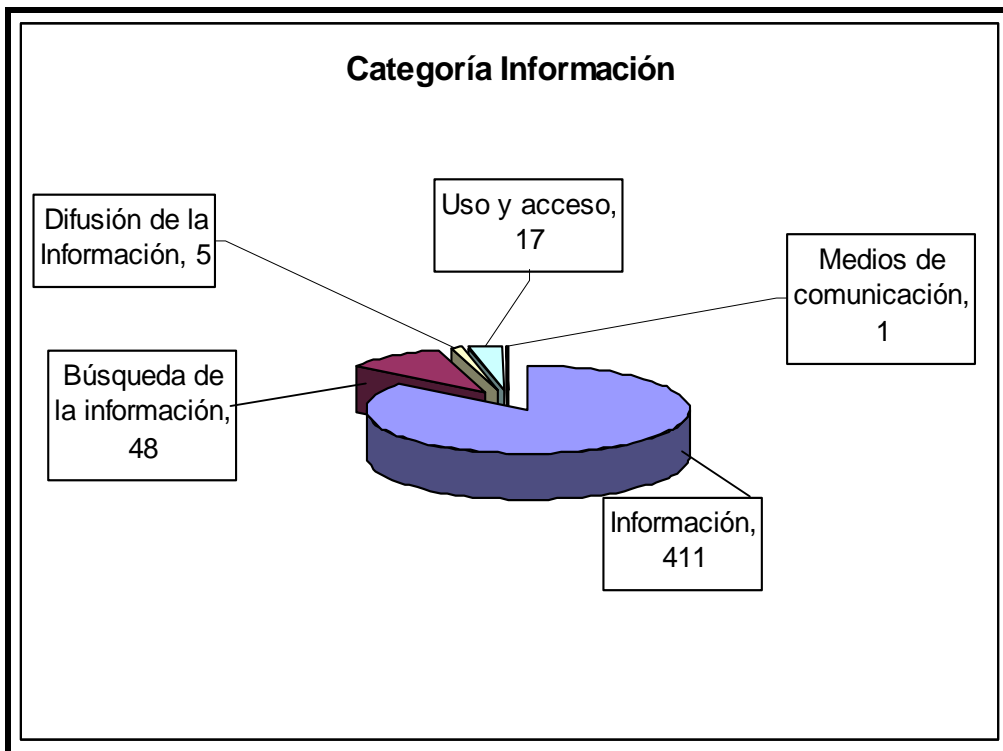


Figura I Categoría Usuarios total de valores 328



*Figura No. II Categoría Información
Total de valores 482*

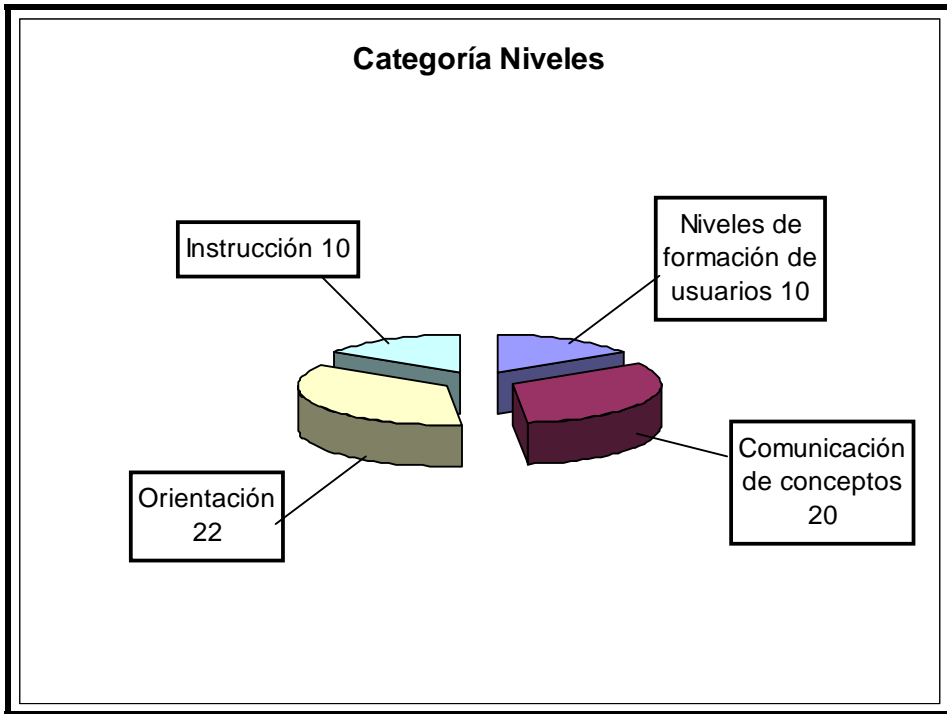
