



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA

**PROGRAMA DE EDUCACIÓN DE USUARIOS
PARA EL USO DE OBRAS MONOGRÁFICAS**

T E S I N A

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN BIBLIOTECOLOGÍA

P R E S E N T A :

ANA LAURA PEÑA AGUILAR

ASESOR: DR. JUAN JOSE CALVA GONZÁLEZ



México, DF.

2007



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

AGRADECIMIENTOS

A mi asesor:

Dr. Juan José Calva González

Por el tiempo, apoyo, comprensión y asesoría en la realización de esta tesina.

A mis sinodales:

Mtro. César Augusto Ramírez Velásquez
Mtra. María del Carmen Negrete Gutiérrez
Mtra. Lina Escalona Ríos
Mtro. Fermín López Franco

Por su paciencia y asesoría para la culminación de este trabajo.

A la Profesora Rosario Quiroz
por guiarme en el tema de la preservación y restauración

A la Profesora Thelma Lomelí
por su apoyo y consejo

DEDICATORIAS

A Dios por iluminarme, guiarme y permitirme
lograr esta meta.

A mis papás por su estar siempre a mi lado
para llegar a cumplir este sueño.

A mi hermana por su apoyo incondicional y la ayuda
que siempre me ha brindado.

A mi esposo por ser mi compañero de vida
y amigo incondicional.

A mi hijo por ser el angelito que nos da inspiración
y motivos para seguir adelante.

A mis abuelitos, tíos y primos por ser mi motivación y darme los
ánimos de culminar mi esfuerzo.

A todos los amigos y personas involucradas por
apoyarme y animarme a llegar a esta meta.

Gracias a todos,
Ana Laura Peña Aguilar.

PROGRAMA DE EDUCACION DE USUARIOS PARA EL USO DE
OBRAS MONOGRAFICAS

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	4
 CAPITULO 1 LAS OBRAS MONOGRÁFICAS Y SU CUIDADO	
1.1 Definición.	6
1.2 Tipos de obras monográficas.	8
1.3 Factores determinantes para el uso de las obras monográficas.	12
1.4 Principios del uso adecuado de las obras monográficas.	13
1.4.1 Estantería.	14
1.4.2 Traslado y circulación.	20
1.4.3 Fotocopiado.	24
1.4.4 Manejo general.	27
 CAPITULO 2 EDUCACION DE USUARIOS	
2.1 Definición de educación de usuarios.	36
2.2 Niveles de educación de usuarios.	44
2.3 Instrumentos del programa de educación de usuarios.	45
2.4 Estrategias.	50
2.5 Diseño de un programa de educación de usuarios.	51
 CAPITULO 3 PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE EDUCACION DE USUARIOS EN EL CUIDADO DE OBRAS MONOGRAFICAS.	
3.1 Diagnóstico y necesidad de un programa de educación de usuarios en el cuidado de obras monográficas.	55
3.2 Desarrollo de un Programa de educación de usuarios para el cuidado de obras monográficas.	58
3.3 Resumen ejecutivo del Programa de educación de usuarios en el cuidado de obras monográficas.	61

3.4	Contenidos del Programa de educación de usuarios en el cuidado de obras monográficas.	67
	CONCLUSIONES	80
	OBRAS CONSULTADAS	82

INTRODUCCION

La educación de usuarios es un proceso muy importante que todas las unidades de información deben llevar a cabo para lograr que la actitud de los usuarios sea cambiada por completo lo que implica que los programas de educación en una biblioteca deben ser constantes ya que es necesario instruir en la forma correcta de usar los materiales para que puedan representar un verdadero apoyo para los usuarios presentes y futuros de las bibliotecas.

Las colecciones de las bibliotecas están hechas para ser utilizadas por lo que es necesario enseñar técnicas para el adecuado manejo de las obras monográficas y así dar un mayor lapso de vida útil a dichas colecciones.

La propuesta presentada tiene como objetivo desarrollar una cultura que involucre cambios en las habilidades, actitudes, conductas y valores de los usuarios para que logren aplicarlos de forma continua en el uso de las obras monográficas.

El programa de educación de usuarios para el uso de obras monográficas tiene el propósito de fomentar la conciencia mediante la enseñanza de valores con el fin de reducir la destrucción física de las obras.

En este trabajo se presenta en el capítulo 1 la definición de obras monográficas, sus tipos – en este caso el folleto y los libros- así como los factores determinantes para el uso de las obras monográficas que se pueden resumir en: uso de las obras sin causarles daño, es decir, evitar el maltrato; el manejo correcto de las colecciones por los bibliotecarios y los usuarios; mostrar el buen manejo de las obras y cultivar la conciencia para el cuidado de las obras. Finalmente se muestra los principios del uso adecuado de las obras monográficas en la estantería, manejo general, traslado y circulación y

fotocopiado y a través de imágenes se presenta el daño causado a los materiales debido a la falta de educación de los usuarios.

En el capítulo 2 se hace la diferencia entre los términos formación de usuarios y de educación de usuarios y se justifica la utilización en este trabajo del segundo término, presentando así sus características propias; también se define el término usuario y sus tipos. Posteriormente se detallan los niveles de educación de usuarios, se presentan los instrumentos para un programa de educación de usuarios y las estrategias para apoyar dicho programa finalmente se da paso al tema sobre el diseño de un programa de educación de usuarios en el cuidado de obras monográficas.

En el capítulo 3 se hace un diagnóstico del porque es necesario implantar este programa de educación de usuarios, se presenta la propuesta del "Programa del taller de educación de usuarios en el cuidado de obras monográficas" en versión ejecutiva y finalmente se presentan de forma desglosada los contenidos de cada una de las sesiones de dicho taller.

La importancia de este trabajo es servir de base para todas las unidades de información, con el fin de que sea el inicio del desarrollo de nuevos programas de formación de usuarios que contribuyan a mejorar la situación física de los materiales de las bibliotecas, y lo más importante a formar usuarios concientes del adecuado manejo de las obras monográficas.

CAPITULO 1 LAS OBRAS MONOGRÁFICAS Y SU CUIDADO

1.1 Definición

Para poder dar una definición de obra monográfica es importante identificar cuáles son los elementos que componen el término, es decir, obra, monografía y finalmente obra monográfica y su sinónimo de libro.

Bautista proporciona la siguiente definición de obra en su *Léxico Bibliográfico*, “volumen o volúmenes que contienen una producción intelectual de cualquier carácter, particularmente cuando es de alguna extensión. La obra se divide en tomos, libros, partes, capítulos, secciones, párrafos, etc. Recibe varios nombres en virtud de la disposición y forma de su contenido, según el carácter de éste y conforme a las circunstancias que contribuyen a su publicación.”¹

Así mismo define a la monografía u obra monográfica como “tratado especial de una parte determinada de cualquier arte o ciencia o de un asunto en particular”.²

Aun cuando generalmente el término libro se considera como sinónimo de obra, es preciso distinguirlos: el primero indica propiamente la parte material del volumen y el segundo la parte intelectual o sea el contenido.

Escamilla dice también que obra es el trabajo o estudio, en un volumen o en varios que contienen una producción intelectual de cualquier característica, particularmente cuando es de alguna extensión.³

Esta definición se desprende desde el punto de vista de la catalogación descriptiva de los materiales, es decir, desde la perspectiva física.

¹ Bautista Iguiniz, Juan. *Léxico bibliográfico*. México, UNAM, IIB, 1987 p. 209.

² Op. Cit. p.201.

³ Escamilla González, Gloria. *Interpretación catalográfica de los libros*. México, UNAM, IIB, 1987 p.89

Otra autora menciona que la obra se define como “una creación inequívoca intelectual o artística”. Es una entidad abstracta no un objeto material.⁴ Así mismo nos habla de una relación entre la obra y la entidad o como se le denomina “ítem”. Por obra se entiende el producto de una entidad creativa original mientras que el ítem es el objeto material que se maneja en la biblioteca, es el medio permanente y la forma de comunicación de la obra.

Este concepto implica también la parte intelectual y así mismo retoma conceptos de la catalogación descriptiva tales como ítem y obra.

Macías identifica a la monografía como “publicación no seriada, es decir, que contiene un texto completo y/o ilustraciones en un volumen o en un número limitado de ellos”.⁵ Así este término englobaría libros, folletos y hojas sueltas. Esta definición se presenta un poco más amplia ya que parte del aspecto físico y nos menciona estos tres tipos de material para trabajar.

De León define a la monografía como “tratado específico de una rama determinada de cualquier materia o ciencia”⁶ Este autor al dar su definición únicamente se refiere al contenido, es decir, no toma en cuenta la forma física.

De acuerdo con Martínez la monografía es el “estudio especial de determinada parte de la ciencia o de algún otro asunto” y “publicación no seriada que contiene un texto completo y homogéneo en un volumen o en un número limitado de ellos”⁷. Este autor utiliza los conceptos obra monográfica, publicación monográfica y publicación unitaria como sinónimos de la misma monografía.

⁴ Ríos Hilario, Ana Belén. Nuevos horizontes en el análisis de los registros y la normativa bibliográfica. España, Trea, 2003. p.70

⁵ Macías Zafra, Carmen. Monografías y publicaciones seriadas: ejercicios prácticos de catalogación. España, Trea, 1994. p. 11

⁶ De León Penagos, Jorge. El libro. México, Trillas, 1987. p. 24

⁷ Martínez de Sousa, José. Diccionario de bibliología y ciencias afines. Madrid, Germán Sánchez Ruiperez, 1993 p. 503.

De esta definición es posible rescatar la relevancia que hace el autor por el contenido relacionado con su presentación física en cuanto a su distribución en uno o más volúmenes sin por ello dejar de considerarla monografía.

Martín dice que “cuando nos referimos al libro, podemos aludir a cualquier estudio específico sobre una materia (monografía), pero también a una obra de divulgación unitaria no monográfica por ejemplo: un libro de texto, manual, tratado, etc.”⁸ Este autor deja claro que no sólo es relevante la forma sino que también hay que considerar la función y las características para la que fueron diseñados los diferentes tipos de libros.

Después de analizar a estos autores la definición de Martín me parece la más adecuada para ser retomada en este trabajo ya que conjunta forma, contenido y características, porque el libro comprende muchas clases de publicaciones y no siempre son monografías tal como lo señala Martín. A pesar de ello se observa que suele restringirse el concepto de monografía al libro.

Para este trabajo se considerará el concepto de obra monográfica para abarcar tanto a los libros como los folletos los cuales serán definidos en el siguiente apartado.

1.2 Tipos de obras monográficas

Tomando en cuenta las definiciones anteriores entonces se puede considerar al menos dos tipos de obras monográficas, los libros y los folletos. Cada uno de ellos tiene sus características propias y por tanto una concepción diferente por lo que se considera necesario definir cada uno de ellos desde la perspectiva de diferentes autores.

⁸ Martín Vega, Arturo. Fuentes de información general. España, Trea, 1995. p. 51

La American Library Association define al libro como: “Colección de hojas de papel, pergamino u otro material unidas entre sí de alguna manera, ya estén impresas, escritas o en blanco, e independientemente de un receptáculo o caja. Según la UNESCO publicación literaria y no periódica que contiene cuarenta y nueve páginas o más.”⁹ Esta definición de 1989 de la ALA es general, ya que no hace distinción entre el tipo de material del que puede estar formado y no considera si tiene o no contenido.

De León menciona que considerando las características de impresión, el Boletín de 1964 de la UNESCO define al libro como “... una publicación impresa no periódica que consta como mínimo de 49 páginas sin contar la cubierta, excluidas las publicaciones con fines publicitarios y aquellas cuya parte más importante no es el texto”¹⁰ Es notorio que este autor simplemente se retoma la definición de la UNESCO.

La norma brasileña nos dice que libro “es una publicación no periódica impresa, conteniendo por lo menos 50 páginas (sin contar la cubierta) editada para uso del público” y el folleto “es una publicación no periódica impresa, conteniendo por lo menos 4 y no más de 48 páginas (sin contar la cubierta) editada para uso del público”¹¹ Estas definiciones retomadas de las normas brasileñas al igual que otras toman en cuenta la presentación física aunque la cantidad de hojas varías de 49 a 50.

El autor Caravia menciona que el libro es “una publicación monográfica impresa, en uno o más volúmenes, y de no menos de 50 páginas”.¹² Este autor al igual que Jorge de León retoma tal cual la definición que nos da la UNESCO a partir de la que se establecen la cantidad de hojas que integran a ambos materiales.

⁹ Glosario ALA: de bibliotecología y ciencias de la información. Madrid, Díaz de Santos, 1989 p. 116.

¹⁰ De León Penagos, Jorge. El libro. México, Trillas, 1987. p. 24

¹¹ Associação Brasileira de Normas Técnicas. A apresentação de livros e folhetos, norma brasileira. En: Ciência da informação V 1, No. 2, 1972 p. 115

¹² Caravia, Santiago. La biblioteca y su organización. España, Trea, 1995. p. 15

Martínez en su Diccionario de Bibliología dice del libro “conjunto de hojas de papel, papiro, pergamino, vitela u otra materia escriptórea, manuscritas o impresas, reunidas en el lomo por medio de cosido, encolado, anillado, etc. con cubierta de madera, cartón, cartoncillo, papel u otro material formando un volumen.”¹³

Para este trabajo ésta definición además de actualizada es la que parece más pertinente ya que contiene mayor información sobre la forma física del material y las características que lo integran.

El mismo autor define al folleto como “publicación unitaria no periódica que consta de más de 4 páginas y de menos de 50. O bien, impreso propagandístico.”¹⁴ En este caso el autor si toma en cuenta el número de páginas y al mismo tiempo incluye la opción de que se realice con fines de propaganda.