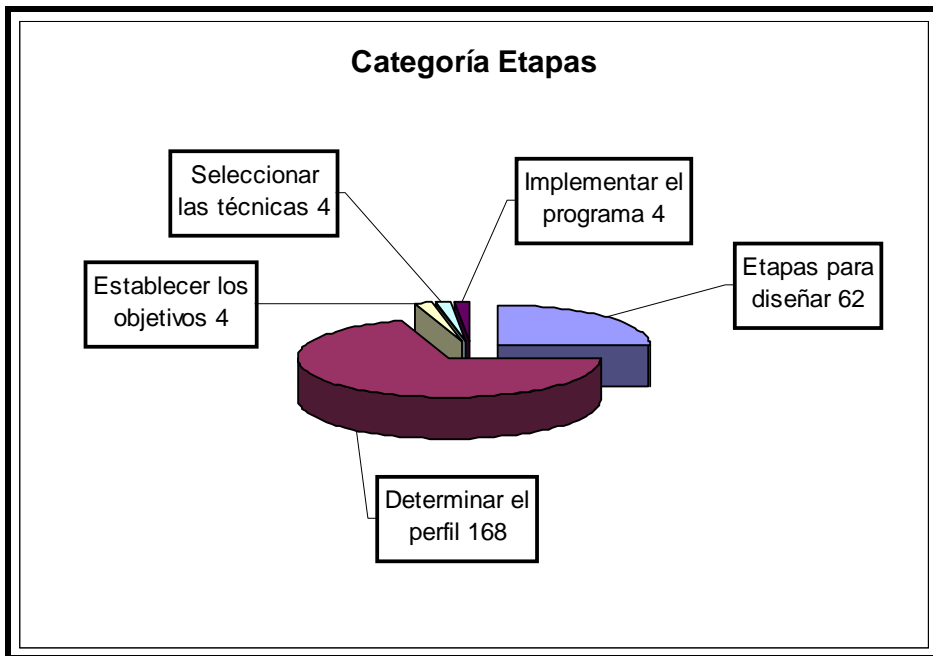


Figura No. III Categoría Niveles de formación de usuarios, total de valores 62



*Figura No.IV Categoría Etapas para diseñar Programas de formación de usuarios
Total de valores 210*