Massa dice que el libro es un “conjunto de hojas de papel de igual tamaño, generalmente impresas, y que unidas entre sí forman un solo volumen”¹⁵ y del folleto “trabajo impreso que consta de pocas páginas. Especialmente el de propaganda religiosa o política”¹⁶. Esta autora al igual que Martínez toma al folleto como una opción de propaganda enfocada a diferentes aspectos sociales.

Retomando a Bautista indica que “el libro está compuesto por varios elementos: elementos intelectuales, o sea su contenido; elementos materiales, sustancia o materia de que está formado y elementos gráficos, o sean los signos escritos sobre la materia.”¹⁷ Esta definición logra incluir todos los aspectos relevantes en

¹³ Martínez de Sousa, José. Diccionario de bibliología y ciencias afines. 3ª. Ed. Aumentada. España, Trea, 2004 p. 578.

¹⁴ Martínez de Sousa, José. Op. Cit. p. 427

¹⁵ Massa de Gil, Beatriz. Diccionario técnico de biblioteconomía: español – inglés. México, Trillas, 1973. p. 115

¹⁶ Massa de Gil, Beatriz. Op. Cit. p. 92

¹⁷ Op. Cit. p.180

cuanto a la conformación del libro integrando la forma física, la presentación y el contenido.

Y define al folleto u opúsculo como “volumen de pocas páginas. Algunos bibliógrafos aplican esta denominación a los volúmenes que no llegan a 50 páginas, y otros a los menores de 100; más hay que tener presente que ello depende tanto del formato como del espesor del papel, por lo que no existe regla precisa para determinar cuando un volumen deja de ser opúsculo para convertirse en libro y viceversa”¹⁸

En este caso es de resaltar que aún cuando ya existía la definición de la UNESCO de 1964 el autor en 1987 no la retoma ya que él no toma en cuenta la cantidad física de páginas para indicar la diferencia existente entre libro y folleto.

En el caso del Harrod´s Librarians´Glossary se menciona del libro que es “una serie de hojas blancas de papel encuadernadas por un borde y envueltas en una cubierta protectora para formar un volumen, especialmente una composición literaria escrita o impresa presentada de esa manera.”¹⁹ En este concepto destaca además de la presentación física el hecho de que se tome en cuenta que pueda ser del género literario.

Para definir al folleto dicho glosario se apoya en la definición dada por la UNESCO en su Conferencia General de 1964 en la que se menciona “publicación no periódica de al menos 5 pero no más de 48 páginas sin contar las cubiertas”²⁰ Nuevamente se retoma simplemente el concepto de la UNESCO.

¹⁸ Bautista Iguiniz, Juan. *Léxico bibliográfico*. México, UNAM, IIB, 1987 p. 218.

¹⁹ Harrod´s Librarian´s Glossary of terms used in librarianship, documentation and the book crafts and reference book. 7a ed. EU, Gower, 1990. p. 75

²⁰ Idem p. 459

En el caso de Buconore define al folleto de forma sencilla como “obra impresa, no periódica, que no consta de bastantes hojas para formar un libro”²¹ Aquí sencillamente el concepto se crea por discriminación ya que al no contener suficientes hojas para ser libro se convierte automáticamente en folleto sin importar sus características físicas.

Después de revisar los conceptos de los autores, este trabajo seguirá la definición dada por la UNESCO, que es la más aceptada, y entonces los tipos de obras monográficas son el libro, de más de 49 páginas; y el folleto de más de 5 y no más de 48 páginas, en ambos casos sin tomar en cuenta la portada.

1.3 Factores determinantes para el uso de las obras monográficas

El objetivo de la educación en el cuidado de las obras monográficas es informar e instruir en como usar los materiales de la biblioteca en la forma menos dañina. Todo uso tiene su costo, pero es necesario hacer la diferencia entre uso y maltrato al material. La preservación no significa negar el acceso, por el contrario la preservación de materiales aumenta el acceso - acceso para usuarios presentes y futuros tanto como el material sea necesitado -. Así prevención en el presente significa acceso en el futuro.

Las colecciones de la biblioteca son manejadas principalmente por el personal de la biblioteca y los usuarios. Ejercitando técnicas simples en el cuidado y manejo de las colecciones, ambos pueden ayudar a extender la vida útil de las colecciones. Las opciones de preservación preventiva tales como el buen cuidado y el manejo correcto de las colecciones permiten a las bibliotecas enfocar sus recursos en adquirir nuevas colecciones y no en recurrir a costosas

²¹ Buconore, Domingo. Diccionario de Bibliotecología. 2a ed. aumentada. Argentina, Marymar, 1976.

acciones de preservación como la reparación, sustitución o el cambio de formato de las colecciones existentes.²²

Dado que las colecciones de la biblioteca están destinadas para ser utilizadas, se deben buscar opciones de preservación que permitan el acceso a los materiales y que al mismo tiempo los protejan. Muchos de los bibliotecarios y usuarios no tienen una concepción de la constitución física de los libros y por ello no los manejan cuidadosamente. El mejor uso de los materiales no se presenta por sí solo sino que hay que enseñarlo

Cultivar la conciencia pública de la necesidad para el correcto trato y cuidado de las obras puede ser uno de los quehaceres más difíciles a los que se enfrentan los bibliotecarios. Cada persona se acerca a la biblioteca con una necesidad personal y usualmente se comporta de forma que satisfaga esa necesidad, los usuarios seguirán el curso que sea más fácil y más beneficioso sin importar si al sacar demasiadas fotocopias se daña la encuadernación o se doblan las esquinas de las hojas o incluso si se mutila un material en vez de fotocopiarlo. Esto es un arduo trabajo de resolver para el bibliotecario ya que es básicamente un problema de actitud.

Así, los factores determinantes para el uso de obras monográficas son:

- Uso de las obras sin causarles daño, es decir, evitar el maltrato.
- Manejo correcto de las colecciones por los bibliotecarios y los usuarios.
- Mostrar el buen manejo de las obras.
- Cultivar la conciencia para el cuidado de las obras.

1.4 Principios del uso adecuado de las obras monográficas

A continuación se enlistan las acciones mínimas y básicas que se deben aplicar antes, durante y después de la consulta de las obras monográficas o bien los

²² Harvey, Ross, Preservation in libraries: Principles, strategies, and practices for librarians. London, Bowker, 1993

puntos básicos que debe incluir el programa de educación de uso y manejo de los materiales:

- Es necesario saber como almacenar, manejar y transportar correctamente esos materiales, el poseer conocimientos sobre preservación es pura y simplemente una materia de inicio en el adecuado entrenamiento de un miembro del personal de la biblioteca²³
- El personal enseña directamente y con el ejemplo como usar y como utilizar los materiales con respeto. La administración de la biblioteca y los miembros del personal son clave en una exitosa preservación de las obras monográficas, cuando no exista un programa de educación de usuarios.
- El personal de la biblioteca debe aprender nuevas formas de trabajo apoyando el programa de educación de usuarios a fin de participar en el esfuerzo de la biblioteca para propiciar el uso correcto de las obras.
- Los principios de uso adecuado de las obras monográficas pueden dividirse en manejo general, estantería, traslado y circulación y fotocopiado.

1.4.1 Estantería

Los materiales siempre deben permanecer verticales en la estantería para evitar daños en la encuadernación a excepción de los muy grandes que deben ser puestos horizontalmente uno sobre otro.

Al utilizar esquineros se debe asegurar que el tamaño de los mismos sea apropiado para los libros de forma que no los maltraten, su función es mantener verticales los materiales en el estante pero no deben apretarse demasiado para que permitan que puedan ser tomados sin dañarlos.²⁴

²³ Harvey, Ross. Preservation in libraries: Principles, strategies, and practices for librarians. London, Bowker 1993

²⁴ Northeast Document Conservation Center. Manual de preservación de bibliotecas y archivos, 2001 p. 227. <http://www.nedcc.org/spplam/contents.htm>

Figura 1



Fuente: Care of Library Materials. Northwestern University Library

Figura 2



Fuente: Foto tomada en la Biblioteca Pública Delegacional "Profesor Jesús Romero Flores"

Forma incorrecta

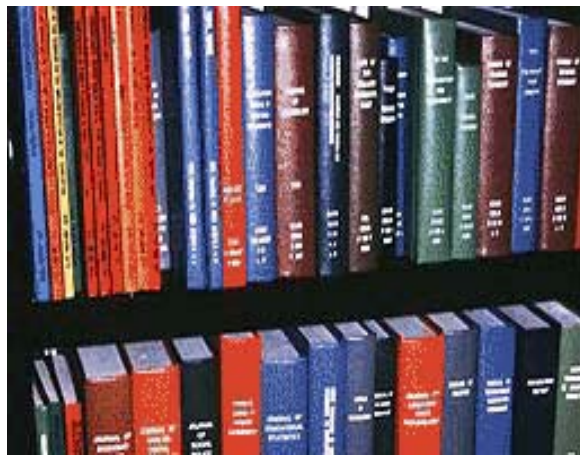
Las figuras 1 y 2 nos muestran la forma incorrecta de mantener las obras en la estantería, es decir inclinados lo que provoca daños en la encuadernación.

Figura 3



Fuente: Foto tomada en la Biblioteca Pública Delegacional "Profesor Jesús Romero Flores"

Figura 4



Fuente: Care of Library Materials. Northwestern University Library

Forma correcta

En las figuras 3 y 4 se ejemplifica la forma adecuada de intercalar los materiales en la estantería, verticales que dan apariencia de organización, pero no demasiado apretados.

Deben contemplarse prácticas cuidadosas para el intercalado de los materiales incluyendo la forma correcta de tomar un libro de la estantería, esto debe realizarse empujando ligeramente hacia los lados o hacia atrás los libros al lado del material elegido y sujetando el libro con la mano completa por el centro de su lomo y no por la parte alta de la encuadernación, ya que esto causa debilitamiento y el eventual desprendimiento del lomo. Se debe deslizar o levantar del estante.²⁵

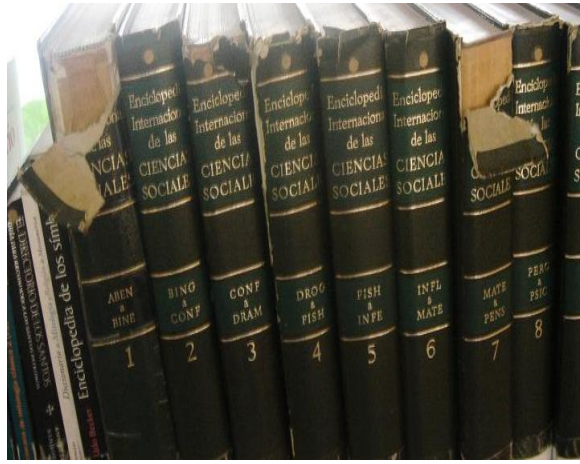
Figura 5



Fuente: Care of Library Materials. Northwestern University Library

²⁵ Northeast Document Conservation Center. Manual de preservación de bibliotecas y archivos, 2001 p. 228. <http://www.nedcc.org/spplam/contents.htm>

Figura 6



Fuente: Foto tomada en la Biblioteca Pública Delegacional "Profesor Jesús Romero Flores"

Daño causado por el incorrecto manejo en estantería

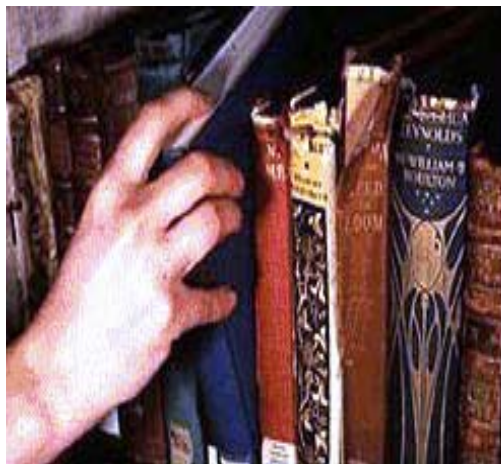
En las imágenes de las figuras 5 y 6 se ve como la parte superior de lomo se ha ido desprendiendo paulatinamente a causa del incorrecto retiro de las obras de la estantería.

Figura 7



Forma incorrecta

Figura 8



Forma correcta

Fuente: Care of Library Materials. Northwestern University Library

En la figura 7 se muestra justamente ese incorrecto retiro del material de la estantería tomándolo por la parte superior del lomo.

La figura 8 ejemplifica lo acertado de tomar la obra por la parte del canto superior y darle soporte con la mano entera para retirarlo del estante.

Para devolverlo a la estantería se debe mover el esquinero para dejar un espacio para el libro, al integrarlo mueva a su lugar el esquinero hasta que los libros queden verticales pero no demasiado apretados. Es muy importante que los libros nunca sean forzados para reintegrarse al estante.

Figura 9



Fuente: Care of Library Materials. Northwestern University Library

En la figura 9 se muestra el intercalado de materiales de gran tamaño que no caben en la estantería y por lo tanto se ejemplifica su almacenado de forma horizontal.

Figura 10



Fuente: Foto tomada en la Biblioteca Pública Delegacional "Profesor Jesús Romero Flores"

Almacenado horizontal de los materiales de gran tamaño

En la figura 10 se muestra la forma incorrecta del almacenado de los materiales de tamaño diferente, al colocarlos con el lomo hacia arriba se propicia el desprendimiento del cuerpo de la obra de la encuadernación.

1.4.2 Traslado y circulación

Se debe poner atención a los materiales una vez que salen de la estantería y se mueven dentro o fuera de la biblioteca en préstamo. Todos los involucrados en el traslado del material deben ser entrenados en los mejores procedimientos para hacerlo sin causar daños.

Para evitar que los materiales se maltraten y que sea fácil manejarlos al mismo tiempo, se recomienda que se transporten máximo 3. Si se van a mover más, es recomendable transportarlos en un carro. ²⁶

²⁶ Northeast Document Conservation Center. Manual de preservación de bibliotecas y archivos, 2001 p. 229. <http://www.nedcc.org/spplam/contents.htm>

Utilice carros transporta libros siempre que sea posible, los cajones, cajas y otros recipientes no brindan el soporte adecuado a los materiales. No deje materiales apilados en escritorios o en el suelo, coloque los libros en la estantería o en los carros verticalmente sin poner otros encima.²⁷

Figura 11



Fuente: Care of Library Materials. Northwestern University Library

Forma incorrecta

En la figura 11 podemos ver un claro ejemplo de mala practica en la circulación de los materiales dentro de la biblioteca, un amontonamiento de materiales que provoca graves daños y maltrato en las obras.

²⁷ Harvey, Ross. Preservation in libraries: Principles, strategies, and practices for librarians. London, Bowker 1993. p. 96

Figura 12



Figura 13



Fuente: Care of Library Materials. Northwestern University Library
Fuente: Foto tomada en la Biblioteca Pública Delegacional "Profesor Jesús Romero Flores"

Forma correcta

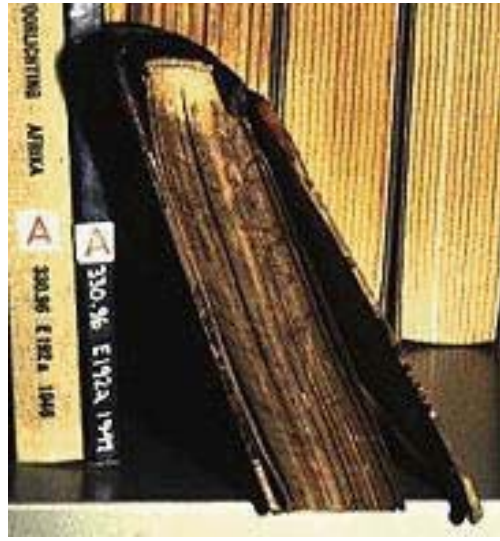
Las figuras 12 y 13 nos muestran el ordenamiento adecuado de los materiales en el carro transporta libros que evita daños y al mismo tiempo facilita el traslado e intercalado.

Es recomendable hacer una distribución balanceada de los libros en los carros y no sobrecargarlos, esto hará al carro más fácil de maniobrar y se prevendrá que los materiales caigan al suelo y se dañen.

Nunca deben colocarse los libros sobre su borde delantero, ni siquiera por poco tiempo ya que esto provoca que los textos se desprendan del lomo, tampoco coloque libros sobre los bordes de otros libros.²⁸

²⁸ Harvey, Ross. Preservation in libraries: Principles, strategies, and practices for librarians. London, Bowker 1993. p. 95

Figura14



Fuente: Care of Library Materials. Northwestern University Library

Desprendimiento del cuerpo de la obra de la encuadernación

La figura 14 es un ejemplo de los daños causados por malas prácticas en la circulación, muestra el daño causado a un libro al colocarlo sobre su borde delantero y el posterior desprendimiento del texto de la encuadernación.

Los libros que se encuentran en circulación son especialmente vulnerables al daño. Es necesario establecer procedimientos de manejo a fin de minimizar el daño y sugerir a los usuarios que el cuidado de los materiales es necesario.

Un ejemplo de esto sería dar bolsas de plástico cuando este lloviendo, obviamente para proteger los materiales del agua y en un nivel más sutil, para sugerir al usuario que el material tiene valor y es digno de cuidarlo.²⁹

²⁹ Harvey, Ross. Preservation in libraries: Principles, strategies, and practices for librarians. London, Bowker 1993. p.96.

1.4.3 Fotocopiado

Las encuadernaciones son las partes que más sufren daño durante el fotocopiado, el lomo resulta dañado por la presión causada por forzar la superficie de las páginas para que el texto más cercano al margen interior pueda ser reproducido.

Una manera ideal de reducir el daño causado por el mal manejo de los materiales durante un proceso de fotocopiado sería que el personal entrenado en técnicas de manejo de los libros realice el fotocopiado a un precio menor al existente fuera de las instalaciones, pero esta posibilidad solo puede existir en pequeñas bibliotecas con poco volumen de fotocopiado ya que implica mucho tiempo por parte del personal. Otra opción podría ser capacitar al personal encargado de las fotocopias para tratar de minimizar el daño causado por mal manejo durante el proceso, esta es una opción difícil de aplicar, aunque no imposible.³⁰

También pueden hacerse juegos de fotocopias de los materiales más dañados para que sean esas mismas copias las que se utilicen para la reproducción y no se dañen más los materiales.

Figura 15



Fuente: Care of Library Materials. Northwestern University Library

Daño causado al libro al fotocopiarlo

³⁰ Harvey, Ross. Preservation in libraries: Principles, strategies, and practices for librarians. London, Bowker 1993. p.97.

En la figura 15 se ve claramente el daño causado en el lomo del libro al abrirlo totalmente para obtener mejores fotocopias.

El daño también puede causarse por los ligeros golpes que se den al libro cuando se fotocopian páginas subsecuentes, y que el papel sea inadvertida o deliberadamente doblado. Los volúmenes gruesos están particularmente en riesgo e incluso en muchas bibliotecas no permiten fotocopiarlos.

Los libros deben abrirse cuidadosamente sin abrir las pastas ya que esto puede romper el lomo del libro, especialmente los muy gruesos. Al fotocopiar se debe tener cuidado de no arrugar las hojas y si el libro es muy grueso no hay que abrirlo demasiado para obtener copias perfectas ya que puede terminar por deshojarse³¹, de preferencia conviene fotocopiar página por página poniendo sobre la superficie de la máquina la mitad del libro y dejando la otra mitad sobre el borde de la fotocopidora. Como se observa en la figura 17.

Así mismo la reproducción puede originar un grave riesgo para el material gráfico, el papel recibe un fuerte haz de luz ultravioleta y calor.³²

³¹ Ross, Harvey. *Preservation in libraries: a reader*. London: Bowker-Saur, 1993 p. 187

³² Arriola Navarrete, Oscar, comp. *Seminario sobre Conservación y Restauración de Materiales Bibliográficos*. México, UNAM, 1983 p. 28.

Figura 16



Fuente: Care of Library Materials. Northwestern University Library

Forma incorrecta

Figura 17



Fuente: Care of Library Materials. Northwestern University Library

Forma correcta

En la imagen de la figura 16 se muestra la presión ejercida sobre el lomo de la obra a fin de obtener la fotocopia de ambas páginas.

La figura 17 representa la forma correcta en la que deberían obtenerse las fotocopias, es decir, fotocopando página por página.

1.4.4 Manejo general

El manejo cuidadoso de los materiales de la biblioteca radica en el sentido de respetar su naturaleza física. Las esquinas de las páginas no deben ser dobladas ya que esto debilita el papel que puede llegar a romperse.³³

Los dedos no deben ser humedecidos con saliva antes de pasar las hojas. Las partes importantes de un libro deben ser marcadas sólo cuando sea esencial y sólo utilizando una señal o tarjeta delgada de papel, preferiblemente una por libro ya que demasiadas señales o señales muy gruesas pueden dañar la encuadernación.³⁴

Figura 18



Fuente: Care of Library Materials. Northwestern University Library

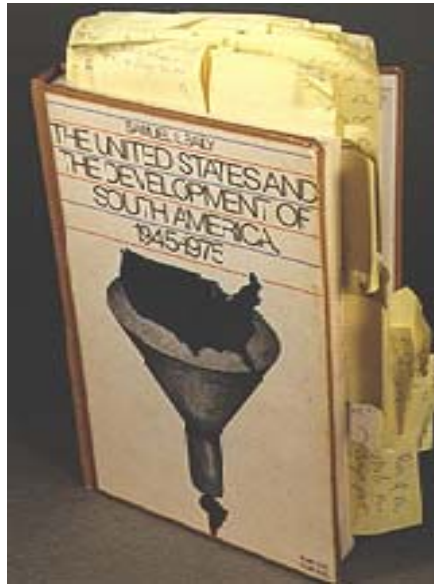
Efecto al doblar las esquinas

La figura 18 representa el daño causado a las hojas de los materiales al doblar las esquinas para marcar cosas importantes.

³³ Harvey, Ross. *Preservation in libraries: Principles, strategies, and practices for librarians*. London, Bowker 1993. p. 93.

³⁴ Northeast Document Conservation Center. *Manual de preservación de bibliotecas y archivos*, 2001 p. 229. <http://www.nedcc.org/spplam/contents.htm>

Figura 19



Fuente: Care of Library Materials. Northwestern University Library

Aspecto de un libro con demasiadas señales

En la figura 19 se muestra la deformación causada a las obras al colocarles demasiadas marcas o Post It insertas en el libro.

Los clips son definitivamente inaceptables como señales, las marcas de óxido son solo una consecuencia de su uso. Las notas al margen o el subrayado deben ser condenadas debido a que provocan que el papel se oscurezca y pueden llegar a destruir el texto además de distraer la atención al leer.

Figura 20



Fuente: Care of Library Materials. Northwestern University Library

Daño causado por los clips

En la figura 20 se pueden observar las marcas de oxidación causadas por el uso de clips.

Si se presenta dificultad al pasar cada hoja o página, tenga paciencia y hágalo con calma. Nunca humedezca los dedos de la mano con saliva u otra clase de humectantes, pues pone en peligro su salud y la del libro.

Es muy importante evitar el comer y beber³⁵ mientras se trabaja con los libros ya que la comida atrae insectos y los derrames causan daños permanentes que pueden ser muy graves, por ejemplo manchas de agua o grasa que vuelvan el texto ilegible.

³⁵ Ross, Harvey. Preservation in libraries: a reader. London: Bowker-Saur, 1993 p. 48

Figura 21



Fuente: Care of Library Materials. Northwestern University Library

Daño causado por alimentos

En la figura 21 se aprecian los daños causados sobre el texto de un libro al entrar en contacto con alimentos de forma negligente.

También es muy importante evitar que los materiales sean puestos en contacto con líquidos ya que puede ocurrir un accidente y echar a perder un valioso libro.

Figura 22



Fuente: Care of Library Materials. Northwestern University Library

Figura 23



Fuente: Foto tomada en el Centro de Investigación Laboral y Asesoría Sindical.

Daño causado por el agua

Las figuras 22 y 23 muestran las ondulaciones producidas por la absorción de agua en las hojas de los materiales, libros que han sido dañados permanentemente.

También es importante evitar las restauraciones inadecuadas como utilizar cintas adhesivas o diúrex con la intención de unir las páginas de un libro para evitar que sigan dañándose ya que se provocan arrugas y manchas a veces irreversibles³⁶.

Figura 24



Fuente: Care of Library Materials. Northwestern University Library

La figura 24 es una demostración de las manchas que quedan después de desprender la cinta adhesiva con la que trato de ser reparado.

³⁶ Arriola Navarrete, Oscar, comp. Seminario sobre Conservación y Restauración de Materiales Bibliográficos. México, UNAM, 1983 p. 28.

Figura 25



Fuente: Foto tomada en la Biblioteca Pública Delegacional "Profesor Jesús Romero Flores"

Libros reparados con cinta adhesiva

La figura 25 nos muestra el efecto de una mala reparación con cinta adhesiva en la que el mismo material termina por despegarse y causar más daño.

Se debe tomar en cuenta la importancia de los libros, hay que pensar que muchos usuarios merecen tener acceso a los materiales por lo tanto no deben mutilarse, es decir, arrancar sus páginas, imagine que al llegar al material y darse cuenta que justamente las hojas que necesita no están, sería muy frustrante.

Figura 26



Fuente: Care of Library Materials. Northwestern University Library

La figura 26 es ejemplo de la mutilación de hojas que han sido recortadas o mejor dicho tasajeadas.

Figura 27



Fuente: Foto tomada en la Biblioteca Pública Delegacional "Profesor Jesús Romero Flores"

Libros dañados por la mutilación

Finalmente la figura 27 muestra como una parte de una hoja de un libro ha sido arrancada para obtener una imagen.

Como se puede ver, existen muchos daños que pueden causarse a las obras monográficas, algunos inconcientemente y otros de forma totalmente negligente, es necesario crear conciencia de ellos a fin de poder evitarlos.

Es muy importante educar a los usuarios en la importancia que tienen las obras monográficas a fin de crear un cambio total de actitud hacia los materiales que redundará en un beneficio a futuro para los usuarios de las colecciones.

Aquí simplemente se ha presentado una pequeña muestra del daño causado a las colecciones, la intención es sensibilizar a los usuarios sobre la importancia que tienen las obras monográficas en las bibliotecas y los daños que sufren a manos de los usuarios y así lograr la participación de todos en la educación de usuarios en el cuidado de obras monográficas.

En el siguiente capítulo se define y detallan opciones para llevar a cabo la educación de usuarios.

CAPITULO 2: Educación de usuarios

2.1 Definición de educación de usuarios

Para comprender a la educación de usuarios se requiere en primera instancia hacer una revisión de la literatura existente y separar los conceptos que la integran: educación y usuarios.

Existe una gran variedad de términos que se refieren a la educación de usuarios entre las cuales se encuentran: formación de usuarios, instrucción de usuarios, library instruction, bibliographic instruction, user education, entre otros, es por ello que es difícil poder acotar el concepto adecuado.

El primer problema que se presenta en cuanto a la educación de usuarios como tal es el relacionado con la terminología ya que en la literatura se utilizan indistintamente formación de usuarios y educación de usuarios, lo importante es hacer una distinción entre el significado de ambos términos para decidir cual es el más apropiado según el tipo de usuario y lo que se busca obtener de él.