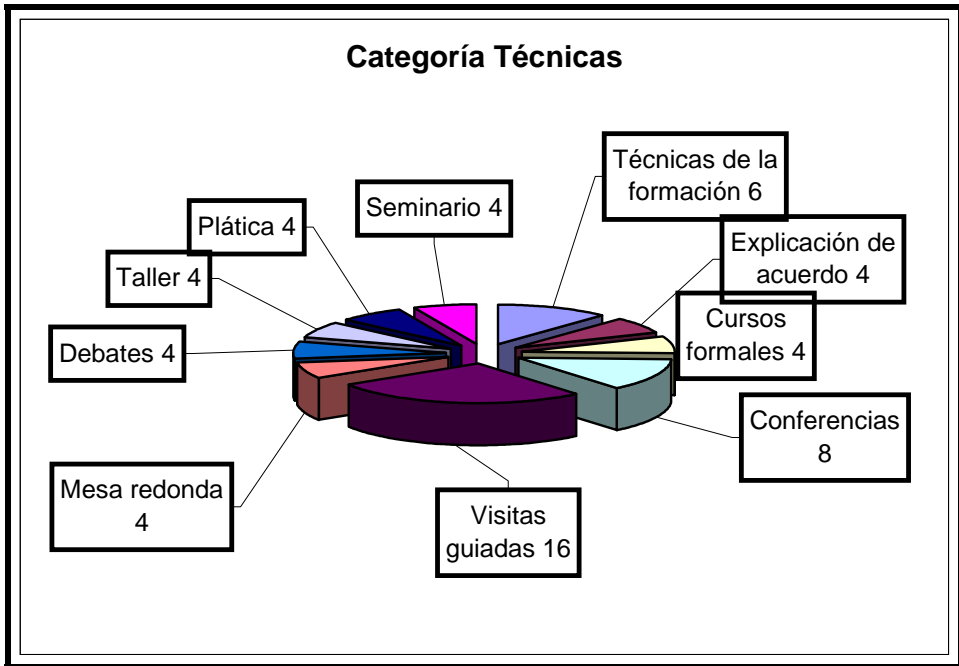


Figura No. V Categoría Técnicas de la formación de Usuarios Total de valores 58

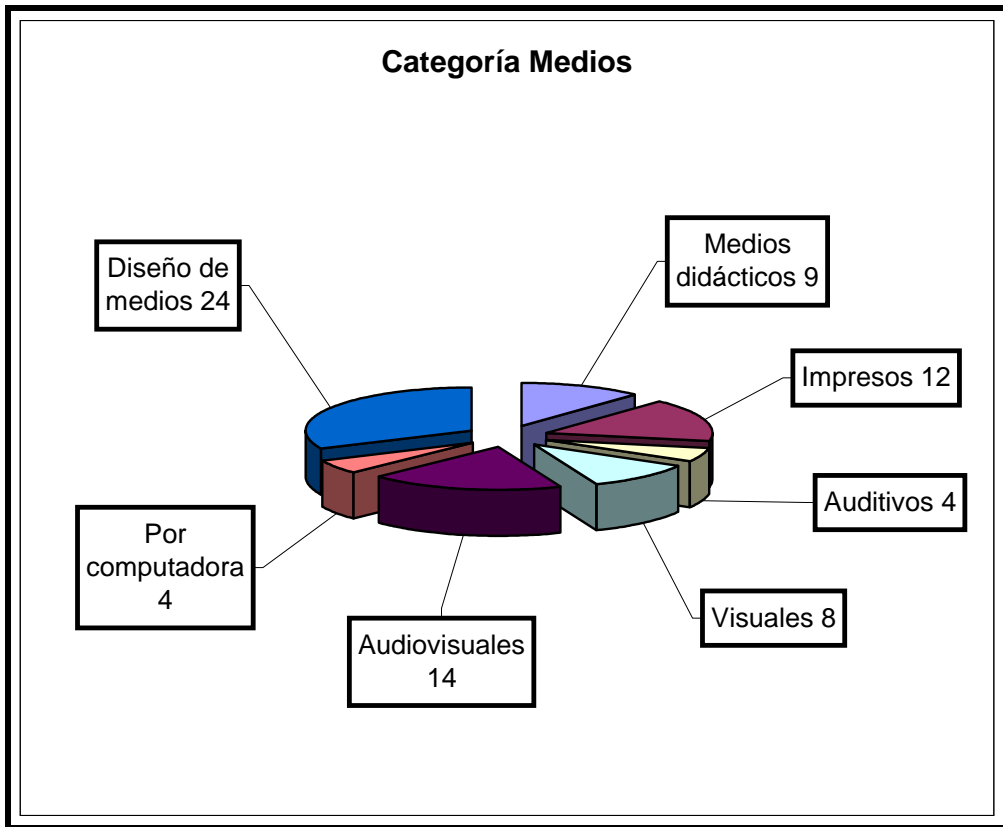


Figura No. VI Categoría Medios didácticos Total de valores 75