Aunque existen otros conceptos utilizados actualmente como Desarrollo de Habilidades Informativas (DHI) y Alfabetización Informativa no se utilizarán en este trabajo por que no van de acuerdo con el objeto de estudio.

2.1.1 Formación de usuarios

En el caso de la biblioteca la formación de usuarios se entiende como “el conjunto de habilidades pedagógicas que dentro de un proceso de enseñanza-aprendizaje están encaminadas a la óptima explotación de los recursos de información necesarios y suficientes para la resolución de algún requerimiento académico”³⁷ Esto es, proporcionar al usuario los elementos que le permitan determinar y localizar cualquier recurso de interés cuando lo requiera.

³⁷Verdugo Sánchez, José Alfredo. Hacia un concepto de formación de usuarios y propuesta de un programa. En: Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información. Vol. 7 No.15 (jul-dic,1993) p.5

La formación de usuarios de acuerdo a su acepción más amplia no considera solamente los recursos contenidos en la biblioteca, sino cualquier servicio o registro, esté o no dentro del espacio físico bibliotecario.

Tessier define a la formación de usuarios como “el conjunto de actividades de aprendizaje que permiten conocer y utilizar las fuentes de información y los recursos documentales óptimos, a fin de responder a las necesidades de información para fines de estudio, de investigación y de actualización permanente”³⁸

El objetivo de la formación de usuarios es formar expertos con conocimientos especiales para el uso adecuado de los materiales, esto lo expresa Wilson de la siguiente forma “... es el proceso por el cual se capacita a los usuarios de la información, efectivos o virtuales, para descubrir las fuentes pertinentes de información, buscar dichas fuentes y organizar la información para utilizarla.”³⁹

Hernández conceptualiza a la formación de usuarios como “el proceso de intercambio de experiencias o saberes significativos sobre el uso de la información, con el fin que la persona que la usa, de acuerdo con su proceso cognoscitivo, perciba la importancia de la información y adquiera forma de saber hacer o de resolver problemas relacionados con el acceso y uso de la información.”⁴⁰

Así mismo la considera como “el proceso de intercambio de experiencias o saberes sobre la información y su uso, con el fin de que la persona que la usa

³⁸ Tessier Cit. por Córdoba González, Saray. Formación de usuarios: una experiencia en metodología participativa. México, UNAM, CUIB, 1996 p. 2

³⁹ Wilson, T.D. Directrices para el planeamiento y ejecución de un plan nacional de formación y enseñanza para el uso de la información. París, UNESCO, 1980 p. 10

⁴⁰ Hernández Salazar, Patricia. La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior. México, UNAM, CUIB, 1988 p. 11

pueda cambiar su actitud en forma positiva, optimizando dicha utilización al máximo.”⁴¹

2.1.2 Educación de usuarios

La educación de usuarios, de acuerdo con el glosario de la Asociación Americana de Bibliotecarios (ALA), abarca los tipos de actividades dirigidas a enseñar a los usuarios los servicios, las instalaciones y la organización de la biblioteca, los recursos de ésta y la estrategia de búsqueda.⁴²

Varios autores se apoyan en una definición emanada del Programa General de Información (PGI) de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) en la que se dice: “Se ha definido educación y formación del usuario en una forma genérica que incluye todo proyecto o programa destinado a orientar e instruir a los usuarios actuales y potenciales, individual y colectivamente, con el objetivo de facilitar a) el reconocimiento de sus propias necesidades de información; b) la formulación de estas necesidades; c) la utilización efectiva y eficaz de los servicios de información, así como d) la evaluación de estos servicios.”⁴³

Evans afirma “es asegurar un cambio de actitud y comportamiento en los usuarios en cuanto a sus actividades para recuperar información”.⁴⁴

Stevenson señala que la educación de los usuarios debe ocuparse no sólo del manejo de las herramientas, sino que también debe imprimir cambios en la actitud mental y comportamiento social del usuario.⁴⁵

⁴¹ Hernández Salazar, Patricia. Sistematización del proceso de formación de usuarios de la información. En: XXIV Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, 1993 p.196

⁴² ALA Glossary of Library and Information Science. Chicago:ALA, 1983 p

⁴³ Tocatlán, Jacques. Formación de usuarios de la información: programas, problemas y perspectivas. Boletín de la UNESCO para bibliotecas 1978 Nov-Dic; 32 (6), p. 382

⁴⁴ Evans, Anthony. Education and training of users of scientific and technical information, Paris, UNESCO, 1976 p.7

⁴⁵ Stevenson, M.B. User education programmes: a study of their development, organization, methods assessment. London, The British Library, 1976

Tomando en cuenta la definición de dicho autor es de hacer notar que los programas de educación de usuarios impartan no solo conocimientos acerca de la biblioteca sino que su propósito principal sea cambiar las actitudes del usuario mediante el logro de objetivos afectivos, así realmente se hablará de cambios conceptuales del usuario sobre lo que es la biblioteca.

Vélez refiere que educación de usuarios es “el proceso por el cual se logra que los usuarios adquieran un mero concepto acerca del valor de la información y estén motivados para utilizar los recursos informativos.”⁴⁶

Según Sánchez los objetivos de la educación de usuarios pueden ser definidos en generales y específicos:⁴⁷

Objetivos generales:

- Que los usuarios sepan lo que es una biblioteca o unidad de información.
- Que se familiaricen con la biblioteca y sus diferentes clases.
- Que establezcan un enlace entre sus necesidades y las fuentes bibliográficas.
- Que tomen conciencia con respecto a sus necesidades de información y el valor estratégico de ésta.

Objetivos específicos:

- Adquirir soltura en el uso de la biblioteca.
- Obtener conocimientos sobre los distintos servicios.
- Conocer la colección, sus distintas salas y la disposición de sus fondos.
- Adiestrarse en el uso de catálogos públicos, sistemas de información y bases de datos disponibles en la biblioteca.

⁴⁶ Vélez Salas, Cecilia. Metodología para el diseño de programas de educación de usuarios en bibliotecas universitarias (tesis). México, UNAM, 1987 p. 15

⁴⁷ Sánchez, Leticia; Hernández, Paus. ¿Qué es la formación de usuarios?. En: Tratado Básico de Biblioteconomía. Madrid, Complutense, 1998 p.

- Aprender a localizar un documento.
- Aprender a utilizar los recursos bibliográficos con ahorro de tiempo y dinero.

Según Wilson la educación de usuarios tiene un objetivo más integral, permanente y profundo. Esta se inicia desde la escuela propiciando que...“los usuarios potenciales de información, o los encargados de elaborar políticas nacionales en esta esfera, adquieran conciencia del valor de la información para actividades especializadas, adopten actitudes positivas con respecto a la necesidad de buscar información y estén motivados para utilizar o desarrollar recursos informativos”⁴⁸

La educación de usuarios es una parte integral de la misión de cualquier biblioteca y no debe ser considerada como tal solo si los recursos lo permiten. Si se detecta una necesidad la biblioteca tiene la obligación de satisfacerla o corregirla.

Los programas dirigidos a la educación de usuarios emanan de la biblioteca y se basan en las limitantes de los usuarios para localizar, recuperar y utilizar los recursos con que ésta cuenta, pero también es importante incluir temas como el cambio de actitud y la adquisición de habilidades necesarias para aprovechar los recursos informativos disponibles en la comunidad.

El uso significativo de la biblioteca redundará en una educación de usuarios que es efectiva solo cuando la existencia de una necesidad y el aprender a satisfacerla a través del uso de la biblioteca son un proceso continuo.

Es de hacer notar la diferencia que existe entre ambos conceptos:

⁴⁸ Wilson, T.D. Directrices para el planeamiento y ejecución de un plan nacional de formación y enseñanza para el uso de la información. Paris, UNESCO, 1980 p.

- La educación de usuarios es una actividad destinada a inculcar valores, actitudes y motivación, es realizada a largo plazo.
- La formación de usuarios en cambio, es un proceso en el cual se orienta e instruye a los usuarios para conocer las fuentes de información, buscar en ellas y ser autodidacta en el manejo de las mismas, este proceso se realiza en corto plazo.

En la actualidad ambos términos se usan indistintamente y casi como sinónimos por los distintos profesionales pero deben hacerse algunas aclaraciones pertinentes:

Educación hace referencia a la acción y al efecto de enseñar, a los niños y a los más jóvenes, a usar la biblioteca y a utilizar para ello las técnicas bibliotecarias básicas. Puede decirse que se maneja en un sentido pedagógico y didáctico. Se puede aplicar a las bibliotecas escolares, infantiles y en algunos casos a universitarias.

Formación, hace referencia a la acción o efecto de adiestrar, es decir, que un usuario adquiera alguna aptitud o habilidad en la selección de fuentes de información y en las técnicas bibliográficas y documentales. Se aplica en las bibliotecas especializadas y centros de documentación.⁴⁹

Ambas requieren de una planificación o al menos de un programa por parte del bibliotecario que vaya a llevarla a cabo.

Desde este punto de vista el concepto más acertado para ser desarrollado en este trabajo es el de **“educación de usuarios”**.

⁴⁹ Tratado básico de biblioteconomía. 4ª ed. Madrid, Editorial Complutense, 2002. p. 398.

2.1.3 Usuarios

Ya que se ha definido y aceptado el concepto de educación de usuarios, a continuación se definirá a la segunda parte de dicho concepto, es decir, al usuario.

Una definición común de usuario es el “individuo que utiliza los servicios de una biblioteca, así como su colección”⁵⁰, una visión como ésta se limita a un contexto reducido, ya que existen actualmente muchos medios para adquirir información.

La designación más simple de la palabra usuario es: “Que usa ordinariamente una cosa. El que tiene derecho de usar de la cosa ajena con cierta limitación.”⁵¹

Así mismo el glosario de la American Library Association (ALA) menciona que un usuario es “la persona que usa los materiales o servicios de una biblioteca”⁵².

Lancaster señala al usuario como “un miembro de la comunidad específica a la cual una determinada biblioteca o cualquier otro centro de información está destinado a servir.”⁵³ De acuerdo con esto el usuario es el individuo que utiliza los recursos de la biblioteca como apoyo a sus necesidades de información.

El usuario de información puede definirse como aquel individuo que necesita información para el desarrollo de sus actividades⁵⁴, desde este punto de vista todos los humanos son usuarios de información puesto que todos la necesitan y utilizan para llevar a cabo las tareas que desempeñan cotidianamente.

⁵⁰ Hernández Aguilar, David. Anteproyecto de un programa piloto de educación de usuarios en bibliotecas públicas del Estado de Tamaulipas. México, El Autor, 1988. p.8

⁵¹ Salvat Universal. Diccionario Enciclopédico. Barcelona: Salvat, 1993. Tomo 20, p. 126

⁵² ALA Glossary of Library and Information Science. Chicago:ALA, 1983 p.361

⁵³ Lancaster, Frederick. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios. México, UNAM, 1983 p. 1

⁵⁴ Sanz Casado, Elías. Manual de estudios de usuarios. Madrid, Germán Sánchez Ruipérez, 1994. p. 19

Un concepto más amplio pretende que un usuario de la información experimente por sí mismo el hecho de involucrarse de manera directa en la construcción de su satisfactor de tipo informativo; pudiendo ser en un sistema organizado como la biblioteca o bien en cualquier acervo o colección que carezca de un proceso de sistematización bibliotecaria.⁵⁵

Así se puede concluir que un usuario es todo individuo, comunidad o país que hace uso de los recursos y servicios que la biblioteca le proporciona, con el fin de satisfacer sus necesidades de información.

2.1.4 Tipos de usuarios

Para poder brindar un buen servicio es necesario conocer que tipos de usuarios tiene la biblioteca, conocer sus necesidades de información, características, formación académica y los temas de interés para poder ofrecer servicios de acuerdo a sus necesidades específicas.

Como se ha visto el concepto de usuario es muy amplio y existen diversas clasificaciones para tipificarlos, pero una de las más completas es la que dan Guinchat y Menou.⁵⁶

Grupos principales	Actitud frente a la información	Necesidad principal de información
Escolares/estudiantes	Aprendizaje	Divulgación
Investigadores	Creación	Exhaustividad
Personal técnico	Interpretación	Pertinencia
Planificadores/ administradores/ políticos	Decisión	Precisión / actualidad

⁵⁵ Verdugo Sánchez, José Alfredo. Hacia un concepto de formación de usuarios y propuesta de un programa. En: Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información. Vol. 7 No.15 (jul-dic.1993) p.6

⁵⁶ Guinchat, C. Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y documentación. Madrid, UNESCO, 1992 p. 506.

Profesores / divulgadores	Divulgación	Sintetizada
Ciudadanos	Exceso de información / Escasez de información	Múltiple

Fuente: Guinchat, C. Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y documentación. Madrid, UNESCO, 1992 p. 506.

Estos grupos son identificados por las características de la información que solicitan y el objetivo a cumplir al contar con la información.

2.2 Niveles de educación de usuarios

La educación de usuarios puede ser dividida en tres niveles, relacionados con el proceso cognoscitivo de aprendizaje significativo y necesario para arribar o pasar de uno a otro.

- Primer nivel: comunicación de conceptos relacionados con la información (producción, transferencia, organización, búsqueda, recuperación, servicios y difusión) y su importancia. Se pretende que el usuario identifique el proceso por el que pasa la información, y su importancia dentro de su formación profesional y académica. El objetivo general de este primer nivel es sensibilizar a los usuarios sobre la importancia de la información.
- Segundo nivel, orientación: se ofrece una introducción sobre determinado servicio o unidad de información, de esta manera el usuario se familiariza con el arreglo físico de la biblioteca y/o sus servicios y materiales. La orientación persigue el objetivo general de proveer información general acerca de un centro o servicio de información. Este nivel es básico ya que es el primer contacto tangible con la información como su espacio, ubicación y formato.⁵⁷ La orientación involucra tanto objetivos cognoscitivos (entendimiento) como afectivos (sentimientos y actitudes)

⁵⁷ Beverly, Reuford. Bibliographic instruction: a handbook. Nueva York, Neal-schuman 1980 p. 184-185.

- Tercer nivel, instrucción: permite derribar las barreras existentes entre la organización bibliotecaria y el usuario. Posibilita la explotación adecuada de los recursos de información existentes en la biblioteca. El objetivo principal de la instrucción es adiestrar en el uso de recursos de información específicos y técnicas de búsqueda. Este nivel nos lleva a un conocimiento más profundo y adelantado en el manejo de la biblioteca y todas sus fuentes.

Así es primordial que en el marco de un programa de formación de usuarios se consideren los tres niveles de instrucción, respetando la jerarquía de cada uno y su orden a fin de lograr que el usuario tenga una transición gradual en su escala de conocimiento.

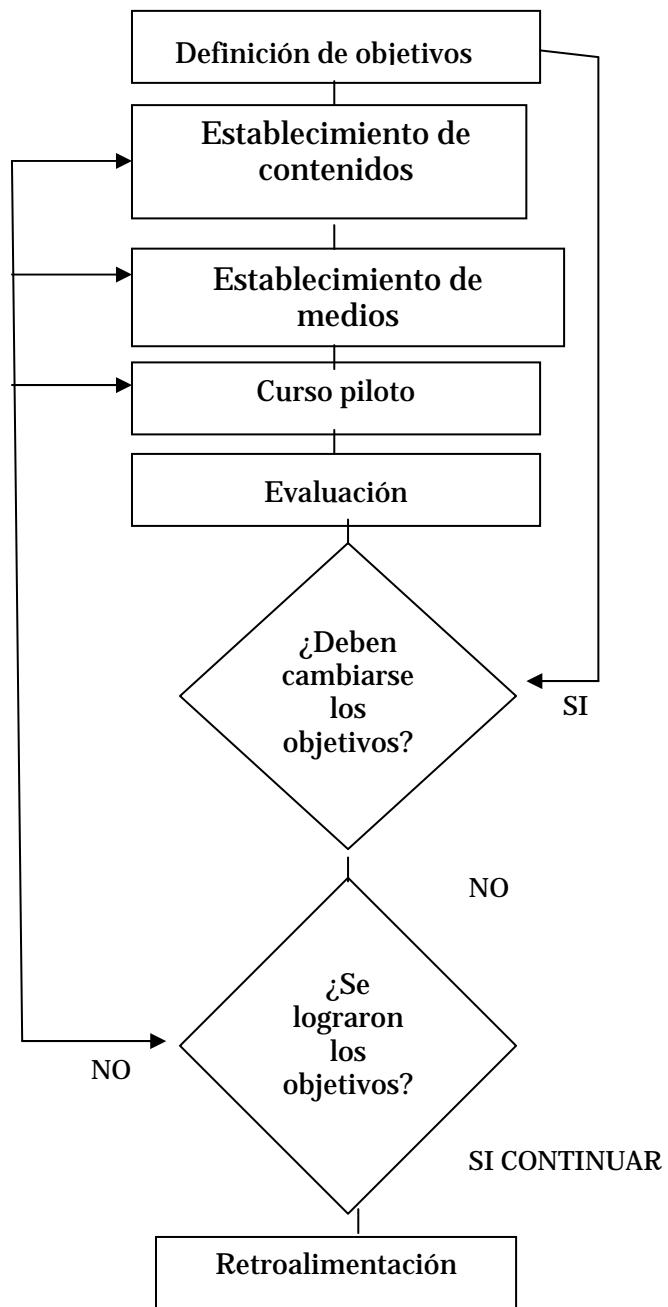
2.3 Instrumentos del programa de educación de usuarios

Cualquier programa de educación de usuarios, independientemente del nivel de que se trate, requiere de una adecuada planeación para asegurar el cumplimiento de los objetivos trazados.

Por lo tanto, la planeación de cualquier programa requiere como primer paso definir los objetivos generales y específicos. Con base en los objetivos, se establecerá el contenido de los cursos y calendarización de éstos, así como los métodos y medios para la enseñanza que se van a utilizar. Por último, se debe establecer la forma en que se va a evaluar si los objetivos fueron alcanzados.

El proceso de planeación se puede representar en el siguiente modelo:⁵⁸

⁵⁸ Fjalbrant, Nancy. User education in library. London, Clive Bingley, 1984 p.



Fuente: Fjalbrant, Nancy. User education in library. London, Clive Bingley, 1984 p.

Al elaborar un programa de educación de usuarios es necesario que éste se encuentre bien estructurado para que de forma óptima brinde los resultados deseados.

Un buen programa deberá cumplir las siguientes características:

- a) Precisión: él o las personas que van a aplicar el programa deberán conocer con detalle lo que se pretende lograr así como los pasos que se deben seguir.
- b) Unidad: es decir que a cada objetivo o meta debe corresponder un programa único, independientemente de que en él se conjuguen diversos elementos o fases parte de un programa global o general.
- c) Continuidad: esto se refiere a la seguridad de que la acción se desarrolle en forma ininterrumpida durante el período o lapso previsto.
- d) Flexibilidad: la estructura del programa debe permitir alteraciones al mismo, ya sea que se trate de supresiones, adiciones, modificación de prioridades, prolongación o reducción de tiempos, etc.⁵⁹

De acuerdo con Hernández Salazar, la planeación sistematizada de un programa de educación incluye las siguientes etapas:

1. Definir el problema.
2. Determinar el entorno institucional
3. Determinar las necesidades de información del usuario.
4. Establecer los objetivos del programa
5. Elaborar los contenidos.
6. Seleccionar el método, las técnicas y los medios didácticos.
7. Elaborar los medios didácticos.
8. Implementar el programa.
9. Evaluar el programa.⁶⁰

⁵⁹ Carrión, Guadalupe. Planeación de servicios bibliotecarios: programas. En: XI Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, 1980 p. 260

A continuación se detalla un poco más cada una de las etapas.

1. Definir el problema.

Es importante delimitar el problema, de tal manera que se lo identifique como uno de educación de usuarios. La falta de definición en este sentido trae como consecuencia tomar las alternativas de solución menos adecuadas.

2. Determinar el entorno institucional.

Se debe conocer el entorno institucional en el cual estará inserto el programa o curso de educación de usuarios. Dentro de los datos que se deben tener claros están: objetivos generales y específicos, estructura organizacional, políticas, programas, recursos (humanos, económicos y físicos). También se debe considerar el entorno físico: instalaciones y tamaño.

3. Determinar las necesidades de información del usuario.

Se deben tener presentes en el momento de diseñar tareas de aprendizaje, las siguientes variables: estructura cognoscitiva, disposición del desarrollo, factores motivacionales, actitudes y factores sociales y de grupo. Esta etapa se considera como evaluación diagnóstica, ya que proveerá información sobre las características de los sujetos que aprenderán y nos permitirá establecer los objetivos y contenidos de las tareas de aprendizaje.

4. Establecer los objetivos del programa.

La determinación de las necesidades de información (perfil) y formación, será la base para identificar las áreas que requieren atención prioritaria. Los objetivos del curso o programa establecerán los planes para satisfacer estas necesidades identificadas, de manera que se conviertan en objetivos.

⁶⁰ Hernández Salazar, Patricia. La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior. México, UNAM, CUIB, 1998 p. 14-25.

5. Elaborar los contenidos.

Los contenidos representan el desglose de conceptos y procedimientos que se deberán desarrollar para cubrir los objetivos del programa.

6. Seleccionar el método, las técnicas y los medios didácticos.

Ya que se han seleccionado los objetivos del curso, el siguiente paso es elegir el método, las técnicas y los medios didácticos más adecuados para cubrir los objetivos del programa. Para llevar a cabo esta etapa es necesario considerar como elemento básico el acervo cognoscitivo de la persona a ser formada, tanto general como dentro de la formación en el uso de la información.

7. Elaborar los medios didácticos

En caso de que entre los materiales existentes para apoyar la formación no hubiera ninguno que cubriera los objetivos de aprendizaje planteados en el programa, se hace necesario elaborarlos de acuerdo con los nuevos requerimientos.

8. Implementar el programa.

Es la ejecución del programa, esta etapa contempla las siguientes actividades:

- Determinar el período y lugar de impartición.
- Elaborar el calendario de actividades.
- Promocionar el programa entre el personal de la biblioteca, usuarios, administradores y cualquier persona interesada.
- Preparar la papelería de control y apoyo: hojas de trabajo, formas de evaluación, formatos estadísticos y formas para reportes, de acuerdo con el objetivo y contenidos del programa.
- Capacitar al personal que apoyará en la impartición del programa.
- Pilotear el programa en un grupo pequeño, hacer ajustes y aplicarlo al grupo meta.

9. Evaluar el programa.

Es el proceso que permite obtener información significativa para comparar los resultados obtenidos con los objetivos planteados, y concluir si el programa es eficiente o no.

2.4 Estrategias

A continuación se dan algunas características de las estrategias que pueden utilizarse como apoyo para un programa de educación de usuarios.

- a) Pláticas o conferencias.
- b) Taller
- c) Demostración⁶¹
- d) Tutoriales
- e) Reuniones y encuentros.⁶²

a) Pláticas o conferencias: el contenido de una plática es particularmente importante y la conveniencia del medio debe ser considerada cuidadosamente. Las conferencias o pláticas no son buenas para la presentación de habilidades o procesos prácticos. Son buenos para aumentar la conciencia, apasionar a los usuarios sobre el potencial de obtener información por sí mismos y crear una impresión del valor de servicio. En nuestro caso pueden servir para crear conciencia en nuestros usuarios sobre la preservación y el cuidado de nuestros materiales.

b) Taller: los talleres agregan una dimensión práctica a una plática, generalmente comienzan con una entrada del instructor pero posteriormente da oportunidad a los usuarios de hacer las prácticas por sí mismos. Son útiles para poner en práctica habilidades en un ambiente sostenido.

⁶¹ Sviniki, Marilla D. Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas: aprendizaje y diseño de instrucción. Madrid, Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1991 p. 28

⁶² Kirby, John. Empowering the information user: new ways into user education. London: Library Association Publishing, 1998. p. 45

c) Demostración: la demostración es una conferencia que enseña un procedimiento o un principio. El instructor ejecuta el procedimiento ilustrando cada paso. Los bibliotecarios utilizan con frecuencia este método para explicar el uso de una herramienta; a los usuarios no se les da oportunidad de ensayar el procedimiento por sí mismos durante la clase a pesar de que se espera que hayan aprendido lo suficiente para poder llevarlo a cabo más tarde

d) Tutoriales: pueden ser realizados individualmente o en pequeños grupos, siempre enfocados a necesidades específicas de los usuarios. Pueden ser muy efectivos pero obviamente son muy costosos en tiempo del personal.

e) Reuniones y encuentros: están dirigidos generalmente a grupos más pequeños que las conferencias y frecuentemente hacen alusión a la necesidad de impresionar a la audiencia, tal vez porque eso sea lo relevante. No son buenas para presentar detalles prácticos pero si para impresionar. Las habilidades de una buena presentación por parte de los profesionales de la información son esenciales ya que la audiencia puede requerir de mucha persuasión. Una mala presentación seguramente fallará incluso si el contenido es bueno: el medio es el mensaje.

2.5 Diseño de un programa de educación de usuarios

Lynch ha identificado diversos elementos para el éxito de los programas de educación de usuarios. Tales elementos son los siguientes:

- 1) La educación de usuarios debe ser considerada como un proceso esencial dentro de su formación académica.
- 2) El programa de educación de usuarios debe ser diseñado dentro del contexto de un curso particular o un programa académico y debe ser consistente con el programa educativo dentro del cual está inserto.

- 3) El programa de educación debe ser estructurado en función de las necesidades de los usuarios y los requerimientos de uso de determinadas herramientas de información.
- 4) La enseñanza de habilidades para el uso de la biblioteca debe mostrar un progreso en los estudiantes, es decir, ir de lo más sencillo a lo más complejo.⁶³

La educación en el uso de obras monográficas para los usuarios de las bibliotecas involucra compromisos por parte de todo el personal de la biblioteca y el soporte activo de la administración de la misma para brindar resultados de creciente conciencia en preservación.

La necesidad de educar a los usuarios de la biblioteca en todo lo relativo al uso y manejo de las obras debe abarcar a las bibliotecas de todos los tamaños y tipos.

El mayor daño que sufren los materiales de las colecciones de las bibliotecas ocurre especialmente cuando los materiales están en préstamo y fuera del control del personal de la biblioteca. Es por esto que involucrar a los usuarios en el manejo cuidadoso de los materiales es vital, este trabajo puede hacerse en dos formas: la primera en el constante cuidado durante el manejo por parte del personal y la segunda es alertando al personal de la biblioteca sobre como responder al daño observado por el usuario en los materiales.

Es de gran importancia que el personal de una biblioteca brinde un buen ejemplo a seguir para los usuarios en el cuidado y manejo de las obras, en caso de que no exista un programa de educación de usuarios. El personal debe ser capaz de intervenir firmemente cuando observe que los materiales están siendo mal manejados. Así, el ambiente general de una biblioteca –incluyendo su limpieza y orden- tiene un efecto redundante en como los usuarios manejen los materiales de forma cuidadosa.

⁶³ Lynch, Beverly. The involvement of the librarian in the total education process. *Library Trends* 29 (1) 127-138.

Una parte muy importante de un programa de educación de usuarios efectivo debe trabajar también con el personal de la biblioteca. Todo el personal sin importar el área en la que labore debe estar conciente de los principios básicos de preservación y debe practicar el manejo cuidadoso de los materiales a su cargo. El poseer ésta información debería ser parte de un entrenamiento básico para el personal.

2.5.1 Importancia de la temprana educación del usuario

Los hábitos de años de manejo erróneo, robo o mutilación de los materiales de una biblioteca son difíciles de romper pero las actitudes que forman esos hábitos son establecidas en la temprana edad, los niños aprenden a compartir y respetar la propiedad de otros en casa con su familia y con sus compañeros en la escuela. El entrenamiento básico que se les puede dar es el de un adecuado manejo de los libros. El bibliotecario escolar puede trabajar con los maestros para preparar una clase específica sobre el apropiado manejo de los materiales.

La educación sobre preservación en la edad escolar puede enfocarse a mostrar a los jóvenes usuarios como cuidar sus libros y los libros de la biblioteca, siempre recordando que son futuros usuarios de las colecciones. El bibliotecario escolar debe aprender técnicas de preservación ya que si los estudiantes tienen un buen modelo a seguir serán influidos en la imitación, así lo que realicen los adultos será lo que aprendan.

La educación de usuarios sobre cuidado de obras monográficas es el principal componente de un programa de preservación, aunque es improbable que tenga un éxito inmediato ya que la actitud de los usuarios debe ser cambiada por completo lo que implica que los programas de educación en una biblioteca deben ser constantes debido a que los usuarios están en constante cambio.

La conciencia pública es el componente esencial de un programa de preservación, los administradores y los creadores de políticas deben tenerlo en cuenta para convencer al público en general de la importancia de un programa de preservación.

En el siguiente capítulo se presenta la propuesta de un programa de educación de usuarios en el cuidado de obras monográficas que sirva como base para ser aplicado en bibliotecas a diferentes niveles a fin de formar una conciencia de cuidado de las obras monográficas tanto propias como las de las bibliotecas.

CAPITULO 3: Propuesta de un programa de educación de usuarios en el cuidado de obras monográficas.

3.1 Diagnóstico y necesidad de un programa de educación de usuarios en el cuidado de obras monográficas.

Hasta el momento se han encontrado documentos que ejemplifican programas de educación de usuarios relacionados con la biblioteca y sus servicios en general o bien para servicios específicos en las unidades de información, por ejemplo Verdugo y Córdoba y otros que destacan la importancia de la educación de usuarios como Fjallbrant. Así mismo se ha localizado páginas Web¹ preocupadas por el manejo de los materiales impresos en las que se ofrecen consejos y otra en la que incluso se presenta un tutorial² que pueden resolver los usuarios a fin de identificar las técnicas apropiadas para el manejo de los libros.

Un ejemplo de estos documentos es el Manual de Preservación de Bibliotecas y Archivos del Northeast Documentation Conservation Center³ que maneja un apartado especial sobre métodos de almacenamiento y prácticas de manejo que hace distinción entre libros, folletos, materiales de gran formato, periódicos y fotografías.

Sánchez⁴ menciona a la correcta manipulación de las colecciones, la protección de ejemplares, el correcto almacenamiento y la educación de usuarios y bibliotecarios como elementos a considerar en cualquier política de conservación.

La propuesta es diseñar en forma escrita un modelo de capacitación para la educación de usuarios en el cuidado de obras monográficas en el que se desarrolle una cultura que involucre las habilidades, actitudes, conductas,

¹ Preservation Education and Awareness for Library Users (<http://gort.ucsd.edu/preseduc/>) y

² Care of Library Materials de la Northwestern University Library

(<http://www.library.northwestern.edu/preservation/chlm/>)

³ <http://www.nedcc.org/spplam/contents.htm>

⁴ Sánchez Hernampérez, Arsenio. Políticas de conservación en bibliotecas. Madrid, Arco, 1999. p. 357

valores y conocimientos para que logren aplicarlos de forma sistemática y constante.

Desde este punto de vista es necesario construir el programa de educación de usuarios de forma que pueda implementarse en las unidades de información, independientemente del sector al que pertenezcan (pública, escolar, universitaria, especializada) a fin de que se cumpla con el objetivo de convertir al usuario, no en un "especialista" en el manejo de las obras monográficas, sino en una persona capaz de manejar de forma adecuada los materiales y así evitarles daños.

De acuerdo con Sánchez todas las bibliotecas deben elaborar programas de educación de usuarios que tengan como objetivo informar a usuarios y trabajadores de los esfuerzos del centro por la conservación de sus colecciones, de los daños que conlleva una manipulación despreocupada y de cómo deben ser consultados los fondos sin infringir daños importantes.⁵

Para obtener buenos resultados los programas no deben sustentarse en restricciones y prohibiciones, sino que por el contrario, deben apelar a la conciencia, enseñando los valores de la responsabilidad compartida.

La manipulación adecuada se convierte en una necesidad mayor que permite reducir la destrucción física de las obras, necesidad que únicamente se hará evidente a través de campañas de concienciación.

Aunque no existen directrices precisas sobre como establecer un programa educativo que fomente el cuidado de las obras monográficas diferentes autores coinciden en que debe ser una tarea en constante actualización.

⁵ Sánchez Hernampérez, Arsenio. Políticas de conservación en bibliotecas. Madrid, Arco, 1999. p. 357

Retomando a Stevenson que señala que la educación de los usuarios debe ocuparse no sólo del manejo de las herramientas, sino que también debe imprimir cambios en la actitud mental y comportamiento social del usuario⁶, así en este trabajo los objetivos que se buscará modificar serán los afectivos (de inspiración o actitud).

De acuerdo con Svinicki ejemplo de objetivos afectivos a conseguir pueden ser:

Básicos

- El estudiante será capaz de citar las regulaciones de la biblioteca sobre el cuidado de los materiales de la misma.
- El estudiante será capaz de describir porque existe cierta regulación.

Intermedio

- El estudiante seguirá las regulaciones de la biblioteca sobre el cuidado de los materiales.⁷

Los objetivos de la instrucción que se desean alcanzar determinan la selección del método de enseñanza que puede ser directo, semidirecto o indirecto.

De acuerdo con el cuadro de criterios para usar los métodos instruccionales según las diferentes variables tenemos lo siguiente:

Limitación	Directo	Semidirecto	Indirecto
Objetivo Afectivo			
Básico	+	O	+
Intermedio	+	+	+
Avanzado	-	O	+

Donde: += recomendado; O= aceptable; -= no recomendado.

Fuente: Parte tomada de Svinicki, Marilla D. Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas: aprendizaje y diseño de instrucción. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruiperez, 1991 p. 58

⁶ Stevenson, M.B. User education programmes: a study of their development, organization, methods assessment. London, The British Library, 1976

⁷ Svinicki, Marilla D. Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas: aprendizaje y diseño de instrucción. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruiperez, 1991 p. 56-57

Es de notar que aunque la instrucción indirecta es la ideal para los objetivos afectivos, se prefiere utilizar la instrucción semidirecta que es aceptable para dichos objetivos e implementarla en un taller como forma de trabajo.

3.2 Desarrollo de un Programa de educación de usuarios en el cuidado de obras monográficas.

Siendo el taller la forma seleccionada para impartir a los usuarios la educación en el cuidado de obras monográficas, es necesario definirlo y retomar algunas de sus características principales que lo establezcan como forma de trabajo.

La palabra taller proviene del francés atelier y significa estudio, obrador, obraje, oficina. También define una escuela o seminario de ciencias a donde asisten los estudiantes.⁸

En el caso de este trabajo puede tomarse como un grupo de personas que se reúnen con el objetivo de que se produzcan ideas y materiales que ayuden a modificar hábitos, actitudes y habilidades.

3.2.1 Elementos para la realización de un taller

Como toda la planeación y organización de actividades educativas requiere que se tomen en cuenta algunos aspectos primordiales, en el caso del taller son importantes las siguientes:⁹

- a) Recursos y materiales: para realizar los talleres se debe contar con un lugar amplio, iluminación y ventilación, con mobiliario, equipo y recursos adecuados a la temática y tipo de taller que se va a impartir. Los recursos pueden ser adaptados con el tipo de comunidad con que se trabaje para un mayor aprovechamiento.

⁸ Maya Betancourt, Arnorbio. El taller educativo: ¿qué es? fundamentos, como organizarlo, dirigirlo, como evaluarlo. Colombia, Cooperativa Editorial Magisterio, 1996 p. 14

⁹ Idem. p. 114

- b) Lugar y tiempo: es definido según la instancia que lo aplique pero el ambiente físico es importante para ayudar a la productividad y eficacia del mismo. El tiempo en que se aplique un taller va a depender del tipo de población con el que se este trabajando.

Se pretende que el presente programa garantice un punto de partida y el apoyo necesario para enriquecer los conocimientos y habilidades que faciliten al usuario la obtención de mejores técnicas en el manejo de obras monográficas.

Después de contar con todas las herramientas mostradas previamente se presenta una propuesta de taller de educación que puede ser aplicado para los usuarios en general, esta diseñado de una forma muy sencilla de modo que sea fácil de manejar y de realizar, se presentan los programas que incluyen tema, objetivos específicos de cada sesión, actividades, técnicas de enseñanza-aprendizaje y materiales didácticos.

El objetivo general del taller es propiciar en los usuarios el desarrollo de conocimientos, habilidades y valores relacionados con el adecuado manejo de las obras monográficas.

La importancia del taller radica en crear conciencia en los usuarios participantes sobre el daño que sufren las obras monográficas al estar en constante circulación dentro y fuera de la biblioteca y mostrar cuál es la forma en que este daño repercute en su aspecto físico.

El taller está pensado para ser aplicado en cualquier biblioteca o unidad de información ya que es importante concienciar a los usuarios de todos los niveles sobre la importancia de cuidar las colecciones que se encuentran a su servicio a fin de que sean útiles y funcionales durante más tiempo.

Las instalaciones para realizar el taller pueden ser un aula dentro de la biblioteca, un auditorio e incluso en las mismas salas de consulta, pero debe contemplarse que debe tener espacio suficiente para los participantes así como una pantalla para proyectar las imágenes de las obras monográficas durante el desarrollo del taller.

Se estructuraron los contenidos en 5 horas, 5 sesiones de 1 hora, como tiempo sugerido, a fin de facilitar la asistencia de los usuarios al taller y permitirles analizar y comprender cada uno de los puntos a tratar en las sesiones sin saturarlos de contenido y poner en perspectiva cuales son los efectos del maltrato en las obras monográficas.

Básicamente se trabaja con técnicas de enseñanza expositiva e interactiva y de forma grupal, se sugiere que no sean grupos muy grandes con el propósito de poder trabajar de forma más ágil y brindar la atención adecuada a cada uno de los participantes a fin de resolver todas sus dudas.

También se requiere que durante el taller se realicen prácticas en el acervo de la biblioteca para mostrar el manejo de los materiales en la estantería y el traslado fuera de la biblioteca y su consulta.

Durante las exposiciones se mostrarán imágenes del daño causado a los materiales por diferentes efectos, dichos ejemplos pueden encontrarse en Internet por ejemplo en Care and Handling of Books de la Northwestern University Library¹⁰ o en Proper Care and Handling of Books and Paper Materials de la University of Illinois at Urbana¹¹ o bien de materiales dañados propios de la biblioteca o unidad de información. A continuación se presenta la propuesta de taller diseñado especialmente para el manejo adecuado del libro.

¹⁰ (<http://www.library.northwestern.edu/preservation/chlm/>)

¹¹ (<http://www.library.uiuc.edu/preserve/materials.html>)

3.3 Resumen ejecutivo del Programa de educación de usuarios en el cuidado de obras monográficas

En las siguientes páginas se presenta el resumen ejecutivo del Programa de educación de usuarios en el cuidado de obras monográficas que permitirá un primer paso hacia la educación de los usuarios de las bibliotecas y formará conciencia en los mismos sobre el manejo que deben tener los materiales.

Se presentan en cuadros las 5 sesiones que se incluyen en el contenido cada una de ellas los puntos básicos para iniciar el desarrollo del mismo, estos puntos son:

- temario,
- objetivo,
- actividad,
- técnica de enseñanza y
- material de apoyo

La intención es presentar una propuesta, totalmente flexible, de la forma en que debe llevarse a cabo el programa de educación de usuarios en el cuidado de obras monográficas sin embargo reconociendo que no en todas las bibliotecas y/o unidades de información cuentan con las mismas características es importante mencionar que pueden realizarse modificaciones en los espacios que se utilicen, los materiales de apoyo, los contenidos e incluso la duración; el instructor a cargo del taller tiene la opción de modificar todas las características del programa tomando en cuenta el tipo de usuarios y la forma como se desarrolle el taller.

Posterior a los cuadros se presenta el desglose de los contenidos para cada una de las sesiones del taller.

SESION 1. PRINCIPIOS DEL USO ADECUADO DE LAS OBRAS MONOGRAFICAS

Temario	Objetivo	Actividad	Técnica de enseñanza	Material
1. Introducción	Explicar de manera breve el desarrollo del taller y la función social del libro.	Se dará una breve bienvenida y se explicará la forma de trabajo del taller. El instructor en una exposición* explicará a los participantes cual es la función social del libro.	Grupal Expositiva	Computadora Cañón Presentación power point
1.1 Principios de uso adecuado de las obras monográficas	Aplicar los principios de un mejor manejo del libro en diferentes aspectos.	Se mencionará de forma breve cuales son los principios: estantería, traslado y circulación, fotocopiado y manejo general Si es necesario se llevará a cabo una sesión de preguntas y respuestas.	Grupal Expositiva	Computadora Cañón Presentación power point

* La exposición puede realizarse en un salón, auditorio o en la misma sala de consulta acondicionada.

SESION 2. ESTANTERIA

Temario	Objetivo	Actividad	Técnica de enseñanza	Material
2. Estantería	Exponer todos los aspectos relacionados con la estantería y las obras monográficas.	El expositor irá directo a la estantería para mostrarles los principios de manejo del libro.	Grupal Expositiva	Libros en estantería.
2.1 Manejo de materiales fuera de estantería		Se mostrará cual es la forma correcta de tomar las obras monográficas de la estantería y como volver a intercalarlo.	Grupal Expositiva	Imágenes de libros dañados.
2.2 Intercalado de materiales		Se mostrarán ejemplos de los daños causados por el incorrecto manejo en estantería. Se realizarán ejercicios.	Grupal Expositiva	Libros para reintercalar.

SESION 3. MANEJO DE OBRAS MONOGRAFICAS

Temario	Objetivo	Actividad	Técnica de enseñanza	Material
3. Manejo de obras monográficas	Concienciar a los participantes sobre los daños causados a los materiales de la biblioteca debido al mal manejo de los mismos.	El instructor comenzará la sesión preguntando que tipo de daños a las obras han encontrado los usuarios al consultar los materiales de la biblioteca y como los afectan.	Grupal Interactiva	Fotografías, imágenes o libros con daño.
3.1 Malos manejos		Se ejemplificarán los daños causados por el mal manejo de los libros (mutilación, robo, humedad, destrucción)	Grupal Interactiva	Fotografías, imágenes o libros con daño.
3.2 Propuestas para evitarlos.		Se pedirá a los alumnos que mencionen formas para evitar dicho daño a las obras monográficas.	Grupal Interactiva	Hojas blancas y plumas o lápices.

SESION 4. TRASLADO DE LAS OBRAS MONOGRAFICAS

Temario	Objetivo	Actividad	Técnica de enseñanza	Material
4. Traslado de obras monográficas.	Explicar los daños causados a las obras monográficas cuando se encuentran fuera de la estantería.	Se mostrarán imágenes de los daños causados a las obras fuera de la estantería.	Expositiva Interactiva	Libros Estantería
4.1 Traslado dentro de la biblioteca		Se mostrará la forma correcta de colocar los materiales en el carro transportalibros.	Expositiva Interactiva	Libros Estantería
4.2 Traslado fuera de la biblioteca		Se pedirá a los participantes que mencionen sugerencias o actitudes para prevenir que el material se dañe durante el traslado y cuando se encuentre en sus domicilios.	Expositiva Interactiva	Fotografías, imágenes o libros con daño.

SESION 5. FOTOCOPIADO

Temario	Objetivo	Actividad	Técnica de enseñanza	Material
5. Fotocopiado	Retomar la importancia del fotocopiado de materiales haciendo hincapié en el daño causado a las obras por dicho proceso.	<p>Se explicará cuál es el daño que se ocasiona a los libros por el fotocopiado y las alternativas existentes.</p> <p>Se brindarán recomendaciones a los participantes a fin de que indiquen al multicopista cuál es la forma adecuada de colocar los materiales en la fotocopidora.</p>	<p>Grupal</p> <p>Interactiva</p>	Libros deshojados o amarillentos por el efecto del fotocopiado.
5.1 Conclusión		Se agradecerá a los participantes su asistencia al taller.		

3.4 Contenidos del Programa de educación de usuarios en el cuidado de obras monográficas

A continuación se desglosan brevemente los contenidos correspondientes a cada uno de los apartados del “Programa de educación de usuarios en el cuidado de obras monográficas” considerando que el responsable del taller debe incrementar la información al grado que considere pertinente tomando en cuenta hacia que nivel de usuarios va dirigido el taller.

SESION 1. PRINCIPIOS DEL USO ADECUADO DE LAS OBRAS MONOGRAFICAS

1. Introducción

Después de dar la bienvenida a los participantes el instructor explicará la forma de trabajo del taller que consiste en 5 sesiones de 1 hora que se realizarán con técnicas de enseñanza expositiva e interactiva y de forma grupal.

En el siguiente paso se mostrará cuál es la función social del libro a través de la técnica expositiva, esta técnica es la más adecuada ya que permite al instructor retroalimentación entre la presentación de PowerPoint con las imágenes del libro a través de la historia y los participantes.

Prácticamente desde sus orígenes los seres humanos han tenido la necesidad de transmitir sus conocimientos e ideas a otras personas, y muy especialmente a las nuevas generaciones. En la Edad Antigua surgieron los primeros libros, con el objetivo de informar o divulgar ideas, creencias, conocimientos, leyes, sentimientos y expresiones artísticas. Los primeros libros de que se tiene noticia existieron en la antigua Mesopotamia. Estos consistían en tablillas de arcilla, sobre las cuales se grababan, cuando aún estaban frescas, dibujos o caracteres (signos).

Los antiguos egipcios crearon un sistema distinto para realizar sus libros: ellos hacían largos rollos de papiro, un material parecido al papel que se extraía de

los juncos que crecían a orillas del río Nilo. En estos rollos escribían largos textos en escritura jeroglífica, que se podían leer desenrollando el "libro", que llegaba a tener hasta 40 metros de largo. Más adelante, los libros más extensos se escribían en varios rollos, que se guardaban juntos.

Los persas, hebreos y otros pueblos que vivían en regiones donde no abundaban los juncos escribían sus textos sobre pergaminos, que eran pieles secas de animales tratadas para que quedaran delgadas y lisas; este material se conservaba por mucho más tiempo que el papiro, por lo que poco a poco lo fue sustituyendo.

A partir del siglo primero, los rollos comenzaron a ser sustituidos por los códices, que eran cuadernillos de hojas rayadas hechas de madera cubierta de cera, sobre las cuales se podía escribir con un instrumento afilado. Posteriormente, estas hojas fueron remplazadas por hojas de papiro o pergamino, que se introducían entre dos planchas de madera y se ataban con correas de cuero

Durante la Edad Media los libros eran copiados en forma manuscrita por los monjes en los monasterios. Muchos de estos libros eran verdaderas obras de arte, cuyas tapas estaban hechas de madera o piel, con adornos confeccionados con metales y piedras preciosas y que poseían cerraduras en forma de botones o candados.

Los primeros libros impresos se hicieron en China, tallando los caracteres en bloques de madera, que luego se untaban con tinta se aplicaban sobre papel, invento chino del siglo II.

En 1456 el alemán Johann Gutenberg publicó el primer libro realizado en una imprenta moderna, que funcionaba con tipos móviles de metal. Este invento, sumado al conocimiento del papel por los europeos, hizo más fácil, rápida y

barata la producción de libros, con lo cual comenzó una amplia difusión del conocimiento.

Las bibliotecas universitarias difundieron el libro de forma mucho más eficaz, pero en cambio originaron el abandono de las antiguas bibliotecas monacales. En esta época se comienzan a formar excelentes bibliotecas privadas y aparece la figura del bibliólogo: merece la pena destacar la figura de Petrarca, que formó la biblioteca privada más importante de su época.

A partir de ese entonces el libro sufrió una lenta evolución durante la cual dejó de ser propiedad exclusiva de la iglesia y de la nobleza, para convertirse en patrimonio común de la burguesía y de la clase media, llegando a las clases populares hacia finales del siglo XIX.

Durante los siglos XIX y XX el libro aspiró a alcanzar a sectores cada vez más amplios de la sociedad, lo que obligó a un continuado abaratamiento del precio. Este abaratamiento se pudo conseguir con el aumento de las tiradas y con la mejora del rendimiento de la producción gracias al empleo de nuevos procedimientos técnicos.

Así podemos ver que la historia del libro y de su influencia es tan antigua como la historia del hombre y, por tanto, es imposible analizar los grandes sucesos sociales y políticos sin considerar su importancia.⁷⁵

1.1 Principios de uso adecuado de las obras monográficas

Podemos considerar los principios de uso adecuado de las obras monográficas divididos en cuatro categorías básicas: manejo general, estantería, traslado y circulación y fotocopiado.

⁷⁵ Resumen tomado de los apuntes de la materia "Historia de las Bibliotecas I y II" cursada durante 1° y 2° semestres impartida por el profesor Jaime Sandoval Álvarez.

Es importante como usuarios que identifiquen cuáles son los daños que se causan a las obras monográficas debido a su uso constante.

En esta parte de la sesión se puede mostrar a los participantes fotografías con estos daños y se pedirá que clasifiquen dichas imágenes según la categoría a la que pertenezca el daño presentado en la misma.

La técnica expositiva nuevamente nos permite una interacción directa con los participantes.

Para concluir la sesión se puede llevar a cabo una serie de preguntas y respuestas para saber si quedó alguna duda sobre lo visto.

SESION 2. ESTANTERIA

2. Estantería

La estantería es el lugar donde se ubican los materiales, existen tres tipos de estantería, abierta, cerrada y mixta.

- Abierta: es en la que los usuarios tienen libre acceso a tomar los materiales.
- Cerrada: es aquella en la que se deben solicitar a un bibliotecario
- Mixta: es una combinación de ambas en la que pueden tomarse algunos materiales y solicitar otros.

Durante la segunda sesión del taller el expositor irá directamente a la estantería de la biblioteca y les explicará a los participantes con que tipo de estantería cuentan y comenzará la exposición sobre el adecuado manejo del libro.

Los materiales deben permanecer de forma vertical en la estantería para evitar daños en la encuadernación, los de formato mayor al tamaño de la estantería deben ser colocados horizontalmente uno sobre otro.

Los esquineros nos van a permitir mantener verticales los libros en el estante, pero debe cuidarse que no se encuentren demasiado apretados de forma que eviten daños en los libros y nos permitan tomarlos de manera fácil.

2.1 Manejo de materiales fuera de estantería

Para mover los materiales de la estantería debe realizarse moviendo ligeramente hacia los lados o hacia atrás los libros alrededor del libro elegido y sujetarlo con la mano completa por el centro de su lomo y no por la parte alta de la encuadernación y deslizarlo o levantarlo del estante.

El expositor realizará el ejercicio de sacar el material de la estantería a fin de mostrar el proceso a los participantes y después organizará ejercicios entre los participantes a los que corregirá en caso de no estar realizados correctamente.

Posterior a los ejercicios el instructor mostrará libros o imágenes de libros con daños en el lomo de la encuadernación causados por el mal manejo al moverlos de la estantería con el objetivo de que los participantes se sensibilicen sobre el resultado de esas malas prácticas.

2.2 Intercalado de materiales

El que los usuarios intercalen el material no es recomendable, ya que esa es función de los bibliotecarios, deben colocarse en el carro transportalibros pero existen usuarios que al no encontrar el material que buscan en la estantería revisan los materiales cercanos a la clasificación del material original y en estos casos no colocan los libros en el carro sino solamente los revisan brevemente y vuelven a intercalarlos. En estos casos si es necesario que se haga énfasis en la forma adecuada de reintegrarlos a la estantería, pero siempre recordándoles que para eso existen los carros transportalibros.

Posterior al ejercicio de mostrar las imágenes o los libros dañados se procederá a explicar cuál es la forma correcta de intercalar el material nuevamente a la estantería que debe realizarse de la siguiente manera: se debe mover el esquinero o los libros de los lados para dejar un espacio para el libro utilizado, al

integrarlo es necesario regresar a su lugar el esquinero hasta que los libros queden verticales pero se debe cuidar que no queden demasiado apretados.

Se pueden realizar ejercicios con materiales de los carros transportalibros y devolverlos a su lugar en la estantería. Aunque ésta es una actividad propia de los bibliotecarios, a veces se da el caso de que los usuarios toman materiales de la estantería que son de su interés y los devuelven sin tener el cuidado de no maltratarlos, por lo tanto es mejor que sepan la forma adecuada de intercalarlos.

SESION 3. MANEJO DE OBRAS MONOGRAFICAS

3. Manejo de obras monográficas

En la tercera sesión del taller se pretende concienciar a los participantes sobre los daños causados a los libros debido al mal manejo de los mismos. La sesión comienza cuando el instructor pregunta a los participantes si han encontrado ya sea en esa biblioteca o en otros materiales que hayan estado dañados y cuál era el daño que presentaban, además de saber en qué forma les afectaron esos daños.

Se debe resaltar que el papel es un material muy frágil y que puede sufrir muchas alteraciones durante su manejo.

3.1 Malos manejos

Es importante que se les recuerde que las esquinas de las páginas no deben doblarse ya que pueden romperse y tampoco deben mojarse los dedos con saliva para pasarlas.

No dejar señales adhesivas dentro de los libros ya que el pegamento puede ser dañino para el papel, asimismo no deben dejarse plumas o marcadores dentro del mismo ya que dañan su forma física.

Los clips no deben utilizarse como señales ya que provocan marcas de óxido en el papel, así mismo no deben utilizarse plumas o marcadores para las notas al margen o el subrayado ya que pueden destruir el texto y distraer la atención al leer.

Es necesario recalcar la importancia de no comer y beber mientras se tenga contacto con los libros ya que la comida atrae insectos y los líquidos causan daños que pueden ser muy graves.

También es importante hacer conciencia sobre evitar utilizar cintas adhesivas o diúrex con la intención de unir las páginas de un libro para evitar que sigan dañándose ya que se provocan arrugas y manchas a veces irreversibles, además de que el adhesivo termina por desprenderse y puede causar peores daños.

Se debe resaltar la pérdida total de los materiales debido a la mutilación, es decir, arrancar sus páginas o parte de sus páginas, para evitar fotocopiar, es necesario crear conciencia de que muchos usuarios tienen el derecho a utilizar los libros.

Pueden mostrarse libros o imágenes de libros con daños causados por el mal manejo con el objetivo de que los participantes se sensibilicen sobre el resultado de esas malas prácticas.

3.2 Propuestas para evitarlos.

Como parte final de la sesión el instructor repartirá hojas y plumas entre los participantes a fin de que dibujen o escriban propuestas para evitar el daño a las obras monográficas.

Posteriormente puede realizarse una sesión de intercambio de experiencias sobre cuales les parecen las mejores propuestas.

SESION 4. TRASLADO DE LAS OBRAS MONOGRAFICAS

4. Traslado de obras monográficas.

Al iniciar la cuarta sesión del taller se reforzará entre los participantes la forma correcta de tomar los materiales de la estantería eligiendo de entre ellos algunos asistentes que ejemplifiquen la forma correcta.

Pueden mostrarse libros o imágenes de libros con daños causados por el mal manejo en el traslado dentro y fuera con el objetivo de que los participantes se sensibilicen sobre el resultado de esas malas prácticas.

Es necesario brindar especial atención a las obras monográficas una vez que son tomadas de la estantería y se mueven dentro o fuera de la biblioteca ya sea en préstamo interno o a domicilio. Tanto los bibliotecarios como los usuarios involucrados en el traslado del material deben ser entrenados en los mejores procedimientos para manejarlos sin causarles daños.

4.1 Traslado dentro de la biblioteca

Para evitar que los materiales sean maltratados al salir de la estantería y sea fácil manejarlos se recomienda, en la mayoría de las bibliotecas, que se utilicen máximo 3 libros.

Nunca deben dejarse los materiales apilados en escritorios, ni se deben reintegrar a la estantería, es necesario colocarlos en los carritos de forma vertical sin poner unos encima de otros.

No deben colocarse los libros sobre su borde delantero ya que el cuerpo de la obra se desprende del lomo, esto no se realiza inmediatamente pero una mala práctica continua puede llevar a causar un daño irreversible; tampoco conviene colocar libros sobre los bordes de otros libros

4.2 Traslado fuera de la biblioteca

Mientras los materiales se encuentran en la biblioteca están bajo el control de los bibliotecarios, pero al salir de la biblioteca pasan a ser responsabilidad directa de los usuarios, es en este proceso cuando los libros son especialmente vulnerables al daño y cuando se presentan la gran mayoría de los daños y mutilaciones.

Es necesario y de vital importancia establecer procedimientos de manejo a fin de minimizar el daño y sugerir a los usuarios que el cuidado de los materiales es necesario.

Se realizará una lluvia de ideas en la que los participantes mencionen sugerencias o actitudes para prevenir que las obras se dañen cuando se encuentran en su domicilio.

Al elegir las mejores propuestas, el instructor, puede elaborar un cartel con las principales recomendaciones que será colocado en la biblioteca para motivar a los participantes y a los otros usuarios a seguirlas.

SESION 5. FOTOCOPIADO

5. Fotocopiado

La encuadernación de la obra es la parte que más se daña durante el proceso de fotocopiado, el lomo es forzado por la presión causada en la superficie de las páginas para que el texto más cercano al margen interior pueda ser reproducido. Los volúmenes gruesos están particularmente en riesgo e incluso en muchas bibliotecas no permiten fotocopiarlos lo que provoca la mutilación de las obras.

Una opción para disminuir el daño puede ser capacitar al personal encargado del fotocopiado, esta es una opción difícil de aplicar, aunque no imposible.

También pueden hacerse juegos de fotocopias de los materiales más dañados para que sean esas mismas copias las que se utilicen para la reproducción y no se dañen más los materiales.

Lo ideal es solicitar o realizar la fotocopia página por página poniendo sobre la superficie de la máquina la mitad del libro y dejando la otra mitad sobre el borde de la fotocopidora. Se puede dar a los participantes recomendaciones para solicitarle al multicopista que evite dañar los libros.

5.1 Evaluación

Aunque no se encuentra dentro del programa, si el responsable del taller lo considera conveniente puede realizarse una evaluación directa de cada uno de los participantes en el momento de estar ejecutando los ejercicios y en caso de que se noten fallas en el ejercicio puede hacerse una corrección directa al participante. Así mismo puede consultarse a los participantes sobre su sentir general sobre el desarrollo del taller, los contenidos, el trabajo del instructor y las sugerencias o consejos para mejorarlo. Pero esto depende, como ya se menciono, de que el instructor o la institución lo consideren pertinente.

5.2 Conclusión

En la última parte del taller se agradecerá a los participantes su asistencia al taller y de ser posible se les entregará un pequeño diploma o constancia de participación a fin de agradecer su asistencia y motivar a otros usuarios y a ellos mismos a seguir los consejos y recomendaciones impartidos en el taller.

CONCLUSIONES

Después de analizar opiniones de diversos autores, conceptos relacionados con el tema y la situación de los materiales en las bibliotecas se llega a las siguientes conclusiones.

1. Los principales tipos de obras monográficas son el libro y el folleto, en especial el libro sufre maltrato debido a su manejo incorrecto por parte de los usuarios.
2. Los factores determinantes para el uso de las obras monográficas que deben resaltarse en el usuario son: usa las obras sin dañarlas; maneja los libros adecuadamente; toma conciencia de la importancia en el cuidado de las obras.
3. Los principios para el uso adecuado de las obras monográficas pueden resumirse en cuatro: estantería, traslado y circulación, manejo general y fotocopiado. A través de las imágenes presentadas se espera que los usuarios tomen conciencia sobre el daño que las obras sufren todos los días.
4. La diferencia entre el término formación y educación de usuarios es básicamente que la primera enseña técnicas y procedimientos y la segunda actitudes y valores que permiten cambiar la actitud del usuario.
5. Es necesario diseñar un programa de educación de usuarios que permita mejorar la condición física de las obras monográficas en las bibliotecas debido a la situación que presentan los materiales en las colecciones.

6. El programa de educación de usuarios en el cuidado de obras monográficas es necesario porque permite al usuario tomar conciencia del daño constante que sufren los materiales en la biblioteca y la manera de evitarlos.
7. Se presenta este programa como una herramienta para que las bibliotecas y/ o unidades de información puedan enseñar los principios básicos para el manejo de obras monográficas y así tener usuarios cada vez más concientes de la importancia de las obras monográficas y su cuidado para que duren por más tiempo y otros usuarios puedan tener acceso a ellas.
8. Este trabajo permite darnos cuenta de que hace falta que las bibliotecas no solo impartan instrucción sobre el uso de las nuevas tecnologías o de las herramientas con que cuentan si no también que se retome la importancia del elemento más valioso con el que se cuenta en las bibliotecas, las colecciones monográficas, que se encuentran en situación de riesgo debido al mal manejo que sufren por parte no solo de los usuarios sino también de los bibliotecarios.

OBRAS CONSULTADAS

1. Álvarez Calvario, María Cristina. Un programa de formación de usuarios para biblioteca médica. México, El autor, 2000. 138 p.
2. Arriola Navarrete, Oscar, comp. Seminario sobre Conservación y Restauración de Materiales Bibliográficos. México, UNAM, 1983. 87 p.
3. Associação Brasileira de Normas Técnicas.. A apresentação de livros e folhetos, norma brasileira. En: Ciência da informação V 1, No. 2, 1972. p. 115
4. Bautista Iguiniz, Juan. Léxico bibliográfico. México, UNAM, IIB, 1987. 307 p.
5. Bello Urgelles, Carme. El patrimonio bibliográfico y documental: claves para su conservación preventiva. Gijón, Asturias: Trea, 2002. 158 p.
6. Buonocore, Domingo. Diccionario de Bibliotecología. 2a ed. aumentada. Argentina, Marymar, 1976. 2 v.
7. Caravia, Santiago. La biblioteca y su organización. España, Trea, 1995. 198 p.
8. Cervantes Acosta, Martín Angel. Programa de formación de usuarios: una experiencia en el Sistema de Bibliotecas de la UASLP. En: Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (29: 1998: Veracruz, Ver.). Memorias. México: AMBAC, 1998 p. 226-232
9. Escamilla González, Gloria. Interpretación catalográfica de los libros. México, UNAM, IIB, 1987. 223 p.
10. De León Penagos, Jorge. El libro. México, Trillas, 1987. 81 p.
11. García López, Vianney. Estudio de usuarios para un programa de formación de usuarios en una biblioteca museológica. México, UNAM, El Autor, 1998. 169 p.
12. Glosario ALA: de bibliotecología y ciencias de la información. Madrid, Díaz de Santos, 1989. 473 p.
13. González Hernández, María Claudia. Diseño de un Programa de Formación de Usuarios para los Centros de Documentación de El Colegio de México. México, 1995. 161 h.

14. Guinchat, C. Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y documentación. 2ª. Ed. Madrid, UNESCO, 1990. 551 p.
15. Harrod's Librarian's. Glossary of terms used in librarianship, documentation and the book crafts and reference book. 7a ed. EU, Gower, 1990. 673 p.
16. Harvey, Ross, Preservation in libraries: Principles, strategies, and practices for librarians. London, Bowker, 1993. 269 p.
17. -----, Preservation in libraries: a reader. London: Bowker-Saur, 1993. 483 p.
18. Hernández Salazar, Patricia. La formación de usuarios de información en instituciones de educación superior. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1998. 76 p.
19. Hernández Salazar, Patricia. Formación de usuarios: modelo para diseñar programas sobre el uso de tecnologías de información en instituciones de educación superior. En: Documentación de las ciencias de la información No. 24 (2001), p. 151-179
20. Kirby, John. Empowering the information user: new ways into user education. London: Library Association Publishing, 1998. 76 p.
21. Lau, Jesús y Jesús Cortés. Desarrollo de habilidades informativas en Instituciones de Educación Superior. Ciudad Juárez, Chihuahua: Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, 2000. 76 p.
22. Lynch, Beverly. The involvement of the librarian in the total education process. Library Trends 29 (1) 127-138.
23. Macías Zafra, Carmen. Monografías y publicaciones seriadas: ejercicios prácticos de catalogación. España, Trea, 1994. 80 p.
24. Martín Vega, Arturo. Fuentes de información general. España, Trea, 1995. 320 p.
25. Martínez de Sousa, José. Diccionario de bibliología y ciencias afines. Madrid, Germán Sanchez Ruiperez, 1993.
26. Massa de Gil, Beatriz. Diccionario técnico de biblioteconomía: español – inglés. 4ª. ed. México, Trillas, 1973. 387 p.
27. Maya Betancourt, Arnobio. El taller educativo: ¿qué es? fundamentos, como organizarlo, dirigirlo, como evaluarlo. Colombia, Cooperativa Editorial Magisterio, 1996. 228 p.

28. McCleary, John; Luis Crespo. El cuidado de libros y documentos: manual practico para su conservación y restauración. 2a ed. ampl. Madrid: Clan, 2001. 199 p.
29. Mesa Redonda. Usuarios de la Información: Memoria /Compiladores Patricia Hernández Salazar y Juan José Calva González. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2003.
30. Naranjo Vélez, Edilma. Formación de usuarios de la información y procesos formativos: hacia una conceptualización. En: Revista Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información Vol. 19, no.38 (ene. /jun. 2005), p.33-60.
31. Nava Chavez, Rosa María. Formación de Usuarios: diseño de un programa de Formación de Usuarios para la Biblioteca de México. México: El autor, 2000. 106 h.
32. Northeast Document Conservation Center. Manual de preservación de bibliotecas y archivos, 2001
<http://www.nedcc.org/spplam/contents.htm>
33. Palacios Salinas, Carolina. Factibilidad de educación de usuarios de la información en escuelas primarias públicas del Distrito Federal. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1994. 231 p.
34. Pintado Antúnez, Mónica. Conservación preventiva en archivos y bibliotecas. Castellón: Diputación de Castellón, Servicio de Publicaciones, 2004. 47 p.
35. Rendón Giraldo, Nora Elena. La formación de usuarios de la información: una propuesta curricular. En: Revista Interamericana de Bibliotecología, Vol. 23, Núm. 1-2 (ene./dic.), p. 91-105 . Colombia, 2000.
36. Ríos Hilario, Ana Belén. Nuevos horizontes en el análisis de los registros y la normativa bibliográfica. España, Trea, 2003. 165 p.
37. Sánchez Hernampérez, Arsenio. Políticas de conservación en bibliotecas. Madrid, Arco, 1999. 487 p.
38. Seminario Latinoamericano sobre Formación de Usuarios de la Información y los Estudios de Usuarios. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1997, 85 p.

39. Stevenson, M.B. User education programmes: a study of their development, organization, methods assessment. London, The British Library, 1976. 46 p.
40. Sviniki, Marilla D. Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas: aprendizaje y diseño de instrucción. Madrid, Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1991. 243 p.
41. Swartzburg, Susan G. Preserving library materials: A manual. 2a. ed. New Jersey: Scarecrow, 1995. 317 p.
42. Tocatlian, Jacques. Formación de usuarios de la información: programas, problemas y perspectivas. Boletín de la UNESCO para bibliotecas. Nov-Dic, 1978. 32 (6).
43. Vega Díaz, María Guadalupe. Formación de usuarios de la Información y Tecnologías. En: Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía (32: 2001: Jalapa, Ver.). Memoria. México: AMBAC, 2002 p. 211-219
44. ----- Formación de usuarios de la información en instituciones de educación superior: un enfoque sistémico. México, El autor, 2003. 138 p.
45. Verdugo Sánchez, José Alfredo. Hacia un concepto de formación de usuarios y propuesta de un programa. En: Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información México, 1993 Vol. 7, Núm. 15 (jul. /dic.), p. 4-15.
46. Vergara, José. Conservación y restauración de material cultural en archivos y bibliotecas. Valencia: Generalitat Valenciana, 2002. 197 p.